



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ACCIONES DE MEJORA PARA EL TRATAMIENTO DE LA CUENTA
CONTABLE “OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO” MEDIANTE LOS
DEPÓSITOS DE AHORRO DEL BANCO DE MACHALA S.A.**

Autor: Garzón Franco Alan Antonio

Tutora: MSc. Odalys Toledo Rodríguez

Guayaquil, Ecuador

2020



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Acciones de mejora para el tratamiento de la cuenta contable Obligaciones con el Público, mediante los Depósitos de Ahorro del Banco de Machala S.A.

Autor: Garzón Franco Alan Antonio

Tutora: MSc. Odalys Toledo Rodríguez

Resumen

El Banco de Machala S.A. es una institución privada que pertenece al Sistema Financiero Nacional, tiene como actividad principal la intermediación financiera por tal motivo requiere analizar las captaciones para la futura concesión de créditos. Se fundamentó el marco teórico en el comportamiento de los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo fijo. La investigación estuvo orientada al análisis de incidencia que tienen los Depósitos de ahorros al grupo de cuentas Obligaciones con el público, y proponer acciones de mejora para el tratamiento de las mismas. Para el análisis se utilizaron los tipos de investigación correlacional y explicativo. La revisión documental y las entrevistas fueron las técnicas utilizadas para el diagnóstico. La conclusión importante que se observó fue que no existen incentivos a los clientes para ahorrar. Se propuso dar beneficios a los clientes como acción de mejora para los depósitos de ahorros.

Depósitos de Ahorros

Efectivo

Obligaciones con el público



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Acciones de mejora para el tratamiento de la cuenta contable Obligaciones con el Público, mediante los Depósitos de Ahorro del Banco de Machala S.A.

Autor: Garzón Franco Alan Antonio

Tutora: MSc. Odalys Toledo Rodríguez

Abstract

Banco de Machala S.A. It is a private institution that belongs to the National Financial System. Its main activity is financial intermediation. For this reason it is necessary to analyze the fundraising for the future granting of credits. The theoretical framework was based on the behavior of savings deposits and investments. The investigation was oriented to the analysis of the impact of the Deposits of savings to the group of accounts Obligations with the public, and to propose improvement actions for their treatment. For the analysis, the types of correlational and explanatory research were used. Documentary review and interviews were the techniques used for diagnosis. The important conclusion that was observed was that there are no incentives for customers to save money. It was proposed to give benefits to customers as an improvement action for savings deposits.

Savings Deposits

Cash

Obligations with the public

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula autorización para publicación.....	v
Certificación aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xi
Índice de gráficos.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto.....	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.5. Variables de la investigación.....	4
1.6. Evaluación del problema.....	4
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.7.1. Objetivo general.....	5
1.7.2. Objetivos específicos.....	5
1.8. Justificación de la Investigación.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes históricos.....	7
2.2. Antecedentes referenciales.....	9
2.2.1. Sistema Financiero Nacional.....	9
2.2.2. Cuentas Contables.....	11
2.3. Fundamentación legal.....	14
2.4. Variables de la Investigación.....	15
2.5. Definiciones Conceptuales.....	16

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa.....	17
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.1. Tipos de investigación.....	28
3.2.2. Población y Muestra.....	29
3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	30
3.4. Procedimiento de la investigación.....	31

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de la evolución del grupo de cuentas “Obligaciones con el público”	32
4.2. Proponer acciones de mejoras para el tratamiento de la cuenta “Depósitos de ahorro”	41
4.3. Conclusiones	45
4.4. Recomendaciones	46
4.5. Bibliografía	47
4.6. Anexos	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1:	
Logotipo Banco de Machala.....	17
Figura 2:	
Organigrama Estructural.....	19

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Causas situación conflicto	3
Cuadro 2:	
Efectos situación conflicto.....	3
Cuadro 3:	
Competidores importantes.....	21
Cuadro 4:	
Principales Productos y Servicios.....	22
Cuadro 5:	
Balance Consolidado	26
Cuadro 6:	
Estado de Pérdidas y Ganancias.....	27
Cuadro 7:	
Evolución Grupo de Cuentas.....	32
Cuadro 8:	
Evolución Cuentas de Depósitos.....	33
Cuadro 9:	
Entrevista #1.....	36
Cuadro 10:	
Entrevista #2.....	36

Cuadro 11:	
Entrevista #3.....	37
Cuadro 12:	
Entrevista #4.....	37
Cuadro 13:	
Sugerencias de los entrevistados.....	40
Cuadro 14:	
Propuesta de mejora #1.....	41
Cuadro 15:	
Propuesta de mejora #2.....	42
Cuadro 16:	
Propuesta de mejora #3.....	42
Cuadro 17:	
Propuesta de mejora #4.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1:	
Comportamiento de los Depósitos.....	8
Gráfico 2:	
Estructura del Sistema Financiero Nacional.....	9
Gráfico 3:	
Instituciones Financieras Privadas.....	10
Gráfico 4:	
Instituciones Financieras Públicas.....	10
Gráfico 5:	
Distribución de trabajadores.....	20
Gráfico 6:	
Ranking Bancos Grandes y Medianos.....	21

Gráfico 7:	
Indicadores de Solvencia 1.....	23
Gráfico 8:	
Indicadores de Solvencia 2.....	23
Gráfico 9:	
Calidad de los Activos.....	24
Gráfico 10:	
Rentabilidad.....	24
Gráfico 11:	
Liquidez.....	25
Gráfico 12:	
Eficiencia.....	25
Gráfico 13:	
Tendencia Cuentas de Depósitos.....	33
Gráfico 14:	
Porcentaje de Participación del Grupo de Cuentas.....	34
Gráfico 15:	
Monto de Participación del Grupo de Cuentas.....	34
Gráfico 16:	
Análisis pregunta 1.....	38
Gráfico 17:	
Análisis pregunta 2.....	38
Gráfico 18:	
Análisis pregunta 3.....	39
Gráfico 19:	
Análisis pregunta 4.....	39
Gráfico 20:	
Análisis pregunta 5.....	40
Gráfico 21:	
Variación depósitos de ahorros.....	44
Gráfico 22:	
Proyección de propuestas.....	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

La situación financiera de los bancos, su calificación de riesgo y posicionamiento en el sector, se convierten en los factores principales que llaman la atención de los clientes; la experiencia y confianza transmitida particularmente por cada una de las instituciones hacen que ganen la fidelidad de los depositantes.

En la actualidad existen muchas facilidades y pocas restricciones para la apertura de cuentas de ahorro y corriente, la excelencia en la atención al público como un valor agregado junto a la transparencia de la información ayudan positivamente una mayor captación de los depósitos y colocaciones del crédito.

Las instituciones financieras (privadas y públicas) se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador como órgano de control a nivel nacional, quien define los costos y tarifas máximas de los diferentes tipos de servicios financieros en la banca mediante las resoluciones publicadas en el Registro Oficial.

Por otro lado, el Banco Central del Ecuador evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía; tiene la misión de garantizar el funcionamiento del régimen monetario, controlar la inflación e impulsar el crecimiento económico del país.

El Banco tiene como actividad económica principal la captación de recursos monetarios y concesión de créditos, éste último se encuentra

segmentado de acuerdo al destino del crédito ya sea tipo Comercial, Consumo, Microcrédito, Vivienda y Educativo, los mismos que han presentado una tendencia creciente en los últimos tiempos, así como las demás instituciones del sistema financiero.

La cuenta contable “Obligaciones con el público” hace referencia a las captaciones de los recursos monetarios de los clientes, ya sean éstos depósitos de ahorros, en cuentas corrientes o depósito a plazo fijo; forman parte de las obligaciones contraídas por la institución. De acuerdo al Catálogo Único de Cuentas del Sector Financiero (CUC), las cuentas contables 2101 “Depósitos a la vista” y 2103 “Depósitos a plazo” constituyen en gran parte al grupo 21 “Obligaciones con el público”.

Otros de los factores que afecta a la cuenta de los depósitos de ahorros se relaciona en parte a la poca liquidez que tienen las familias debido al salario básico unificado y el costo de la canasta familiar básica en el Ecuador, consecuentemente la disponibilidad inmediata de sus recursos monetarios hace que dichos depósitos disminuyan en las cuentas bancarias.

Según Moncayo (2017) La educación financiera es importante para la sociedad debido a que la economía necesita un proceso previo de ahorro para poder adquirir bienes y servicios; los países más desarrollados se caracterizan por tener menores deficiencias económicas e índices de pobreza, que son afectados directamente por los constantes cambios y crisis financiera.

El Banco de Machala S.A. es una institución privada dentro del sistema financiero nacional, la misma que se encuentra bajo el amparo de las normas y regulaciones dadas por el órgano de control; con 57 años de experiencia en el sector, se ha convertido en una entidad líder en el servicio de soluciones financieras en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, donde se encuentra la Matriz.

Sin embargo, ha tenido un comportamiento irregular en los saldos de la cuenta “Depósitos a la vista” (incluyendo los depósitos de ahorro), mientras que los saldos de la cuenta “Depósitos a plazo” ha mantenido un ritmo de crecimiento constante en el último año.

1.2. Situación conflicto

Según estudios empíricos realizados en el Banco de Machala se detectan las siguientes irregularidades según el Cuadro 1:

Cuadro 1 Causas situación conflicto

CAUSAS INTERNAS	CAUSAS EXTERNAS
- Restricciones para apertura de cuentas. - Falta de incentivo para los depósitos de ahorros.	- Desconfianza en los bancos. - Poca liquidez en las familias.

Elaborado por: El autor.

Esto origina efectos negativos en la institución según el Cuadro 2:

Cuadro 2 Efectos situación conflicto

EFFECTOS INTERNOS	EFFECTOS EXTERNOS
- Poco flujo de efectivo. - Poca emisión para créditos.	- Disminución de clientes. - Aumento en la competencia.

Elaborado por: El autor.

La presente situación da apertura a la necesidad de un análisis al comportamiento histórico del saldo en balance de la cuenta mencionada. Tomando en consideración los factores internos que el Banco tiene potestad para realizar cambios o mejoras en sus procesos de captaciones, por lo que se plantea el siguiente problema científico.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide el tratamiento actual de la subcuenta “Depósitos de ahorro” en la evolución del grupo de cuenta “Obligaciones con el público” del Banco de Machala S.A. en el período 2019?

1.4. Delimitación del problema

Campo: Administración Financiera

Área: Captaciones

Aspecto: Cuenta Contable (210135) “Depósitos de ahorro”

Período: 2019

1.5. Variables de la investigación

Variable dependiente: Evolución del grupo de cuentas “Obligaciones con el público”.

Variable independiente: Tratamiento de la cuenta contable “Depósitos de ahorros”.

1.6. Evaluación del Problema

La presente investigación tiene un estudio delimitado a la cuenta contable “Depósitos de ahorros” en un período determinado de tiempo, la cual refleja el comportamiento de la cuenta del Banco de Machala frente al sector financiero conformado por las demás instituciones financieras públicas y privadas en la misma línea de tiempo.

Tiene un aspecto claro porque el análisis parte directamente de las cuentas contables registradas en los balances de la institución, los mismos que son de conocimiento público y fácil acceso mediante los sitios web tanto de la Superintendencia de Bancos como del Banco Central del Ecuador.

La información es concreta porque sólo realiza el análisis de una subcuenta (210135 Depósitos de ahorros) sin extenderse a las cinco cuentas que conforman el grupo de cuentas del pasivo (21 Obligaciones con el público), de acuerdo a lo establecido en el Catálogo Único de Cuentas para las entidades pertenecientes al Sistema Financiero.

Es relevante la investigación debido a que sirve como fuente de información para la institución en la toma de decisiones, también en la definición de nuevas estrategias de crecimiento, sostenibilidad y competitividad de sus productos y servicios financieros.

La investigación es original y novedosa porque tiene un enfoque específico al comportamiento de las cuentas de ahorros del Banco de Machala, análisis no investigado en su totalidad; además servirá como información referencial para el análisis en otras entidades del sector financiero.

Es factible la investigación porque proporciona un análisis de un producto relacionado directamente como capital de inversión del Banco, también contribuye a la sociedad académica para un mejor entendimiento de la contabilidad bancaria relacionado al Sistema Financiero del Ecuador.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Mejorar el tratamiento de la cuenta contable “Depósitos de ahorros” del Banco de Machala S.A.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los aspectos teóricos sobre cuentas contables.
- Analizar la evolución del grupo de cuentas “Obligaciones con el público”.
- Proponer acciones de mejoras para el tratamiento de la cuenta “Depósitos de ahorro”

1.8. Justificación de la investigación.

El trabajo de investigación es conveniente porque proporciona al Banco de Machala acciones de mejoras para el tratamiento de la cuenta

“Depósitos de ahorro”, así como, un análisis al comportamiento y evolución de las cuentas correspondientes a las captaciones, para posteriormente direccionar ese dinero como colocaciones de créditos en el mercado a una tasa de interés activa, de acuerdo al requerimiento o necesidad de los clientes.

Además, permite a la institución incrementar su cartera de clientes con la captación de nuevos depositantes, la fidelización de los clientes ya activos y la obtención de mayor flujo de efectivo en los depósitos a la vista que serán la fuente para la colocación de créditos

Su relevancia social es que genera beneficios a los clientes, brindando los incentivos necesarios para promover el ahorro en sus cuentas; permitiendo formar hábitos de ahorro que se transmiten a los miembros más cercanos de la sociedad y dentro de las familias.

La aplicación práctica de la propuesta sugerida a la presente investigación, se manifiesta en toda la información aportada y acciones de mejoras para el tratamiento de la cuenta “Depósitos de ahorro”, a partir de la información real de la institución, permitiendo la toma de decisiones al momento de establecer los montos de colocación de créditos de acuerdo a su nivel de captaciones a lo largo del tiempo.

Como utilidad metodológica del trabajo de investigación, sirve como instrumento de estudio o guía para trabajos de análisis similares en otras entidades del sector financiero, contribuyendo a las mejoras de las estrategias que tiene la institución y ajustado al mercado objetivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes históricos

En 1998 durante el gobierno de Jamil Mahuad y mediante la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributaria – Financiera, se crea la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD) cuyo objetivo fue de garantizar de manera ilimitada los ahorros que los clientes tenían depositado en la banca privada, es decir se debía devolver los depósitos de los ex clientes perjudicados por cierre de instituciones financieras.

Posterior a la creación de la AGD quiebra el Banco Filanbanco (que se identificaba en esa época como uno de los bancos más grandes del país) y otras instituciones financieras que ya se encontraban bajo la autoridad del Estado, quien debía cumplir con la garantía de devolver los fondos de ahorros a los perjudicados.

En marzo de 1999 quiebra el Banco del Progreso, siendo a esa fecha la institución financiera más grande en la ciudad de Guayaquil; como lo expresa Delgado (2015), el mes de marzo de 1999 se convirtió en el mes más trágico de la historia ecuatoriana la cotización de dólar de 6.910 sucres, llegó a 19.000 sucres, baja la reserva monetaria, suben las tasas de interés, caen los bancos, cierre de empresas, paros, huelgas, angustias generalizadas.

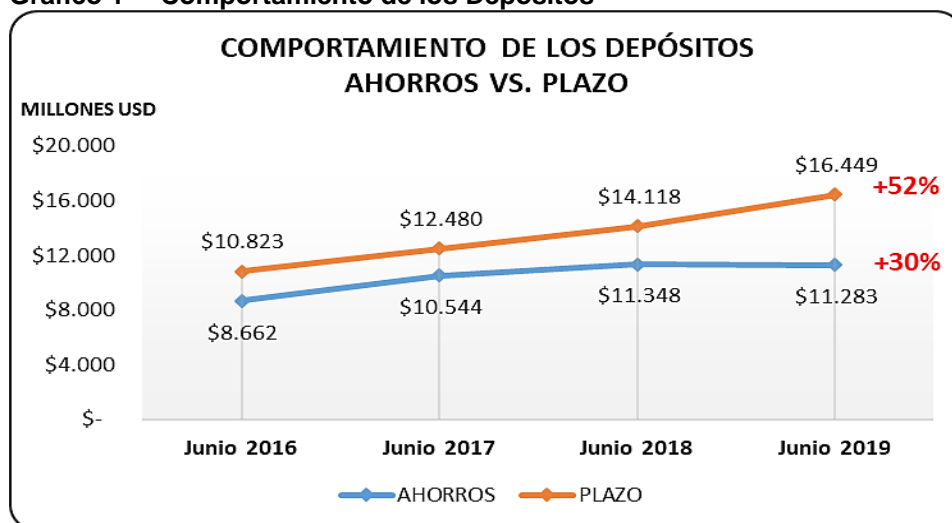
Debido a la caída consecutiva de las instituciones financieras, se produjo un retiro en forma masiva de los montos de los depósitos en las últimas semanas por la desconfianza de los depositantes, y como medida de

protección a la reserva monetaria Mahuad anunció un feriado bancario por un día, pero éste terminó extendiéndose a lo largo de la semana.

La crisis bancaria de 1999, a más de la inestabilidad del sistema financiero, trajo consecuentemente un efecto negativo con el público respecto al comportamiento de sus depósitos en los años posteriores; la desconfianza en el sistema financiero y el temor a otro feriado como el decretado por Mahuad, fueron los principales factores por los cuales los depósitos de ahorros tuvieron una difícil y larga recuperación. El comportamiento del público se reflejó también en no realizar depósitos a un plazo fijo, sino necesariamente a corto plazo por la incertidumbre de la época.

En la actualidad los depósitos de ahorros muestran un aumento significativo del 30% desde el 2016, mientras que el aumento de los depósitos a plazo (pólizas de acumulación) marcan un 52% de crecimiento en el período de revisión. El crecimiento de los depósitos a plazo frente a los depósitos de ahorros muestra una importante señal de confianza de las personas en el Sistema Financiero del Ecuador conforme a lo detallado en el Gráfico 1.

Gráfico 1 Comportamiento de los Depósitos



Fuente: Banco Central del Ecuador.
Elaborado por: El autor.

2.2. Antecedentes referenciales

2.2.1. Sistema Financiero Nacional

El Sistema Financiero Nacional, SFN por sus siglas, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a través de la misma se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas u organizaciones que requieren financiamiento. De esta manera el Sistema Financiero Nacional contribuye al desarrollo del país fortaleciendo la inversión. (BanEcuador, 2016)

2.2.1.1. Estructura del Sistema Financiero Nacional

El Sistema Financiero en el Ecuador se encuentra clasificado según lo detalla en el Gráfico 2.

Gráfico 2 Estructura del Sistema Financiero Nacional



Fuente: Banco Procredit / Tus Finanzas.

Elaborado por: El autor.

2.2.1.2. Instituciones Financieras Privadas

Son instituciones que ofrecen en el mercado productos y servicios financieros sin involucrar al gobierno en su administración; entre las principales entidades se describen en el Gráfico 3.

Gráfico 3 Instituciones Financieras Privadas



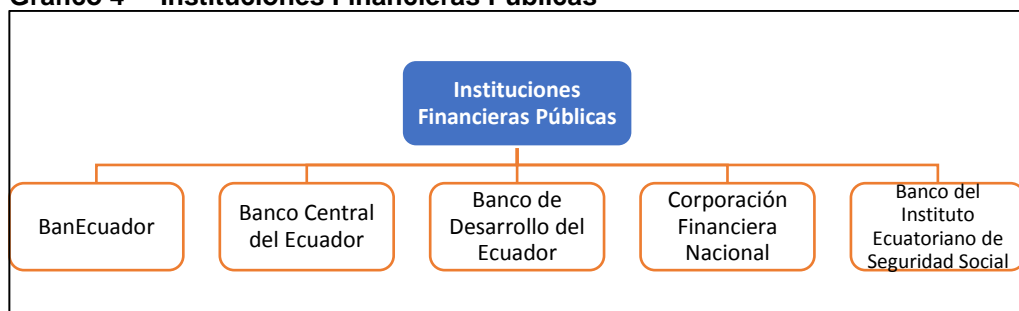
Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado por: El autor.

2.2.1.3. Instituciones Financieras Públicas

Son instituciones que ofrecen sus productos y servicios al mercado financiero y que son de propiedad del Estado al igual que su administración; las entidades relacionadas se describen en el Gráfico 4.

Gráfico 4 Instituciones Financieras Públicas



Fuente: Tus Finanzas.

Elaborado por: El autor.

2.2.1.4. Productos y Servicios del Sistema Financiero Nacional

Entre los principales productos y servicios que prestan las entidades del sistema financiero son:

- Cuentas de Ahorros/Corrientes
- Depósitos a Plazo Fijo
- Tarjetas de Débito/Crédito
- Créditos
- Transferencias
- Cajeros Automáticos
- Banca Electrónica

El Mercado Financiero es el conjunto de instituciones del sistema financiero dedicados a la captación de fondos del público ahorrista para aplicarlos a operaciones de crédito, también llamado Intermediación Financiera. Todas las instituciones que pertenecen al Sistema Financiero Nacional se encuentran bajo el amparo de normas y resoluciones dispuestas por los entes de regulación y control como la Superintendencia de Bancos, y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

2.2.2. Cuentas Contables

Las cuentas contables que se relacionan con las captaciones monetarias de los clientes son consideradas cuentas de Pasivo porque constituyen obligaciones presentes contraídas por la entidad en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, y para cancelarlas la entidad debe desprenderse de recursos que en ciertos casos incorporan beneficios económicos.

El grupo de cuentas 21 “Obligaciones con el público” registra las obligaciones a cargo de la entidad derivadas de la captación de recursos del público mediante los diferentes instrumentos autorizados. Estas obligaciones consisten en custodiar y devolver el dinero recibido.

Los ingresos registrados en este grupo de cuentas no forman parte de los activos que dispone el banco; los saldos registrados en el grupo de cuentas 21 “Obligaciones con el público” corresponden a los depósitos de los clientes que la entidad captó y deben ser devueltos. Por otro lado, los saldos registrados en el grupo de cuentas 11 “Fondos disponibles” corresponden a los fondos de alta liquidez que dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no está restringido su uso.

El grupo de cuentas 21 se constituye de las siguientes cuentas contables:

- 2101 Depósitos a la vista;
- 2102 Operaciones de reporto;
- 2103 Depósitos a plazo;
- 2104 Depósitos de garantía; y,
- 2105 Depósitos restringidos.

Los “Depósitos a la vista” registran los recursos recibidos del público, exigibles en un plazo menor a treinta días; podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

En ésta cuenta comprende la mayor participación de las captaciones en relación al total del grupo “Obligaciones con el público”, debido a que en ella se encuentran los saldos correspondientes a las cuentas de ahorros y corrientes.

Las cuentas de ahorros no son un tipo de cuenta contable, corresponde a un producto financiero ofrecido por los bancos en la que los fondos depositados tienen disponibilidad inmediata, generando rentabilidad a un interés de acuerdo al monto promedio ahorrado. Acorde al Catálogo Único de Cuentas (CUC) la cuenta contable utilizada para el registro de éstos depósitos corresponde a la 210135 “Depósitos de ahorros”.

Las cuentas corrientes corresponden a otro producto financiero, son creadas para guardar el dinero de acuerdo a la actividad económica de las personas naturales, jurídicas o empresas, sin que genere intereses en esas cuentas ya que prácticamente hacen las veces de “cajas” para ingreso o egreso de efectivo. La cuenta contable utilizada para el registro de éstos depósitos corresponde a la 210110 “Depósitos monetarios que no generan intereses”.

Las “Operaciones de reporto” registran los fondos que la entidad recibe por el cumplimiento de aquellas operaciones en las que vende, por una suma de dinero, la propiedad de portafolio de inversiones o de cartera de créditos, con la obligación de transferir al comprador dicha propiedad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los “Depósitos a plazo” constituyen convenios entre el banco y el depositante, estableciendo en un documento como título valor por períodos fijos; por supuesto a mayor monto y tiempo el dinero en manos del banco, mayor es la rentabilidad para el depositante mediante el pago de tasas de interés pasivas.

Según Cuartas (2015), la actividad básica de un banco es “conseguir la máxima rentabilidad, cumpliendo con el objetivo básico financiero (crecimiento de la propiedad de los socios o accionistas), con los recursos que actúa tanto propios como captados” (pág. 40); al mismo tiempo asegurando la liquidez suficiente y monitoreando los múltiples riesgos que implica el manejo de dinero y asegure la solvencia.

Los “Depósitos de garantía” registran las sumas recibidas por la entidad para responder por el cumplimiento de obligaciones de sus clientes o de terceros que no se relacionen con operaciones de crédito directas concedidas por la entidad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los “Depósitos restringidos” registran el valor de los depósitos que por disposición legal o por acuerdo privado tengan la característica de no tener una libre disponibilidad, ni de poder ser retirados en cualquier tiempo, como por ejemplo los depósitos que garantizan operaciones de crédito, entre otros.

2.3. Fundamentación Legal

El sistema financiero del Ecuador está sujeto a un marco legal constituido por leyes, normas y resoluciones para regular la actividad financiera a las entidades públicas y privadas que lo conforman. Para el desarrollo de la presente investigación, el marco legal se encuentra referenciado por:

- a. Catálogo Único de Cuentas; dispuesto por la Superintendencia de Bancos mediante resolución SB-2017-705.

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2017), establece que “Las entidades de los sectores financieros público y privado no podrán utilizar cuentas diferentes a las establecidas en el Catálogo Único de Cuentas sin autorización previa de la Superintendencia de Bancos. Sin embargo, podrán abrir las subcuentas auxiliares necesarias para el mejor registro y control de sus operaciones.” (pág. 22).

En resumen, el Catálogo Único de Cuentas debe ser aplicado de manera obligatoria por las entidades de los sectores financieros público y privado.

Para el análisis de la información, se consideran los saldos contables de las siguientes cuentas:

- Elemento (2) Pasivos
- Grupo de cuentas (21) Obligaciones con el público
- Cuenta (2101) Depósitos a la vista
- Subcuenta (210135) Depósitos de ahorro
- Cuenta (2103) Depósitos a plazo

- b. Código Orgánico Monetario y Financiero; mediante publicación del Registro Oficial N° 332.

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, aprobó el Proyecto de Código Orgánico Monetario y Financiero cuyo objeto es regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

Para el análisis de la información, se considerarán los siguientes artículos y disposiciones:

- Título 2 Sistema Financiero Nacional; Capítulo 1 Actividades financieras; Sección 1 De las actividades financieras y su autorización.
 - Art. 143.- Actividad financiera.
- Capítulo 2 Integración del sistema financiero nacional.
 - Art. 160.- Sistema financiero nacional.
- Capítulo 3 Disposiciones comunes para el sistema financiero Nacional; Sección 5 De las operaciones
 - Art. 194.- Operaciones.
- Sección 8 Del control y auditorías.
 - Art. 226.- Control de las actividades financieras.
 - Art. 227.- Sistemas de control interno.

2.4. Variables de la investigación

Variable dependiente: Evolución del grupo de cuentas “Obligaciones con el público”. Es el comportamiento de la cuenta en un período de tiempo, o sea de las obligaciones contraídas por la captación de recursos monetarios por parte del público, el mismo que se conforma en mayor cantidad por las cuentas 2101 “Depósitos a la vista” y 2103 “Depósitos a plazo” por el flujo de efectivo hacia el banco.

Variable independiente: Tratamiento de la cuenta contable “Depósitos de ahorros”. Corresponde a las acciones de mejora a la subcuenta 210135 “Depósitos de ahorros” para obtener un crecimiento favorable del capital de inversión, los cuales representan los depósitos de los clientes, su uso es restringido y posee inmediata disponibilidad.

2.5. Definiciones Conceptuales

Captaciones; Son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos financieros (cuentas de ahorros, corrientes, depósitos a plazo fijo, etc.).

Código Orgánico Monetario y Financiero; Es el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

Colocaciones; Es la puesta de dinero en circulación en la economía mediante la concesión de créditos a personas naturales y jurídicas.

CUC: Catálogo único de cuentas, es el plan de cuentas de uso obligatorio para las instituciones del sector financiero.

SFN: Sistema Financiero Nacional, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Régimen Financiero; es el conjunto de acuerdos que rigen una operación de financiación en el mercado financiero.

Registro Oficial; Es el medio de publicación de las leyes, decretos y otras normas jurídicas emanadas de las funciones del Estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

El 16 de julio del año de 1962, el Banco de Machala S.A., RUC 0790002350001, inicia sus operaciones bancarias en la ciudad de Machala, capital de la provincia de El Oro, como un Banco Comercial Privado dentro del sector financiero, con el objetivo inicial de ayudar al desarrollo de las actividades productivas de la Provincia de El Oro, reconocida como la mayor productora de banano del Ecuador.

Figura 1 Logotipo Banco de Machala



Fuente: Sitio web Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

La iniciativa y el gran esfuerzo de un grupo de empresarios liderados por el señor Dr. H.C. Esteban Quirola Figueroa, permitieron darle a Machala y a la provincia de El Oro, una Institución Financiera, que luego de 57 años de trabajo constante, se ha convertido en un banco de alcance nacional, contando a la fecha con más de 50 puntos de atención; entre sucursales, agencias, autobancos y ventanillas de extensión.

La Superintendencia de Bancos emitió la respectiva autorización para el funcionamiento de la entidad, el 27 de mayo de 1962 y la aprobación fue publicada en el Registro Oficial No. 191 del 27 de junio del mismo año, autorizando que el banco pueda abrir todos los segmentos de créditos permitidos por la ley.

La operativa del Banco de Machala S.A., ha estado siempre dentro de las leyes existentes, demostrando rectitud en el manejo de los depósitos del público, atención por igual a los pequeños y grandes empresarios, ayuda al mejoramiento del nivel de servicios públicos, modernización, actualización de tecnología y ampliación constante de los servicios bancarios. (Palacios, 2019)

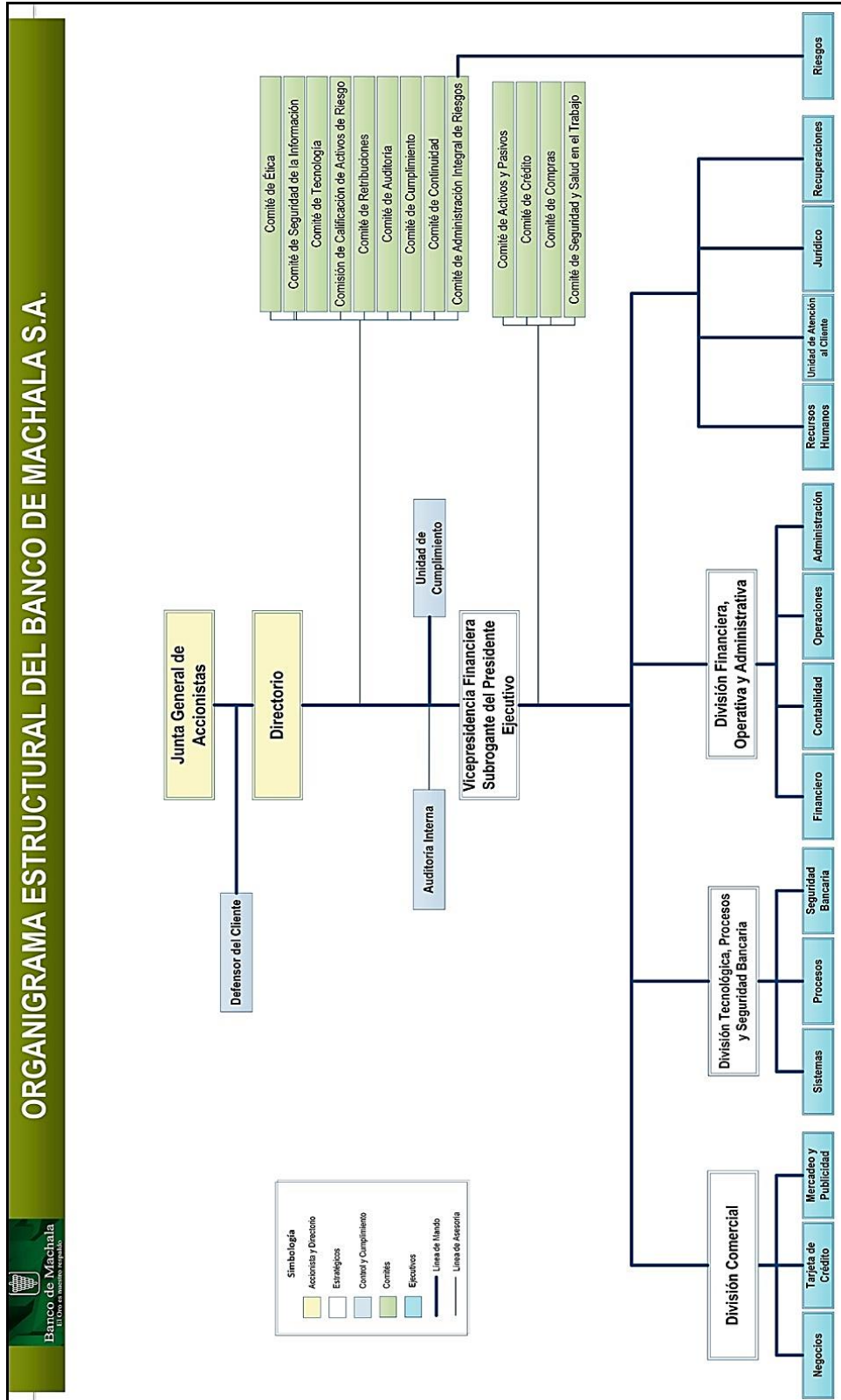
Como objeto social de potenciar la formación de los principios de cultura financiera de los ciudadanos, el Banco ha llevado a cabo talleres y charlas a diversas instituciones a nivel nacional, las mismas son parte del programa de Educación Financiera que se lleva a cabo desde el año 2013. La educación financiera es un proceso permanente, gracias al cual las personas pueden adquirir conocimientos y desarrollar comportamientos y actitudes más responsables.

La misión del Banco, según el sitio web, queda en detalle de la siguiente forma: *“Somos una institución financiera que ofrece productos y servicios de calidad a nuestros clientes y a la comunidad con atención personalizada, aportando valor para los grupos de interés con un equipo humano comprometido, procesos eficientes y tecnología de vanguardia”*.

La visión del Banco se encuentra establecida de la siguiente forma: *“Posicionarnos como un Banco innovador y competitivo, con productos y servicios especializados para la solución de las necesidades financieras de nuestros clientes”*.

Organigrama Estructural

Figura 2 Organigrama Estructural



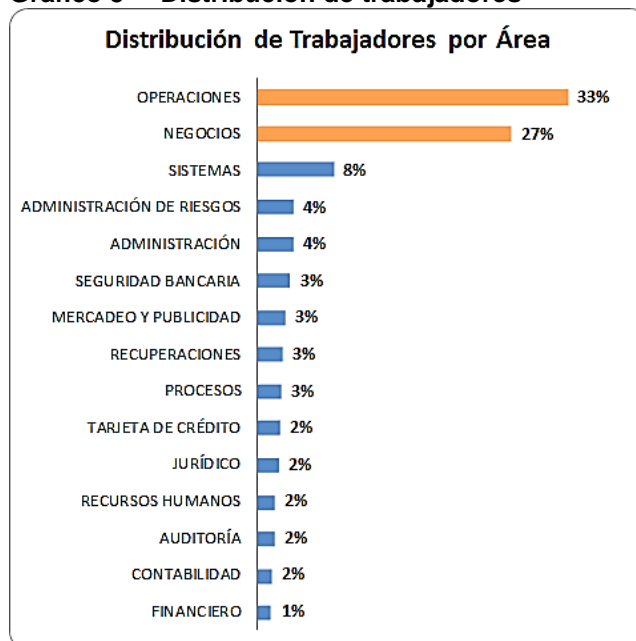
Fuente: Sitio web Banco de Machala

Cantidad de Trabajadores

En la revisión trimestral del 2019, la institución cuenta con un promedio de 740 trabajadores a nivel nacional, los mismos que han sido distribuidos de acuerdo a las competencias, preparación y perfil profesional; el procedimiento lo realiza el área de Recursos Humanos en cumplimiento a sus políticas internas de vinculación y permanencia del personal.

La estructura organizativa del Banco con el detalle de sus áreas y líneas de mando, se encuentra expresado en el Figura 2.

Gráfico 5 Distribución de trabajadores



Fuente: Archivos del Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Según lo expuesto en el Gráfico 5, la distribución del total de trabajadores evidencia una colocación mayor del personal en las áreas de Operaciones y Negocios con el 33% y 27% respectivamente; esto debido al giro del negocio que maneja la institución, el volumen de la cartera de clientes y cobertura a nivel nacional. El banco en los últimos años se encuentra en crecimiento dentro del sector financiero, esto se relaciona de manera directa con la cantidad de empleados en la institución.

Competidores importantes

El Banco de Machala S.A., por su cantidad de activos, es considerado como un banco mediano dentro de las entidades del sector financiero, sus principales competidores son los bancos que se encuentran dentro de la misma categoría de los bancos medianos, y evidentemente las entidades que se encuentran liderando como bancos grandes en el Ecuador. El detalle de los competidores más importantes y ranking bancario, se encuentran expresados en el Cuadro 3 y Gráfico 6 respectivamente.

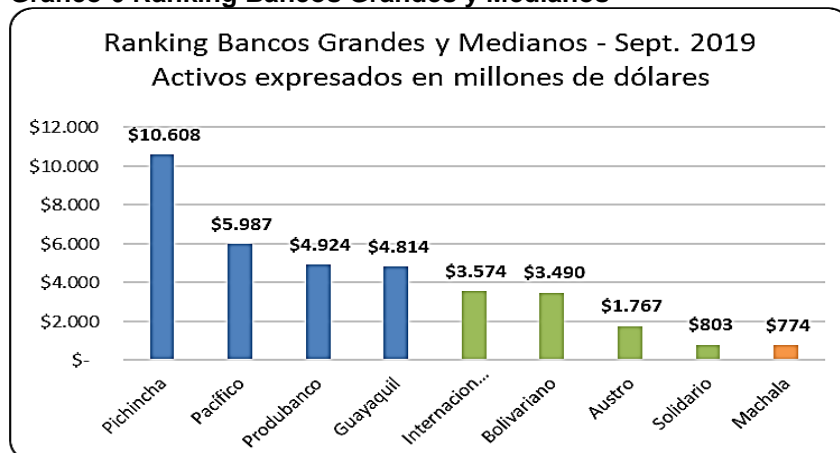
Cuadro 3 Competidores importantes

COMPETIDORES IMPORTANTES DEL SECTOR (EXPRESADO EN MILLONES DE DÓLARES) SEPTIEMBRE 2019		
Tamaño	Entidad	Activos
Grande	Banco Pichincha	\$ 10.608
	Banco del Pacífico	\$ 5.987
	Banco Produbanco	\$ 4.924
	Banco Guayaquil	\$ 4.814
Mediano	Banco Internacional	\$ 3.574
	Banco Bolivariano	\$ 3.490
	Banco del Austro	\$ 1.767
	Banco Solidario	\$ 803
	Banco de Machala	\$ 774

Fuente: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

Elaborado por: El autor.

Gráfico 6 Ranking Bancos Grandes y Medianos



Fuente: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

Elaborado por: El autor.

Principales Productos / Servicios

El Banco con el propósito de estar a la vanguardia en el mercado competitivo, pone a disposición para los clientes sus diferentes productos y servicios financieros, brindando facilidades a los usuarios de acuerdo a la necesidad o requerimiento. Sus productos y servicios se encuentran homologados en el mercado financiero y otros exclusivos de la institución, cumpliendo con las normas establecidas por el órgano de control.

Los principales productos y servicios financieros que dispone el banco, identificando el tipo de operación a la que pertenecen, se encuentran especificados brevemente en el Cuadro 4.

Cuadro 4 Principales Productos y Servicios

TIPO	PRODUCTO / SERVICIO
Captaciones	<u>Cuentas</u> Ahorros Corriente Depósitos a Plazo Tarjeta de Débito
Colocaciones	<u>Créditos</u> Comercial Consumo Microcrédito Vivienda Educativo Tarjeta de Crédito
Electrónicos	<u>Banca Virtual</u> Banca Virtual (Oronet) Banca Móvil Cash Management (CyP) APP Machala Wallet
ATM	<u>Cajeros Automáticos</u> Retiros/Avances Depósitos/Transferencias

Fuente: Sitio web Banco de Machala.

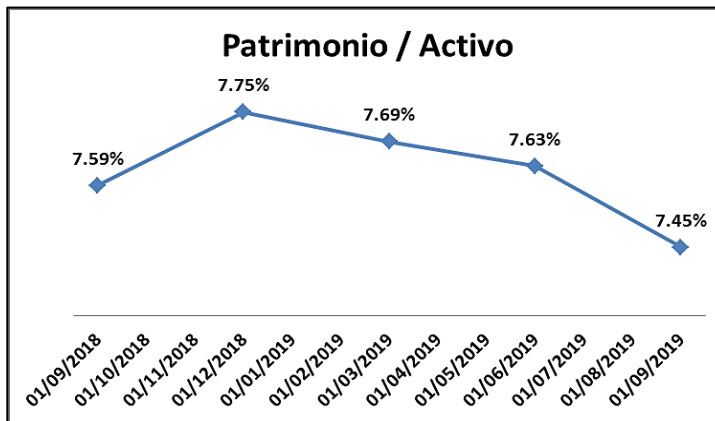
Elaborado por: El autor.

Indicadores Financieros

De acuerdo a los balances mensuales que son publicados y transmitidos a los entes de regulación y control, el banco realiza un constante monitoreo de los indicadores financieros para conocer la situación real y tendencia que dirige el tratamiento de los mismos. A efecto de realizar un breve resumen de los principales indicadores financieros se toma en cuenta la información trimestral de las cuentas contables para el período septiembre-2018 a septiembre-2019. A continuación, el detalle:

Indicadores de Solvencia

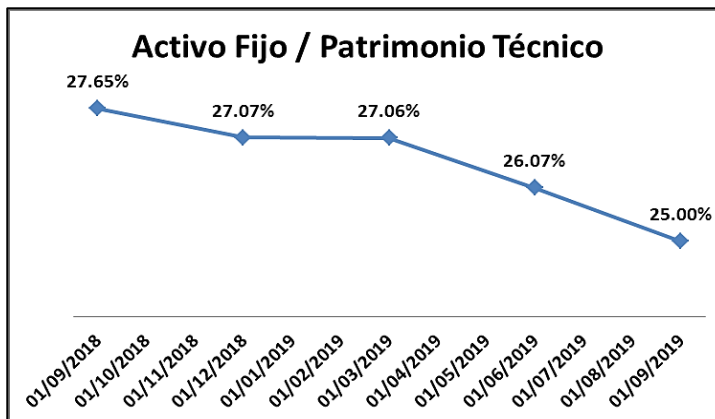
Gráfico 7 Indicadores de Solvencia 1



Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Gráfico 8 Indicadores de Solvencia 2

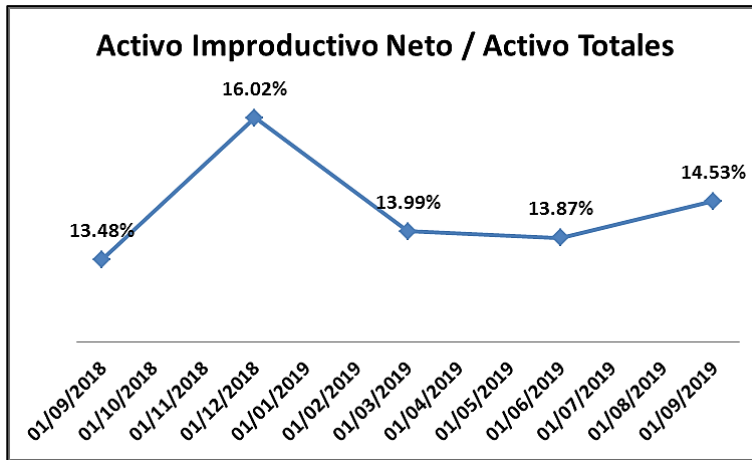


Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Calidad de los Activos

Gráfico 9 Calidad de los Activos

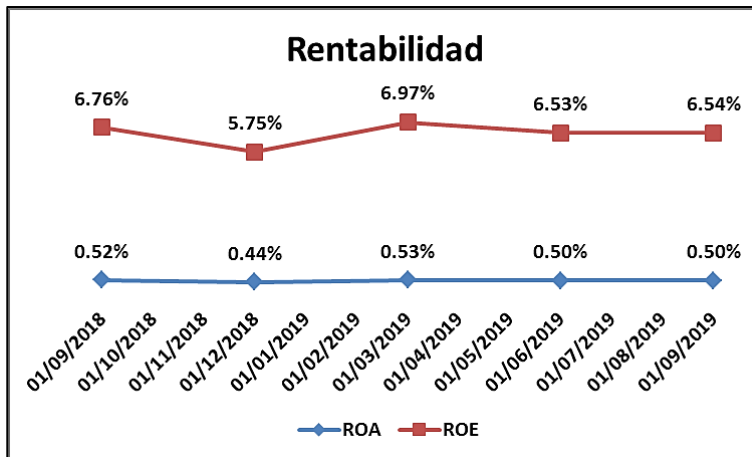


Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Rentabilidad

Gráfico 10 Rentabilidad

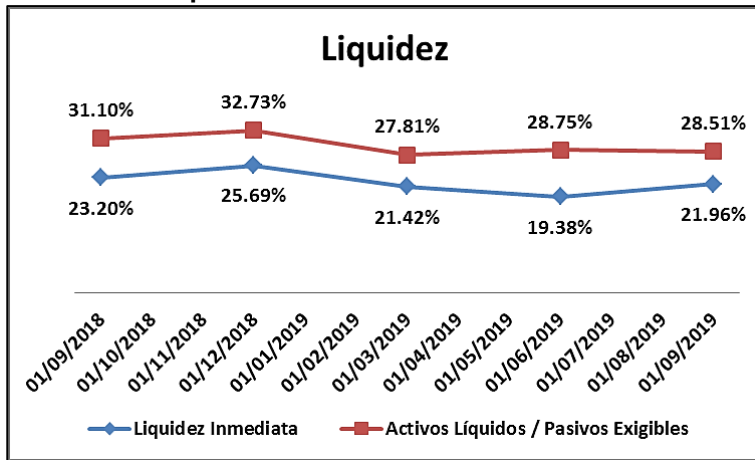


Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Liquidez

Gráfico 11 Liquidez

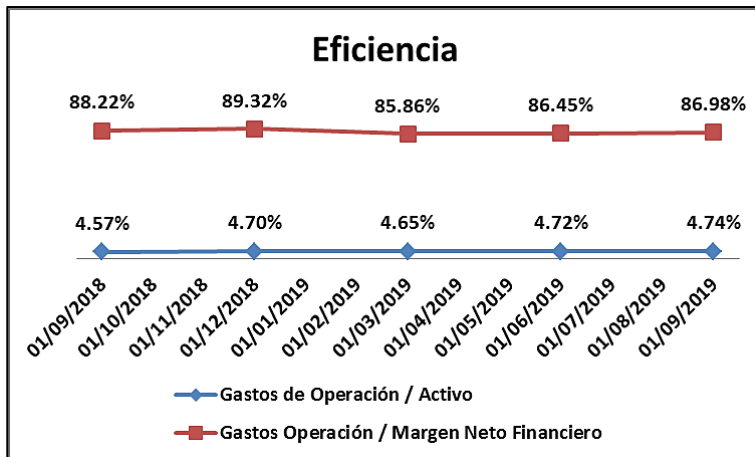


Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Eficiencia

Gráfico 12 Eficiencia



Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Cuadro 5

Balance Consolidado

BANCO DE MACHALA S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 30/09/2019
(en miles de dólares)

COD	CUENTA	TOTAL
1	ACTIVO	
11	FONDOS DISPONIBLES	103.516,41
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
13	INVERSIONES	119.504,48
14	CARTERA DE CRÉDITOS	496.763,96
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	411,80
16	CUENTAS POR COBRAR	6.595,08
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO	2.597,40
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	15.143,33
19	OTROS ACTIVOS	29.857,31
	TOTAL ACTIVOS	774.389,77
2	PASIVO	
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	692.364,64
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	1.629,77
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	411,80
25	CUENTAS POR PAGAR	14.603,76
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	2.308,59
29	OTROS PASIVOS	2.507,50
	TOTAL PASIVOS	713.826,06
3	PATRIMONIO	
31	CAPITAL SOCIAL	50.000,00
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN ACCIONES	-
33	RESERVAS	4.015,19
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3.238,39
36	RESULTADOS	3.310,12
	TOTAL PATRIMONIO	60.563,71
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	774.389,77

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaborado por: El autor.

Cuadro 6 Estado de Pérdidas y Ganancias

BANCO DE MACHALA S.A.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
AL 30/09/2019
(en miles de dólares)

COD	CUENTA	PARCIAL	TOTAL
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	45.615,20	
41	INTERESES CAUSADOS	15.409,54	
	MARGEN NETO INTERESES		30.205,65
52	COMISIONES GANADAS	1.097,32	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	4.407,15	
42	COMISIONES CAUSADAS	733,45	
53	UTILIDADES FINANCIERAS	605,06	
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	227,42	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		35.354,30
44	PROVISIONES	4.228,64	
	MARGEN NETO FINANCIERO		31.125,66
45	GASTOS DE OPERACIÓN	27.072,15	
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		4.053,50
	OTROS INGRESOS Y PÉRDIDAS OPERACIONALES		
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	42,22	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-	
	MARGEN OPERACIONAL		4.095,73
	OTROS INGRESOS Y PÉRDIDAS NO OPERACIONALES		
56	OTROS INGRESOS	854,03	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	214,53	
	GANANCIA O (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS		4.735,23
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		1.879,84
	GANANCIA O (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO		2.855,39

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaborado por: El autor.

3.2. Diseño de la investigación

La metodología utilizada en la investigación es mixta: cualitativa y cuantitativa; los mismos que permiten recabar la información necesaria para procesar y dar los análisis pertinentes al problema planteado.

La investigación cualitativa implica la recogida y utilización de la información de diversas fuentes con el fin de informar con objetividad, claridad y precisión acerca de las observaciones en el entorno social, así como de las experiencias de los demás. Según Álvarez (2011), es un diseño flexible a partir de la información cualitativa, que no implica un manejo estadístico riguroso, ya que su estructura se orienta más al proceso que a la obtención de resultados.

La investigación cuantitativa parte de información concreta como son los balances y saldos de las cuentas contables, permitiendo realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan las variables.

La metodología cualitativa mediante su conducta observable permite en primera instancia construir el conocimiento general del tema de investigación, mientras que la metodología cuantitativa presenta un conjunto de procesos con datos probatorios para la determinación de variables que da paso al estudio estadístico.

3.2.1. Tipos de investigación

Los tipos de investigación seleccionados en éste análisis fueron:

Correlacional; Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (Hernández, 2014)

Permite relacionar las variables dependiente e independiente, identificando la incidencia que tiene la subcuenta contable “Depósitos de ahorros” dentro del grupo de cuentas “Obligaciones con el público”.

Explicativo; Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, 2014)

Por medio de este método, se podrá analizar el comportamiento que tienen las cuentas correspondientes a las captaciones monetarias, las causas y consecuencias que fueron partícipes de la evolución de las variables en una línea de tiempo.

3.2.2. Población y muestra

Población

La población referenciada en la presente investigación se encuentra delimitada por los empleados del Banco de Machala que, mencionado en un contexto anterior, cuenta con 740 trabajadores en el tercer trimestre de 2019 a nivel nacional, los mismos que han sido distribuidos en las diferentes áreas de acuerdo al perfil profesional.

Muestra

El tipo de muestra es no probabilística, es decir, los elementos están relacionados con las características de la investigación y no todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. La muestra parte de la división Operativa y Financiera (de acuerdo con el Organigrama Estructural detallado en el Figura 2), siendo éstos como puntos estratégicos y análisis contable del proceso de las captaciones monetarias de los clientes. La muestra en consideración toma a cuatro clientes internos que tienen cuenta de ahorros en el banco, los cuales son dos empleados que pertenecen a la división Operativa (Asistente de Operativo y Jefe Operativo), y dos que pertenecen a la división Financiera (Asistente de Contabilidad y Jefe de Contabilidad), formando parte de la entrevista como instrumento de investigación del método cualitativo.

3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación

Revisión documental

Parte del proceso de la investigación cuantitativa, se utilizará como instrumento de recolección de datos la revisión documental, el cual, mediante la información de los saldos de las cuentas contables y demás registros estadísticos, se analiza la situación financiera real de la institución en un período de tiempo determinado y medir su comportamiento en el mismo.

El objetivo de la revisión documental es identificar (con datos reales del balance mensual) la variación absoluta y relativa que tienen las cuentas contables en estudio con relación al período que precede, de igual forma nos permite hacer una idea del desarrollo, características de los procesos y proyecciones de tendencia mediante las propuestas de mejoras.

Entrevista

Como complemento de la investigación cualitativa, se dispondrá de entrevistas al personal que se encuentra relacionado con el proceso de captaciones monetarias y registro de las cuentas contables como son la división Operativa y Financiera; en el desarrollo de la misma se podrá identificar recomendaciones que se ajustan a nuestro tema de investigación.

El objetivo de la entrevista es conocer mediante un enfoque empírico del personal que se encuentra inmerso al proceso de captaciones monetarias, los puntos de vista, conocimientos del tema y posibles acciones de mejora que beneficiarán tanto al desarrollo de la presente investigación, como los niveles de depósitos de ahorros que registran las cuentas contables del Banco de Machala.

3.4. Procedimiento de la investigación

Para elaborar el procedimiento a seguir de la investigación *Acciones de mejora para el tratamiento de la cuenta contable “Obligaciones con el público” mediante los Depósitos de Ahorro del Banco de Machala S.A.*, se tuvo en cuenta la investigación realizada por Pinargote (2018). Éste autor realiza su investigación sobre *Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los Depósitos a Plazos Fijos, en la institución financiera Banco D-Miro*, y la presente investigación realizada es de Depósitos de Ahorros también en una institución financiera; por tanto, se adecúa el procedimiento al tema.

La recolección de datos inicia de los balances generales, la transparencia de la información presenta libre disponibilidad mediante el sitio web de la Superintendencia de Bancos, en una hoja de cálculo se unifica los saldos históricos en un período de tiempo y se efectúa un análisis estadístico mediante cuadros comparativos y gráficos representativos, con este enfoque se puede observar la evolución y/o comportamiento de las cuentas en análisis.

Para la propuesta de las acciones de mejora, se toma en cuenta los criterios obtenidos en las entrevistas hacia el personal inmerso al proceso de captaciones y registro de cuentas contables, los mismos que son considerados también como clientes internos ya que tienen cuentas de ahorros en la institución, su enfoque permite analizar la viabilidad de los posibles planes de acción para mejorar el comportamiento de los depósitos de ahorros.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de la evolución del grupo de cuentas “Obligaciones con el público”.

Investigación Cuantitativa

Para efecto del desarrollo de la investigación cuantitativa, se toma los datos de los balances mensuales del Banco de Machala S.A., los saldos contables correspondientes al grupo de cuentas 21 Obligaciones con el público, cuenta 2101 Depósitos a la vista, y la subcuenta 210135 Depósitos de ahorros, los mismos que se analizarán en un período de 12 meses de manera trimestral desde septiembre 2018 hasta septiembre 2019. En el Cuadro 7 podemos observar la evolución de las cuentas pertinentes, determinando la variación absoluta y relativa.

Cuadro 7 Evolución Grupo de Cuentas

Período	Grupo de Cuenta 21			Cuenta 2101			Subcuenta 210135		
	Obligaciones con el público	Variación Relativa	Variación Absoluta	Depósitos a la vista	Variación Relativa	Variación Absoluta	Depósitos de ahorro	Variación Relativa	Variación Absoluta
sep-18	\$ 661.919.420	-0,8%	\$ -5.242.429	\$ 370.827.053	-2,7%	\$ -10.205.988	\$ 211.809.625	-3,7%	\$ -8.115.319
dic-18	\$ 686.856.532	3,8%	\$ 24.937.112	\$ 382.904.929	3,3%	\$ 12.077.876	\$ 230.636.818	8,9%	\$ 18.827.193
mar-19	\$ 673.842.828	-1,9%	\$ -13.013.704	\$ 364.465.918	-4,8%	\$ -18.439.011	\$ 217.962.548	-5,5%	\$ -12.674.269
jun-19	\$ 680.314.405	1,0%	\$ 6.471.577	\$ 365.033.897	0,2%	\$ 567.979	\$ 221.610.820	1,7%	\$ 3.648.272
sep-19	\$ 692.364.637	1,8%	\$ 12.050.232	\$ 359.502.121	-1,5%	\$ -5.531.776	\$ 214.930.365	-3,0%	\$ -6.680.455

Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Partiendo del análisis documental, se evidencia el comportamiento irregular de la cuenta contable Depósitos de ahorro, lo que afecta directamente al grupo de cuentas Obligaciones con el público; bajo este escenario el apalancamiento financiero es poco probable su medición debido a la disminución de sus pasivos que servirá como objeto para la financiación de sus activos por medio de la cartera de créditos.

Claro está que el lento crecimiento del grupo 21 Obligaciones con el público se debe a la inestabilidad de los depósitos a corto plazo (depósitos de ahorros); por otro lado, la cuenta que evita la disminución acelerada de este grupo de cuenta son los Depósitos a plazo, en el período de revisión muestra crecimiento tanto en la variación relativa como absoluta acorde a lo expresado en el Cuadro 8.

Cuadro 8 Evolución Cuentas de Depósitos

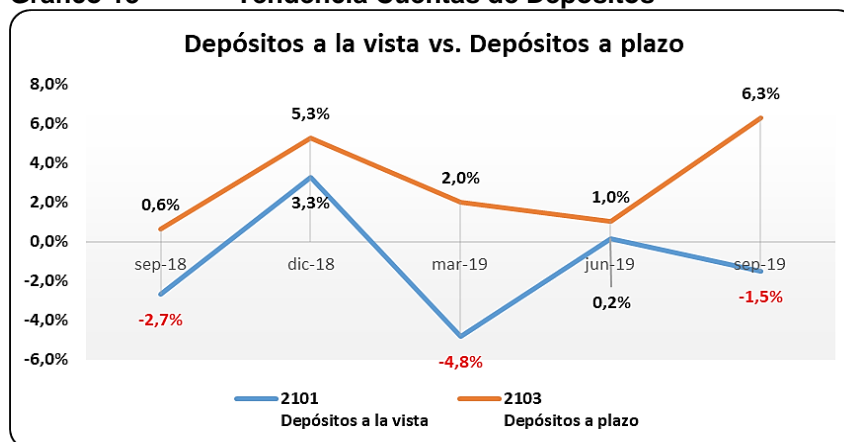
Período	Grupo de Cuenta 21			Cuenta 2101			Cuenta 2103		
	Obligaciones con el público	Variación Relativa	Variación Absoluta	Depósitos a la vista	Variación Relativa	Variación Absoluta	Depósitos a plazo	Variación Relativa	Variación Absoluta
sep-18	\$ 661.919.420	-0,8%	\$ -5.242.429	370.827.053	-2,7%	\$ -10.205.988	\$ 259.434.487	0,6%	\$ 1.613.557
dic-18	\$ 686.856.532	3,8%	\$ 24.937.112	382.904.929	3,3%	\$ 12.077.876	\$ 273.120.972	5,3%	\$ 13.686.485
mar-19	\$ 673.842.828	-1,9%	\$ -13.013.704	364.465.918	-4,8%	\$ -18.439.011	\$ 278.633.992	2,0%	\$ 5.513.020
jun-19	\$ 680.314.405	1,0%	\$ 6.471.577	365.033.897	0,2%	\$ 567.979	\$ 281.513.541	1,0%	\$ 2.879.549
sep-19	\$ 692.364.637	1,8%	\$ 12.050.232	359.502.121	-1,5%	\$ -5.531.776	\$ 299.232.944	6,3%	\$ 17.719.404

Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Las cuentas que pertenecen a los Depósitos a la vista y los Depósitos a plazo, representan el mayor flujo de captaciones monetarias para las instituciones financieras, por tal motivo requieren efectuar un seguimiento al comportamiento de las cuentas analizadas en el período de tiempo. En el Gráfico 13, mediante una línea de tendencia en el período trimestral, se puede apreciar las mejoras y déficit de las variaciones que se han presentado en los saldos de las cuentas contables revisadas.

Gráfico 13 Tendencia Cuentas de Depósitos



Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

De acuerdo con los saldos de los balances registrados en las cuentas que conforman las Obligaciones con el público, se aprecia la mayor participación en los Depósitos a la vista (incluyendo los Depósitos de ahorros), esto se debe a que el producto se caracteriza como fácil apertura de las cuentas para los clientes, fácil transferencia del efectivo y la inmediata disponibilidad del mismo. Debido a esta mayor participación el grupo de cuentas presenta sensibilidad al comportamiento de los Depósitos de ahorros, por ende, requiere monitoreo constante del mismo.

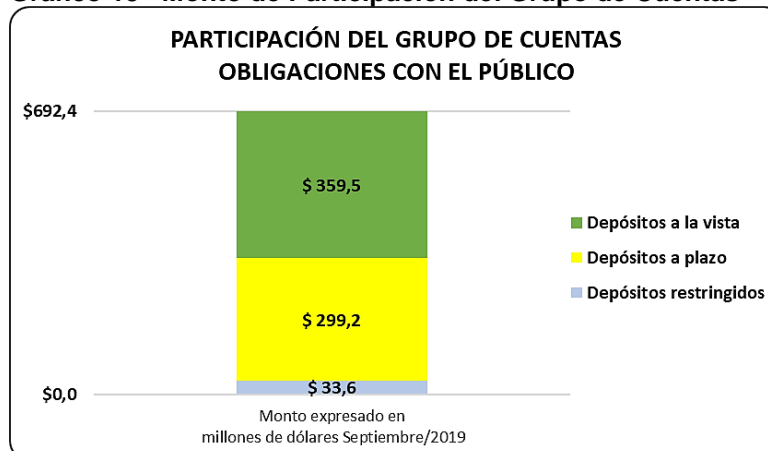
Gráfico 14 Porcentaje de Participación del Grupo de Cuentas



Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Gráfico 15 Monto de Participación del Grupo de Cuentas



Fuente: Balances Banco de Machala.

Elaborado por: El autor.

Investigación Cualitativa

Del proceso de investigación cualitativa, se realizó entrevistas a clientes internos, quienes son empleados que se encuentran relacionados con el tema de investigación, los mismos que forman parte de la muestra no probabilística del total de trabajadores; para elaborar la segunda parte de la investigación y el desarrollo de las entrevistas se plantean las siguientes preguntas:

- 1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?
- 2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?
- 3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?
- 4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?
- 5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?
- 6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?

Las preguntas previamente planteadas nos permiten identificar a criterio personal el uso del efectivo mediante las cuentas bancarias, sus beneficios e inconformidades que presenten en las mismas; el objetivo principal es brindar ideas para que la institución bancaria se pueda acoger y analizar la viabilidad de su implementación para la mejora de los depósitos de ahorros.

El detalle de las entrevistas realizadas a las cuatro personas escogidas en la muestra, se muestran en los Cuadros 9 al 12, y los Anexos 1 al 4.

Cuadro 9 Entrevista #1

ENTREVISTA # 1	
CARGO	Asistente Operativo
DIVISIÓN	Operaciones
1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?	En efectivo, de esa manera puedo realizar pocas visitas a las ventanillas del banco y evitar buscar cajeros automáticos.
2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?	Sí, dispongo de efectivo en todo momento para realizar mis transacciones incluyendo los gastos semanales.
3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?	No, las ventanillas en los bancos suelen estar llenas y buscar un cajero automático cerca también cobran su comisión por retiro del efectivo.
4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?	Sí, existen demoras en la atención al público y hay muchos clientes a fin de mes haciendo colas en las ventanillas.
5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?	No, mi preferencia se manifiesta por el control total del efectivo.
6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?	Mejorar la atención en las ventanillas colocando más recurso humano para la atención; y más puntos estratégicos para los cajeros automáticos.

Elaborado por: El autor.

Cuadro 10 Entrevista #2

ENTREVISTA # 2	
CARGO	Jefe Operativo
DIVISIÓN	Operaciones
1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?	Depositado en la cuenta del banco, ahí se realizan los depósitos de los salarios y demás ingresos.
2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?	No, debido al mayor riesgo existente al portar efectivo en todo momento.
3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?	Sí, mediante la tarjeta de débito puedo realizar mis retiros en cualquier cajero automático y en la banca virtual puedo realizar mis pagos y transferencias.
4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?	No visito las ventanillas de las agencias, debido a las colas de personas para realizar varias transacciones.
5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?	No, con la cuenta de ahorros vigente puedo realizar todas mis transacciones en un solo banco.
6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?	Sorteos de bonos en efectivo que sean depositados en las cuentas de los beneficiarios.

Elaborado por: El autor.

Cuadro 11 Entrevista #3

ENTREVISTA # 3	
CARGO	Asistente de Contabilidad
DIVISIÓN	Financiero
1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?	En la cuenta, es más fácil de administrar los retiros periódicamente.
2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?	No, por el temor a los robos y tiende a gastar más rápido.
3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?	Sí, uso con mucha frecuencia la tarjeta de débito para realizar retiros en cajeros automáticos y también la facilidad de realizar compras con débito en la cuenta.
4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?	Se requiere mucho tiempo para hacer filas en las ventanillas y realizar los retiros.
5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?	Sí, administro los movimientos de mi cuenta de ahorros en otra institución debido a la facilidad en el manejo del sistema de banca en línea.
6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?	Incrementar los saldos de las cuentas como fidelización por el uso.

Elaborado por: El autor.

Cuadro 12 Entrevista #4

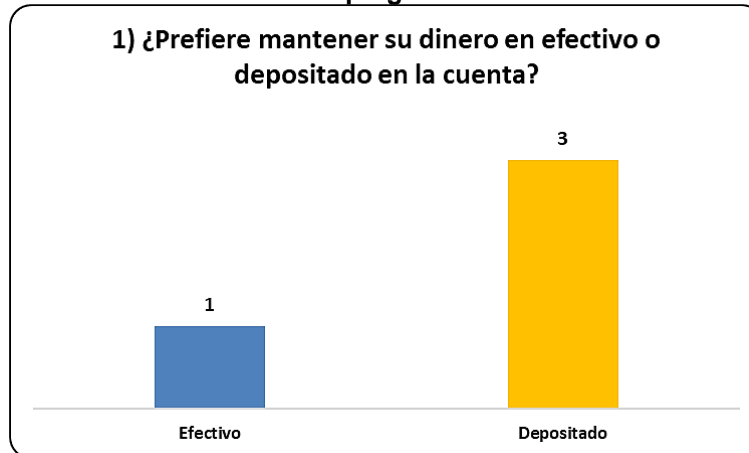
ENTREVISTA # 4	
CARGO	Jefe de Contabilidad
DIVISIÓN	Financiero
1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?	Depositado en la cuenta, de esa manera puedo realizar mi presupuesto de gastos mensuales.
2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?	No, es más fácil mantener los depósitos para controlar los retiros y débitos en la cuenta.
3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?	Sí, utilizo la tarjeta de débito y puedo hacer retiros de efectivo en cualquier cajero automático las 24 horas.
4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?	Los horarios de atención en las ventanillas son limitados.
5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?	No, mis depósitos de ahorros los mantengo centralizados en una sola institución.
6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?	Sorteos de premios tangibles como lo hacen en otros bancos.

Elaborado por: El autor.

Resumen de las entrevistas

De acuerdo al Gráfico 16, expresa que existen más personas que prefieren mantener su dinero depositado en las cuentas bancarias.

Gráfico 16 **Análisis pregunta 1**



Elaborado por: El autor.

Lo detallado en el Gráfico 17, expresa que la cantidad de personas que tienen seguridad de portar efectivo para realizar sus transacciones es mínima en relación al total entrevistado.

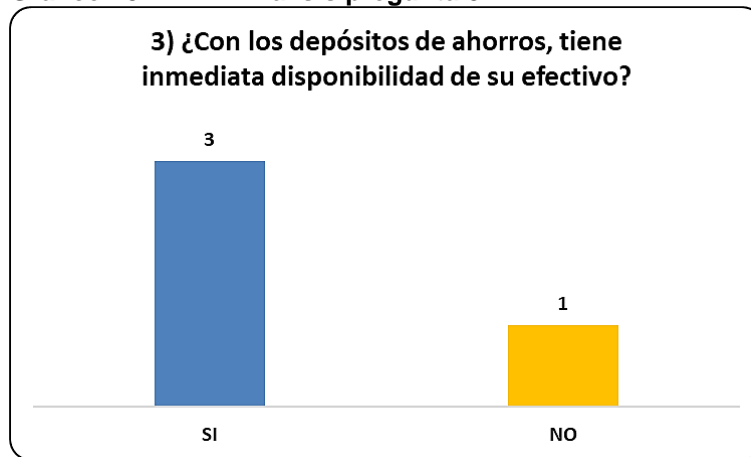
Gráfico 17 **Análisis pregunta 2**



Elaborado por: El autor.

De acuerdo al Gráfico 18, los entrevistados manifiestan que tienen inmediata disponibilidad de su efectivo mediante las tarjetas de débito, que permiten acceder a cualquier cajero automático para realizar sus retiros y también les permiten realizar compras con débito en la cuenta.

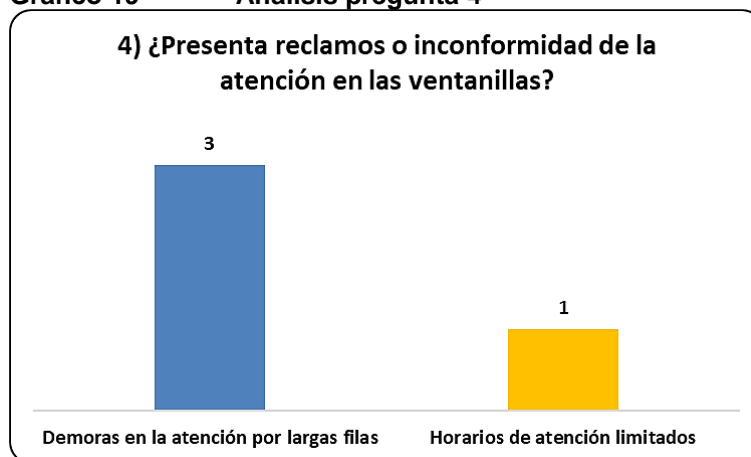
Gráfico 18 Análisis pregunta 3



Elaborado por: El autor.

Según el Gráfico 19, existen inconformidades en la atención por ventanillas debido a las largas filas que hacen las personas, por lo que retrasa el tiempo para realizar sus transacciones.

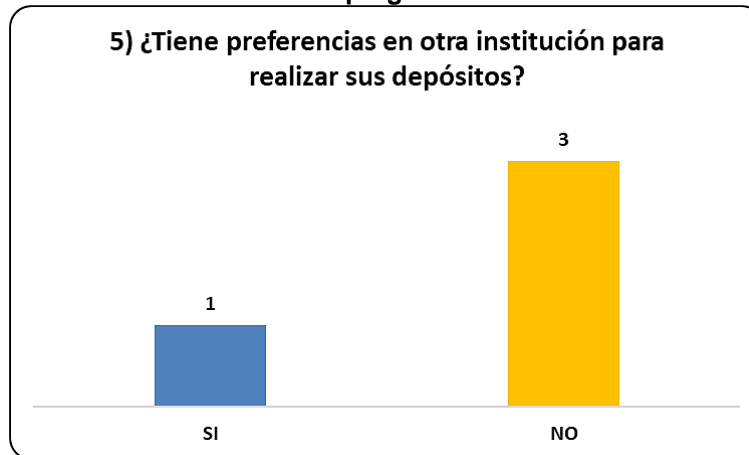
Gráfico 19 Análisis pregunta 4



Elaborado por: El autor.

Lo correspondiente al Gráfico 20, demuestra mayor cantidad personas entrevistadas que no tienen preferencias en realizar depósitos en otras instituciones, se encuentran conforme con el banco al que pertenecen.

Gráfico 20 **Análisis pregunta 5**



Elaborado por: El autor.

La pregunta #6 expresado en el Cuadro 13 de la entrevista realizada es tipo abierta, por lo que no podemos tabular la información, sin embargo, nos permite identificar los beneficios que los clientes se pueden motivar para promover el ahorro, y como resultado se obtendrá una mejora en el comportamiento de la cuenta Depósitos de ahorro en el balance del banco.

Cuadro 13 **Sugerencias de los entrevistados**

6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?
- Mejorar la atención en las ventanillas colocando más recurso humano para la atención.
- Más puntos estratégicos para los cajeros automáticos.
- Sorteos de bonos en efectivo que sean depositados en las cuentas de los beneficiarios.
- Incrementar los saldos de las cuentas como fidelización por el uso.
- Sorteos de premios tangibles como lo hacen en otros bancos.

Elaborado por: El autor.

4.2. Proponer acciones de mejoras para el tratamiento de la cuenta “Depósitos de ahorro”

Concluido el análisis documental junto a las entrevistas impartidas al personal considerado como clientes internos, para las acciones de mejoras al tratamiento de los Depósitos de ahorros se toman como referencia las sugerencias que los entrevistados se acogen como beneficios al cliente para promover el ahorro, que mediante estudios empíricos también han sido estrategias acogidas por otras instituciones del sistema financiero.

En el Cuadro 14, la propuesta planteada es de tipo tecnológico, el cliente no recibe directamente un beneficio o incentivo, tendrá como finalidad mejorar la atención al cliente mediante canales alternos como lo son los cajeros automáticos recicladores.

Cuadro 14 Propuesta de mejora #1.

¿Qué?	Aumentar número de cajeros automáticos recicladores.
¿Por qué?	Los cajeros automáticos recicladores permiten realizar depósitos en efectivo con atención 24x7, evitando hacer filas en las ventanillas en fechas pico.
¿Cuándo?	Hasta 1er semestre 2020.
¿Dónde?	Puntos estratégicos cuya periferia incluyen las zonas de trabajos y residencias.
¿Quién?	Jefe Compras, Gerente de Sistemas, Gerente de Operaciones.
¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none">- Mediante un estudio de factibilidad se determinará la cantidad y ubicación de cajeros automáticos recicladores a implementar.- Se identificarán aquellas oficinas que siempre existan filas en las ventanillas, la instalación de los cajeros automáticos recicladores se ubicarán en los exteriores de la oficina.
¿Cuánto?	* El costo dependerá de la oferta del proveedor y la demanda del consumidor.

Elaborado por: El autor.

Las propuestas detalladas en los Cuadros 15 y 16, consisten en incentivos como promociones y sorteos para los clientes por el incremento del saldo en las cuentas; las condiciones de los sorteos y la adquisición de los premios deben ser analizados por el departamento competente.

Cuadro 15 Propuesta de mejora #2.

¿Qué?	Sorteos de bonos en efectivo depositados en la cuenta.
¿Por qué?	De acuerdo a las estrategias aplicadas en otros bancos, existen promociones por mantener los depósitos de ahorros, los clientes participan en sorteos para incrementar los saldos en sus cuentas.
¿Cuándo?	Desde 1er trimestre 2020.
¿Dónde?	- A nivel nacional. - Por región (costa o sierra), según el pago del décimo cuarto sueldo.
¿Quién?	Gerente de Marketing, Gerente de Operaciones.
¿Cómo?	Mediante una promoción que incentive el ahorro de los depósitos de los clientes, se establecerá en las políticas el período y monto que deben mantenerse el ahorro para que puedan aplicar a los sorteos.
¿Cuánto?	* La cantidad que corresponde al bono debe ser establecida por el área de Marketing en conjunto con el Especialista de Inteligencia de Mercado.

Elaborado por: El autor.

Cuadro 16 Propuesta de mejora #3.

¿Qué?	Sorteos de electrodomésticos.
¿Por qué?	De acuerdo a las estrategias aplicadas en otros bancos, existen promociones por mantener los depósitos de ahorros, los clientes participan en sorteos de electrodomésticos y otros artículos para el hogar.
¿Cuándo?	Desde 2do trimestre 2020.
¿Dónde?	- A nivel nacional. - Por región (costa o sierra), según el pago del décimo cuarto sueldo.
¿Quién?	Jefe de Compras, Gerente de Marketing, Gerente de Operaciones.
¿Cómo?	Mediante una promoción que incentive el ahorro de los depósitos de los clientes, se establecerá en las políticas el período y monto que deben mantenerse el ahorro para que puedan aplicar a los sorteos.
¿Cuánto?	* La cantidad a invertir para la compra de los electrodomésticos debe estar ajustado al presupuesto aprobado por el Dpto. de Compras.

Elaborado por: El autor.

En el Cuadro 17 se detalla una propuesta que no tiene costo para la institución, debido a que el banco tiene la capacidad tecnológica para la difusión de correos electrónicos a la base de clientes que se encuentran registrados en el sistema, y el uso de las redes sociales para las publicaciones.

Cuadro 17 Propuesta de mejora #4.

¿Qué?	Mejorar la publicidad virtual.
¿Por qué?	Como medio de información a los clientes e incidir de manera directa los beneficios del uso de la cuenta de ahorros del Banco de Machala versus otras ofertas en la competencia.
¿Cuándo?	Desde 1er trimestre 2020.
¿Dónde?	- Correos electrónicos. - Sitio web del banco. - Redes Sociales.
¿Quién?	Gerente de Marketing.
¿Cómo?	Difusión de publicidad mediante correos electrónicos, sitio web del banco y redes sociales, recordando los beneficios de apertura y uso de las cuentas de ahorros.
¿Cuánto?	Sin costo, debido a que se utiliza el dominio de correo propio de la institución.

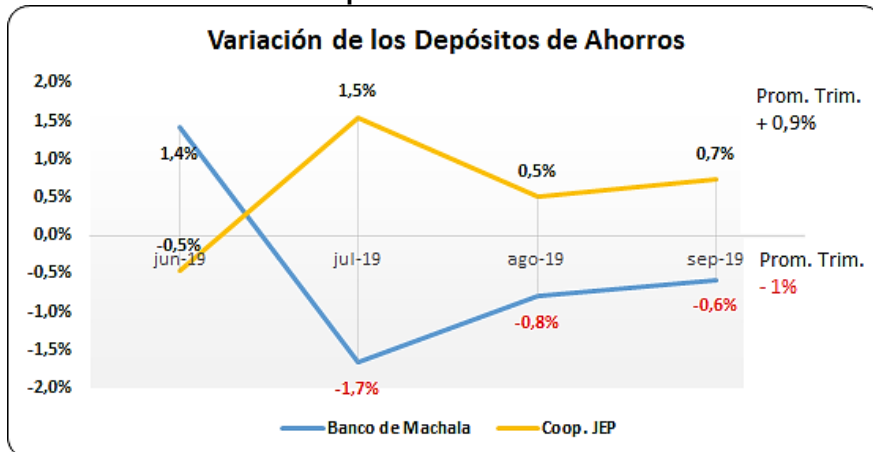
Elaborado por: El autor.

Proyección de la propuesta según resultados obtenidos en análisis de la competencia.

En el mes de junio de 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP, presentó la promoción *Renueva tu hogar ahorrando con la JEP*, la cual consistía en por cada \$50 de incremento que el socio realizaba en la cuenta de ahorros automáticamente participaba en los sorteos de remodelación de los enseres del hogar, dicha promoción generó como resultado un aumento en los saldos del balance en la cuenta Depósitos de ahorros, alcanzando un promedio mensual hasta el +0,9% de su variación relativa en el período de revisión (hasta septiembre de 2019).

En el Gráfico 21 se puede observar el comparativo de la evolución de los Depósitos de ahorros del Banco de Machala versus la Cooperativa JEP, evidenciando que las estrategias competitivas de una entidad afectan de manera inversamente proporcional a otras instituciones del sector financiero, es decir, mientras los depósitos aumentan en una institución, disminuyen en otras.

Gráfico 21 Variación depósitos de ahorros.

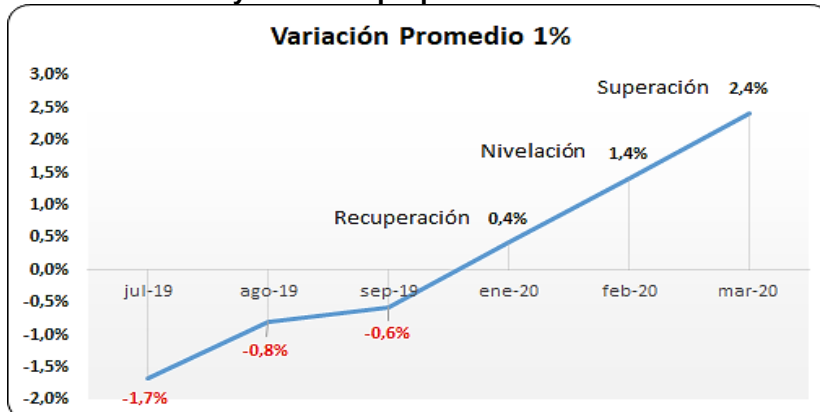


Fuente: DataLab – Asobanca.

Elaborado por: El autor.

Aplicando las propuestas de acción de mejoras para el tratamiento de la cuenta Depósitos de ahorros, como estrategias competitivas, se puede alcanzar un incremento hasta del 1% acumulado del promedio trimestral en base a lo revisado en el período anterior.

Gráfico 22 Proyección de propuestas



Elaborado por: El autor.

4.3. Conclusiones

- Se diagnosticó los aspectos teóricos de las cuentas contables relacionadas a los depósitos de ahorros y su importancia.
- Se analiza la evolución del grupo de cuentas "*Obligaciones con el público*", detectándose la sensibilidad de éstos a los depósitos de ahorros.
- Los planes de acción propuestos posibilitan el incremento de los saldos en las cuentas "*Depósitos de Ahorros*" y los "*Depósitos a la vista*" respectivamente, los cuales son objeto de intermediación financiera para la colocación de créditos.

4.4.Recomendaciones

- Las cuentas que corresponden a las captaciones monetarias deben ser monitoreadas constantemente, debido a que éstas son objeto de intermediación financiera para la futura colocación de créditos.
- Se deberá realizar un estudio de las estrategias comerciales existentes en el sistema financiero, las mismas pueden ser objeto de vulnerabilidad y afecte al comportamiento de las cuentas del banco.
- Aplicar las propuestas planteadas para mejorar el comportamiento de los depósitos de ahorros a partir del primer trimestre de 2020.
- Innovar periódicamente con beneficios y promociones a los clientes para incentivar los depósitos de ahorros y a plazo fijo.
- La investigación debe ser una propuesta para el estudio de la Contabilidad en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

4.5. Bibliografía

- Álvarez, C. M. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Colombia
- Asamblea Nacional (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*.
Obtenido de:
<http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (Diciembre de 2019).
DataLab. Obtenido de:
https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=SU7g1co6DC_G9REx
- BanEcuador. (2016). *Programa de Educación Financiera*. Obtenido de
<https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Cuartas, F. (2015). *Banca Comercial y de Inversión*. Guayaquil: Ediciones de la U.
- Delgado, S. (2015). *Aplicación de los intereses pasivos y activos en el sistema bancario ecuatoriano y sus efectos macroeconomicos 2007-2013*. Guayaquil.
- El Comercio (2019). <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Moncayo, C. (2017). *Análisis y mejora de las cuentas de ahorro para niños "Mi Cuenta Crecer" y para jóvenes "Cuenta Crecer Plus" del Banco de Machala*. Guayaquil.
- Palacios, V. (2019). *Análisis del índice de rendimiento sobre el patrimonio y morosidad para el Banco Machala S.A.* Guayaquil, Ecuador:
Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1397>
- Pinargote, T. (2018). *Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro*. Guayaquil, Ecuador: Obtenido de
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/523>
- Superintendencia de Bancos (2017). *Catálogo único de cuentas para uso de las entidades de los sectores financieros público y privado*.
Obtenido de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/09/resol_SB-2017-705.pdf

4.6. Anexos

ANEXO 1

CARGO	Asistente Operativo	Entrevista #1
DIVISIÓN	Operaciones	

1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?

En efectivo, de esa manera puedo realizar pocas visitas a las ventanillas del banco y evitar buscar cajeros automáticos.

2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?

Sí, dispongo de efectivo en todo momento para realizar mis transacciones incluyendo los gastos semanales.

3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?

No, las ventanillas en los bancos suelen estar llenas y buscar un cajero automático cerca también cobran su comisión por retiro del efectivo.

4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?

Sí, existen demoras en la atención al público y hay muchos clientes a fin de mes haciendo colas en las ventanillas.

5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?

No, mi preferencia se manifiesta por el control total del efectivo.

6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?

Mejorar la atención en las ventanillas colocando más recurso humano para la atención; y más puntos estratégicos para los cajeros automáticos.

ANEXO 2

CARGO	Jefe Operativo	Entrevista #2
DIVISIÓN	Operaciones	

1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?

Depositado en la cuenta del banco, ahí se realizan los depósitos de los salarios y demás ingresos.

2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?

No, debido al mayor riesgo existente al portar efectivo en todo momento.

3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?

Sí, mediante la tarjeta de débito puedo realizar mis retiros en cualquier cajero automático y en la banca virtual puedo realizar mis pagos y transferencias.

4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?

No visito las ventanillas de las agencias, debido a las colas de personas para realizar varias transacciones.

5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?

No, con la cuenta de ahorros vigente puedo realizar todas mis transacciones en un solo banco.

6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?

Mejorar Sorteos de bonos en efectivo que sean depositados en las cuentas de los beneficiarios.

ANEXO 3

CARGO	Asistente de Contabilidad	Entrevista #3
DIVISIÓN	Financiero	

- 1) **¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?**

En la cuenta, es más fácil de administrar los retiros periódicamente.

- 2) **¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?**

No, por el temor a los robos y tiende a gastar más rápido.

- 3) **¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?**

Sí, uso con mucha frecuencia la tarjeta de débito para realizar retiros en cajeros automáticos y también la facilidad de realizar compras con débito en la cuenta.

- 4) **¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?**

Se requiere mucho tiempo para hacer filas en las ventanillas y realizar los retiros.

- 5) **¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?**

Sí, administro los movimientos de mi cuenta de ahorros en otra institución debido a la facilidad en el manejo del sistema de banca en línea.

- 6) **¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?**

Mejorar Incrementar los saldos de las cuentas como fidelización por el uso.

ANEXO 4

CARGO	Jefe de Contabilidad	Entrevista #4
DIVISIÓN	Financiero	

1) ¿Prefiere mantener su dinero en efectivo o depositado en la cuenta?

Depositado en la cuenta, de esa manera puedo realizar mi presupuesto de gastos mensuales.

2) ¿Con el dinero en efectivo, tiene seguridad para realizar sus transacciones?

No, es más fácil mantener los depósitos para controlar los retiros y débitos en la cuenta.

3) ¿Con los depósitos de ahorros, tiene inmediata disponibilidad de su efectivo?

Sí, utilizo la tarjeta de débito y puedo hacer retiros de efectivo en cualquier cajero automático las 24 horas.

4) ¿Presenta reclamos o inconformidad de la atención en las ventanillas?

Los horarios de atención en las ventanillas son limitados.

5) ¿Tiene preferencias en otra institución para realizar sus depósitos?

No, mis depósitos de ahorros los mantengo centralizados en una sola institución.

6) ¿Qué beneficios usted se acoge para mantener los depósitos de ahorros en su cuenta bancaria?

Sorteos de premios tangibles como lo hacen en otros bancos