



Tecnología Superior en Administración

Título de la propuesta: Plan Estratégico para el Mejoramiento del Área Administrativa en la Agencia Sangolquí Banco Internacional

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de Tecnólogo/a Superior en Administración

AUTOR: Cano Mendoza María Dolores

TUTOR: MSc. Mónica Espinosa Andrade

DMQ –septiembre - 2023

CERTIFICADO DEL TUTOR

En el Instituto Tecnológico Universitario Pichincha, es presentado por el ciudadano Cano Mendoza María Dolores, optar por el título de Tecnólogo en Administración, CERTIFICO que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Atentamente

MSc. Mónica Espinosa Andrade

CI 1707347819

DECLARACIÓN DE IDONEIDAD

Yo, Cano Mendoza María Dolores con cedula de identidad 1715079065, en mi alcance de obtener el título en la carrera de Administración, declaro que estos contenidos de trabajos de titulación, que es desarrollada en base a una investigación, respetando los derechos de los autores, son originales y de exclusiva responsabilidad, con fines productivos para futuras generaciones.

Declaro que pueden realizar sus respectivas modificaciones para bienes educativos

Cano Mendoza María Dolores
Cedula de Identidad: 1715079065
Correo: misbebitosamados1978@hotmail.com
Teléfono móvil: 0983309310

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a mi querido esposo Luis Rivera gracias a tu constante apoyo y amor incondicional han sido mi fuente de inspiración en cada paso de este proceso. Tu paciencia y comprensión han sido fundamentales para alcanzar este objetivo. Gracias por ser mi compañero de vida y mi mayor motivación. Este logro no solo es mío, sino nuestro, porque juntos hemos superado obstáculos y hemos trabajado en equipo para hacer realidad nuestros sueños.

Esta dedicatoria es un reconocimiento a tu constante apoyo y sacrificio. Tú has sido mi pilar en los momentos difíciles y mi cómplice en las alegrías.

A mi querido hijo Anthony Mateo, mi fuente de amor incondicional y mi mayor motivación, desde el día en que naciste, has sido una luz en mi vida, inspirándome a superarme y a buscar siempre la excelencia.

A mi adorada madre Rosa Mendoza, quién siempre ha estado conmigo, guiándome con su amor y consejos, alentándome en cada meta y a nunca rendirme.

María Dolores

AGRADECIMIENTO

En este momento de gratitud y celebración, quiero expresarte mi más sincero agradecimiento a mi esposo. Tú has sido mi apoyo incondicional y mi compañero de vida a lo largo de este camino. Tu amor, paciencia y aliento constante han sido fundamentales para alcanzar mis metas.

A todos mis profesores y docentes, les agradezco por su dedicación en impartir conocimientos y por su valiosa labor en la formación académica. Sus enseñanzas han sido la base sobre la cual he construido este trabajo.

Por último, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis compañeros y amigos, quienes han estado a mi lado, compartiendo ideas y brindando su apoyo mutuo. Su colaboración y amistad han enriquecido mi experiencia académica y personal.

María Dolores

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación aborda el tema de implementar un plan de mejora en la agencia Sangolquí del Banco Internacional, la gestión administrativa es crucial para optimizar el funcionamiento de la entidad financiera, por lo tanto, se ha planteado el objetivo de diseñar e implementar un Plan Estratégico para mejorar el área administrativa, mediante la metodología de la investigación documental, deductiva, descriptiva, exploratoria y la aplicación de encuestas al personal administrativo y una entrevista al gerente se recopiló e identificaron áreas de mejora para el diseño del plan estratégico. Finalmente, como resultados se logró una mayor eficiencia en los procesos administrativos mediante la optimización de recursos y la automatización de tareas. La mejora de la experiencia del cliente se reflejó en un aumento en la satisfacción y retención de los clientes. Además, el desarrollo del talento humano contribuyó a un equipo más competente y motivado. Las estrategias de competitividad, como alianzas estratégicas y comunicación efectiva, fortalecieron la posición del banco en el mercado financiero local. Como conclusión el Plan Estratégico ha fortalecido la competitividad y la eficiencia del área administrativa del Banco Internacional en su agencia Sangolquí, posicionándolo como un referente en el sector financiero local. La mejora continua y el enfoque en la satisfacción del cliente garantizan un crecimiento sostenible y un servicio de calidad en el futuro.

Palabras claves: Mejora, Área administrativa, Banco Internacional, Plan Estratégico, Competitividad.

ABSTRACT

This research work addresses the issue of implementing an improvement plan in the Sangolquí agency of Bank International, the administrative management is crucial to optimize the operation of the financial institution, therefore, the objective has been set to design and implement a Strategic Plan to improve the administrative area, through the methodology of documentary, deductive, descriptive, exploratory research and the application of surveys to administrative staff and an interview with the manager, areas of improvement were collected and identified for the design of the strategic plan. Finally, as a result, greater efficiency in administrative processes was achieved by optimizing resources and automating tasks. The improved customer experience was reflected in increased customer satisfaction and retention. In addition, the development of human talent contributed to a more competent and motivated team. Competitive strategies, such as strategic alliances and effective communication, strengthened the bank's position in the local financial market. In conclusion, the Strategic Plan has strengthened the competitiveness and efficiency of the administrative area of Bank International in its Sangolquí agency, positioning it as a reference in the local financial sector. Continuous improvement and the focus on customer satisfaction guarantee sustainable growth and quality service in the future.

Key words: Improvement, Administrative Area, Bank International, Strategic Plan, Competitiveness.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CERTIFICADO DEL TUTOR | ii |
| DECLARACIÓN DE IDONEIDAD | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| RESUMEN EJECUTIVO | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xiii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiv |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xv |
| INTRODUCCIÓN..... | 16 |
| 1. Tema:..... | 16 |
| 2. Planteamiento del problema..... | 16 |
| 2.1 Características del problema | 17 |
| 2.2 Causas del problema..... | 17 |
| 2.3 Pronosticó del problema..... | 17 |
| 3. Formulación del problema | 18 |
| 4. Idea a defender..... | 18 |
| 5. Objetivo General..... | 19 |
| 5.1 Objetivos específicos..... | 19 |
| 6. Justificación | 19 |
| CAPÍTULO I | 21 |
| FUNDAMENTACION TEÓRICA..... | 21 |
| 1.1 Marco teórico | 21 |
| 1.2 Bases teóricas | 23 |
| 1.2.1 Plan estratégico | 23 |

| | | |
|--|--|----|
| 1.2.2 | Características de un plan estratégico | 24 |
| 1.2.3 | Importancia de la planeación..... | 24 |
| 1.2.4 | Tipos de planificación administrativa | 25 |
| 1.3 | Gestión de procesos..... | 25 |
| 1.3.1 | Proceso vs. Procedimiento | 25 |
| 1.3.2 | Características de los procesos | 26 |
| 1.3.3 | Tipos de procesos | 26 |
| 1.4 | Banco internacional..... | 26 |
| 1.4.1 | Principios Banco Internacional | 27 |
| 1.4.2 | Misión..... | 28 |
| 1.4.3 | Visión | 28 |
| 1.4.4 | Nuestros Principios | 28 |
| 1.4.5 | Nuestros Valores Corporativos..... | 28 |
| 1.4.6 | La gestión del talento humano en banco internacional | 31 |
| 1.5 | Marco legal..... | 32 |
| 1.6 | Marco temporo espacial | 34 |
| CAPÍTULO II | | 35 |
| SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA | | 35 |
| 2.1 | Diseño metodológico..... | 35 |
| 2.2 | Enfoque de la investigación | 35 |
| 2.2.1 | Enfoque cualitativo | 35 |
| 2.2.2 | Enfoque cuantitativo | 35 |
| 2.3 | Métodos de la investigación..... | 35 |
| 2.3.1 | Método Deductivo..... | 35 |
| 2.3.2 | Método Inductivo | 36 |
| 2.3.3 | Método Descriptivo..... | 36 |

| | | |
|-------------------|---|----|
| 2.4 | Tipos de investigación..... | 36 |
| 2.4.1 | Investigación Documental..... | 36 |
| 2.4.2 | Investigación Descriptiva..... | 37 |
| 2.4.3 | Investigación Exploratoria | 37 |
| 2.4.4 | Investigación Aplicada | 37 |
| 2.5 | Técnicas de la investigación..... | 37 |
| 2.5.1 | Encuestas..... | 37 |
| 2.5.2 | Entrevistas | 37 |
| 2.6 | Población..... | 38 |
| 2.7 | Instrumentos | 38 |
| 2.7.1 | Encuesta estructurada..... | 38 |
| 2.7.2 | Encuesta y entrevista..... | 38 |
| 2.7.3 | Unidad de análisis | 39 |
| 2.7.4 | Recolección y procesamiento de los datos..... | 39 |
| 2.8 | Análisis e interpretación de resultados..... | 39 |
| 2.8.1 | Resumen de las preguntas de la encuesta..... | 59 |
| 2.8.2 | Entrevista al gerente de la agencia | 59 |
| 2.9 | Análisis FODA del Área Administrativa..... | 65 |
| CAPÍTULO III..... | | 67 |
| PROPUESTA..... | | 67 |
| 3.1 | Lineamientos estratégicos | 67 |
| 3.1.1 | Misión..... | 67 |
| 3.1.2 | Visión | 67 |
| 3.2 | Líneas y objetivos estratégicos..... | 68 |
| 3.2.1 | Valores corporativos..... | 68 |
| 3.3 | Análisis de estrategias | 69 |

| | |
|---|----|
| 3.4 Planes de acción | 71 |
| 4.1.1 Responsables y recursos para el plan estratégico..... | 76 |
| 4.1.2 Impacto del plan estratégico..... | 79 |
| 4.1.3 Evaluación..... | 79 |
| 4.2 Compromiso del área administrativa con el banco Internacional | 80 |
| Conclusiones | 82 |
| Recomendaciones | 83 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 84 |
| ANEXOS | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Elementos de un plan estratégico | 23 |
|---|----|

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Resultados en porcentaje pregunta 1 | 40 |
| Gráfico 2 Resultados en porcentaje pregunta 2 | 41 |
| Gráfico 3 Resultados en porcentaje pregunta 3 | 42 |
| Gráfico 4 Resultados en porcentaje pregunta 4 | 44 |
| Gráfico 5 Resultados en porcentaje pregunta 5 | 45 |
| Gráfico 6 Resultados en porcentaje pregunta 6 | 46 |
| Gráfico 7 Resultados en porcentaje pregunta 7 | 47 |
| Gráfico 8 Resultados en porcentaje pregunta 8 | 49 |
| Gráfico 9 Resultados en porcentaje pregunta 9 | 50 |
| Gráfico 10 Resultados en porcentaje pregunta 10 | 52 |
| Gráfico 11 Resultados en porcentaje pregunta 11..... | 53 |
| Gráfico 12 Resultados en porcentaje pregunta 12 | 54 |
| Gráfico 13 Resultados en porcentaje pregunta 13 | 56 |
| Gráfico 14 Resultados en porcentaje pregunta 13 | 58 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Características de la Planificación Estratégica..... | 24 |
| Tabla 2 Resultados pregunta 1 | 39 |
| Tabla 3 Resultados pregunta 2 | 40 |
| Tabla 4 Resultados pregunta 3 | 42 |
| Tabla 5 Resultados pregunta 4 | 43 |
| Tabla 6 Resultados pregunta 5 | 44 |
| Tabla 7 Resultados pregunta 6 | 46 |
| Tabla 8 Resultados pregunta 6 | 47 |
| Tabla 9 Resultados pregunta 6 | 48 |
| Tabla 10 Resultados pregunta 9 | 50 |
| Tabla 11 Resultados pregunta 10 | 51 |
| Tabla 12 Resultados pregunta 11 | 53 |
| Tabla 13 Resultados pregunta 12 | 54 |
| Tabla 14 Resultados pregunta 13 | 55 |
| Tabla 15 Resultados pregunta 14 | 57 |
| Tabla 16 Relación de coincidencia entre la entrevista y el análisis e interpretación de resultados de la encuesta..... | 63 |
| Tabla 17 Análisis FODA..... | 65 |
| Tabla 18 Plan de acción mediante estrategias..... | 73 |
| Tabla 19 Presupuesto anual para el plan estratégico banco Internacional..... | 76 |
| Tabla 20 Actividades para el plan estratégico banco Internacional | 78 |
| Tabla 21 Matriz de evaluación para el plan estratégico banco Internacional | 79 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1: solicitud de aprobación para desarrollar el tema de investigación..... | 86 |
| Anexo 2: Encuesta realizada al personal de la empresa | 87 |
| Anexo 3: Entrevista al gerente de la agencia Sangolquí del banco Internacional | 91 |
| Anexo 4: Portada de la encuesta realizada al personal de la empresa | 93 |
| Anexo 5: Memoria Banco Internacional..... | 97 |
| Anexo 6: Memoria Banco Internacional..... | 98 |
| Anexo 7: Memoria sostenibilidad Banco Internacional 2021..... | 99 |
| Anexo 8: Memoria RSE Banco Internacional 2019-2020 | 100 |
| Anexo 9: BANCO INTERNACIONAL S. A. ESTATUTO SOCIAL | 101 |
| Anexo 10: Respaldo de Entrevista al gerente | 102 |
| Anexo 11: Certificación Antiplagio | 103 |

INTRODUCCIÓN

1. Tema:

Plan Estratégico para el Mejoramiento del Área Administrativa en la Agencia Sangolquí Banco Internacional

2. Planteamiento del problema

Para desarrollar un plan estratégico para el mejoramiento del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional, primero necesitamos identificar los problemas específicos que están afectando dicha área.

En la Agencia Sangolquí del Banco Internacional, se han identificado una serie de desafíos en el área administrativa que están afectando negativamente su funcionamiento. Estos problemas incluyen una capacitación deficiente, falta de colaboración por parte del personal, insatisfacción en el puesto de trabajo, falta de compromiso y agilidad, evaluaciones inadecuadas por parte del jefe y carencia de herramientas de medición individual para mejorar la atención al cliente.

Estos problemas tienen un impacto significativo en la eficiencia operativa, la calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral del personal administrativo. La falta de capacitación adecuada impide que los empleados adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Además, la falta de colaboración y compromiso reduce la sinergia y el trabajo en equipo, afectando la productividad y la capacidad de respuesta ante las demandas de los clientes.

En este contexto, resulta esencial que la Agencia Sangolquí del Banco Internacional cuente con una herramienta de gestión técnica, como el Plan Estratégico. Este plan les permitirá competir exitosamente en el sector financiero, teniendo una clara visión y misión a largo plazo. Así mismo, les ayudará a obtener ventajas competitivas distintivas a nivel local y alcanzar los objetivos establecidos por la entidad financiera. La implementación de nuevas estrategias en el mercado en el que se desarrollan será fundamental para lograr la eficiencia y efectividad institucional, así como el desarrollo local.

Es así como surge el problema de la necesidad de elaborar un Plan Estratégico documentado que se encamine a contribuir al desarrollo de la Agencia Sangolquí Banco Internacional que permita el incremento de la gestión administrativa y operativa en el marco

competitivo y de satisfacción hacia los involucrados sean estos colaboradores o clientes de la institución financiera.

Por lo tanto, surge la necesidad de desarrollar un Plan Estratégico debidamente documentado que contribuya al crecimiento de la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Este plan tiene como objetivo principal mejorar la gestión administrativa y operativa en un entorno competitivo y de satisfacción tanto para los colaboradores como para los clientes de la institución financiera.

2.1 Características del problema

- Involucra diversos elementos como capacitación deficiente, falta de colaboración, insatisfacción laboral, falta de compromiso y agilidad, evaluaciones inadecuadas y carencia de herramientas de medición individual.
- Insatisfacción laboral
- Falta de herramientas de medición individual puede ser resultado de la falta de inversión en tecnología o de la falta de políticas claras a nivel organizacional.

2.2 Causas del problema

- Falta de programas de capacitación adecuados y continuos puede llevar a una capacitación deficiente del personal administrativo
- Cultura organizacional poco colaborativa y desmotivadora puede contribuir a la falta de colaboración y compromiso del personal.
- Falta de evaluaciones adecuadas
- Carencia de herramientas de medición individual
- Falta de alineación estratégica
- Los empleados no se sienten valorados ni incentivados

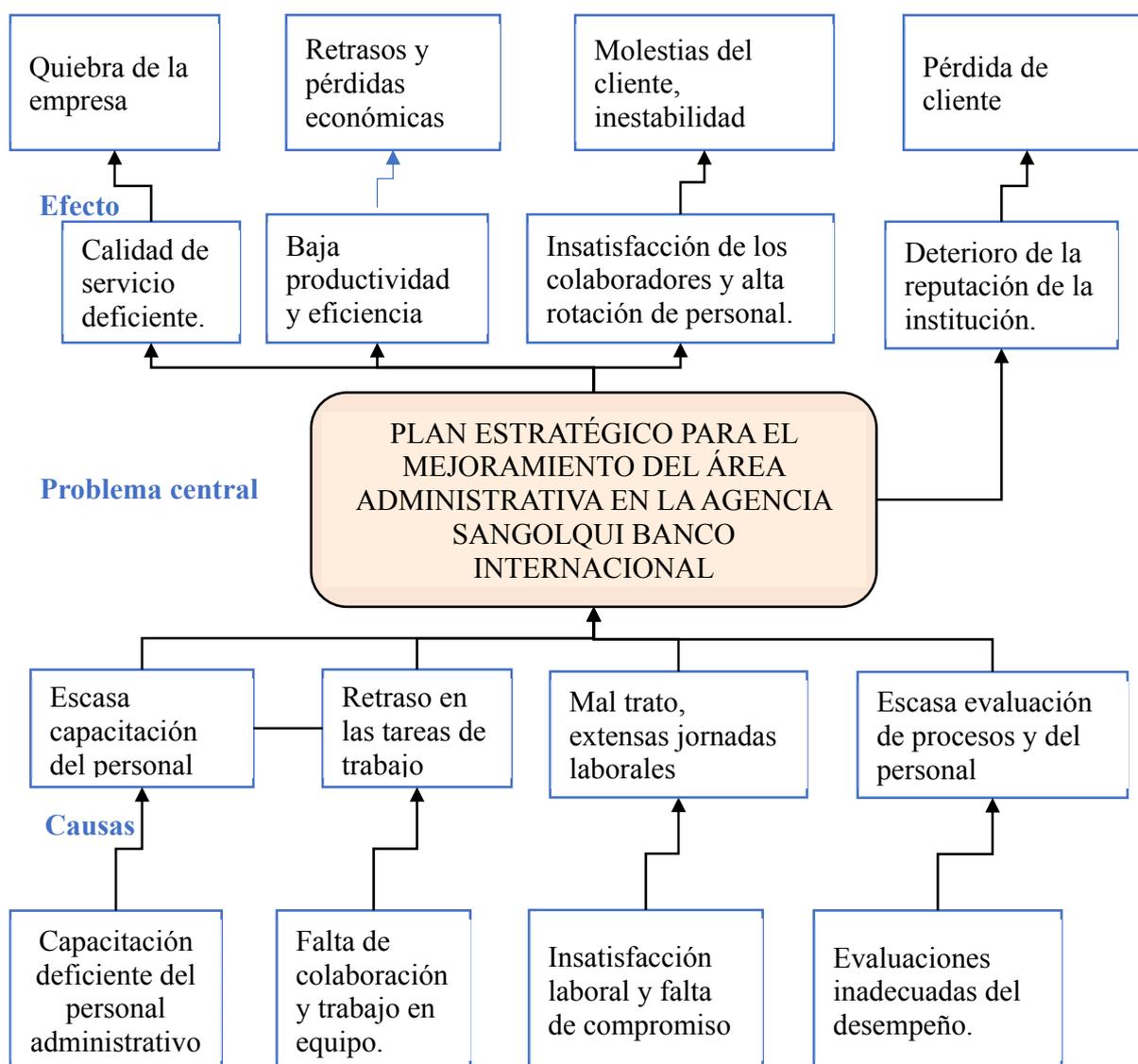
2.3 Pronosticó del problema

Si, no se toman acciones correctivas y se implementan soluciones efectivas, es probable que el problema empeore y tenga un impacto negativo continuo en la eficiencia operativa y la satisfacción de los involucrados.

Si no se aborda la capacitación deficiente, la falta de colaboración, la insatisfacción laboral, la falta de compromiso y agilidad, las evaluaciones inadecuadas y la carencia de herramientas de medición individual, es probable que persistan los problemas existentes.

3. Formulación del problema

¿Cómo se puede desarrollar un plan estratégico efectivo que permita la asignación eficiente de los recursos administrativos en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional, garantizando una distribución adecuada y maximizando su rendimiento?



4. Idea a defender

Es la implementación de un plan estratégico en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional permitirá una distribución adecuada de los recursos administrativos de manera eficiente.

5. Objetivo General

Implementar un plan estratégico en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional que permita mejorar la distribución de los recursos administrativos de manera eficiente, con el fin de optimizar el funcionamiento de la empresa.

5.1 Objetivos específicos

- Realizar una revisión bibliográfica exhaustiva sobre gestión administrativa y planes estratégicos en el ámbito bancario para proporcionar recomendaciones concretas de mejora del área administrativa en la agencia Sangolquí Banco Internacional.
- Diagnosticar la situación actual de la agencia Sangolquí del Banco Internacional en el área administrativa para obtener una visión real de la agencia para que permitan mejorar sus procesos.
- Diseñar un plan estratégico que será implementado en la agencia del Banco Internacional ubicada en Sangolquí, con el propósito de mejorar los procesos administrativos.

6. Justificación

La justificación para abordar los problemas identificados en el área administrativa de la Agencia Sangolquí Banco Internacional se basa en la importancia de mejorar la eficiencia y efectividad de la organización, así como en el impacto positivo que esto tendría en los resultados financieros, la satisfacción de los clientes y la retención del talento.

Con base en lo expuesto, el plan estratégico para la Agencia Sangolquí Banco Internacional permite establecer de manera eficiente los objetivos y estrategias planteadas con el fin de lograr una mayor competitividad en el mercado y, en consecuencia, posicionar a la empresa en el mercado financiero. El plan brinda a los ejecutivos las pautas necesarias para trazar las rutas organizacionales que conducirán al logro de sus metas en términos de eficiencia y efectividad frente a los clientes y áreas de influencia en las que operan. Estas pautas se fundamentan en preceptos empresariales sólidos, basados en valores y ética, así como en los objetivos institucionales, políticas y lineamientos estratégicos que contribuyen a la efectividad de los planes de acción.

Considerando el entorno interno y externo de la Agencia Sangolquí Banco Internacional, es posible identificar la necesidad de plantear estrategias que generen una ventaja competitiva sustentable y sostenible en el mercado bancario y financiero. Para lograr esto, resulta imprescindible elaborar un plan estratégico que permita a la empresa reformular sus políticas y estrategias, teniendo en cuenta los factores que intervienen en el análisis situacional de la organización.

El plan estratégico proporcionará a la empresa una visión clara de su posición en el mercado, identificando las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas. Al considerar estos factores, la empresa estará en condiciones de aprovechar las oportunidades que el mercado brinda y enfrentar las amenazas de manera efectiva.

La justificación de esta investigación se basa en varios aspectos fundamentales. En primer lugar, se cuenta con el recurso humano de la Agencia Sangolquí Banco Internacional, lo que facilita el acceso a la información y datos necesarios para llevar a cabo el estudio. La participación de los empleados de la institución en la investigación permitirá obtener una visión interna y detallada de los problemas y desafíos que enfrenta el área administrativa.

Además, el apoyo del tutor es un factor clave en el proceso de investigación. El tutor proporcionará orientación y guía durante todo el proceso, brindando conocimientos especializados y asesoramiento para el diseño y la ejecución del plan estratégico. Esto garantizará la rigurosidad y calidad de la investigación, así como la aplicación adecuada de los conceptos teóricos en el contexto específico de la Agencia Sangolquí Banco Internacional.

Por otro lado, la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en el aula es otro beneficio importante de esta investigación. Al aplicar los conceptos y estrategias del plan estratégico en la institución, se podrán evaluar los resultados y medir el impacto de las acciones implementadas. Esto permitirá mejorar la gestión administrativa y operativa de la Agencia, beneficiando tanto a los colaboradores como a los clientes y, en última instancia, a toda la comunidad que se ve afectada por los servicios financieros ofrecidos por la institución.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACION TEÓRICA

1.1 Marco teórico

La revisión de antecedentes permitirá obtener información relevante sobre experiencias previas en el campo de la gestión administrativa en el sector bancario y financiero. Esto incluye investigaciones anteriores, casos de éxito en otras instituciones financieras y buenas prácticas en el ámbito de la administración.

Según Yarleque (2022), investigó la implementación de un plan estratégico para el canal agente del Banco de Crédito del Perú con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. La investigación se basó en un análisis y diagnóstico de las debilidades y deficiencias existentes en el canal agente. Se identificaron aspectos organizacionales, falta de calidad en el servicio y deficiencias en la infraestructura de atención al cliente. Además, se realizó un análisis de factores internos y externos que afectan la calidad del servicio y el crecimiento del canal. El plan estratégico propuesto se considera una herramienta de gestión de fácil aplicación, dirigida tanto a los gestores del banco como a los encargados de operar el servicio en contacto directo con los usuarios. El enfoque principal se centra en abordar el bajo nivel de satisfacción percibido por el cliente final, ya que esto afecta los ingresos, rentabilidad, calidad del servicio y la imagen del banco.

Tomando en cuenta a Campozano (2015) en la investigación realizada bajo el tema: “Proceso administrativo y su incidencia en la oferta de la cartera de productos del banco de Machala sucursal Quevedo, periodo 2013 – 2014. Plan estratégico para la satisfacción y fidelización de clientes”. Se planteó un plan estratégico para mejorar la satisfacción y fidelización de los clientes. La investigación se basó en la observación directa de experiencias reales y se enfocó en encuestar a los clientes del banco para conocer su opinión sobre los productos ofrecidos y si cumplían sus expectativas. Se utilizaron métodos descriptivos, propositivos, inductivos y deductivos. Las conclusiones del estudio revelaron que el banco tenía deficiencias en la planeación, coordinación, dirección y control, lo que afectaba el servicio prestado a los usuarios. También se identificó que el departamento administrativo y la gerencia descuidaban la atención al cliente, lo que afectaba la cooperación y el clima laboral. Además, las

estrategias adoptadas por el banco dificultaban el acceso de los clientes a los productos financieros debido a trámites engorrosos.

De acuerdo con Larrea y Tenorio (2020) en su investigación titulada: "Diseño de un plan estratégico de gestión de tecnologías de la información para el mejoramiento de los procesos administrativos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH. Período 2015 - 2018" se centra en proponer un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos del SATCH, en colaboración con el jefe de la oficina de informática. Aunque se enfrentaron situaciones políticas inestables, se presentó una propuesta genérica que fue recibida con optimismo. La investigación se basó en análisis teóricos y prácticos de autores especializados en el tema, y se estableció una metodología que combina principios de la administración de sistemas con enfoques estratégicos. Aunque no se detallan los resultados y conclusiones específicas, se resalta la importancia de utilizar este trabajo como guía teórica para mejorar la gestión de tecnologías en el SATCH y como punto de partida para futuras acciones en este campo.

Citando a Yaringaño (2021) en el tema: "propuesta de un plan de mejora continua entre los subprocesos de fiscalización de la solicitud y desembolso de un leasing vehicular en una entidad bancaria". El objetivo principal es identificar y eliminar los procesos que no generen valor en dichos subprocesos, buscando lograr un tiempo de procesamiento óptimo. Para alcanzar este objetivo, se utilizaron metodologías como la gestión de la calidad total y gestión por procesos. La implementación de estas metodologías permitió desarrollar el pensamiento en los empleados, promoviendo la disciplina y la eficiencia en su trabajo, y también se enfocó en lograr la constante satisfacción de los clientes, alineándose con el plan estratégico de la organización. El informe comprende una descripción de los aspectos del banco y del área en estudio, así como de las políticas actuales y la problemática del procesamiento de un leasing en el Perú. Además, se detallan los conceptos de las metodologías aplicadas y se presenta el análisis y la propuesta del plan de mejora continua en los subprocesos. Se realizó una comparación de los resultados antes y después de implementar las metodologías, y se concluyó que esta propuesta de mejora continua optimiza las operaciones y la calidad de servicio en el Área de Operaciones - Unidad Leasing, siendo de vital importancia para el crecimiento del banco.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Plan estratégico

El plan estratégico de una empresa es un documento que describe la forma en que la organización se desarrollará a corto, mediano y largo plazo. Este plan se basa en análisis y proyecciones tanto cuantitativas como cualitativas con el objetivo de establecer los enfoques necesarios para lograr los objetivos y aumentar la rentabilidad de la empresa. La elaboración de un plan estratégico es una actividad que permite a la organización determinar lo que desea lograr en el futuro y cómo alcanzarlo mediante el uso de recursos, procedimientos y acciones adecuadas. Para llevar a cabo este proceso, es esencial contar con la experiencia y utilizar herramientas cualitativas como la investigación, la experiencia y el análisis FODA, entre otras (Torres, 2022).

En términos cuantitativos, es fundamental identificar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, es importante elaborar un presupuesto general que abarque todos los aspectos necesarios para implementar el plan estratégico de manera efectiva. Además, es necesario establecer plazos para cada etapa del desarrollo, siendo más preciso y detallado en este aspecto (Torres, 2022).

Figura 1

Elementos de un plan estratégico



Nota. Un plan estratégico es una herramienta utilizada para establecer la dirección y acciones necesarias para alcanzar los objetivos de una organización. Tomado de (Martins, 2023).

El plan estratégico debe englobar elementos esenciales como:

- La visión de la empresa.
- La declaración de su misión.

- Los objetivos establecidos por la empresa,
- Un plan de acción detallado para alcanzar dichos objetivos.
- El enfoque adoptado para lograrlos y las tácticas específicas que se utilizarán en el proceso (Martins, 2023).

1.2.2 Características de un plan estratégico

Tabla 1

Características de la Planificación Estratégica

| | |
|---|---|
| • Deben ser flexibles | • Optimiza los recursos • organizacionales |
| • Indica un enfoque de sistema abierto | • Busca eficiencia (logro de objetivos) |
| • Se concreta en planes | • Da la dirección |
| • Fija estándares para facilitar el control | • Establece un esfuerzo coordinado |
| • Desarrolla respuestas apropiadas | |

Fuente: (Mena, 2015)

1.2.3 Importancia de la planeación

La planificación estratégica desempeña un papel fundamental al determinar la dirección y alinear a todos los miembros de una organización. Compartir la visión del líder con los empleados permite establecer el rumbo correcto para alcanzar los objetivos. Asimismo, impulsa a los ejecutivos a adoptar una perspectiva global y enfocarse en los objetivos centrales, de manera que las acciones diarias se orienten hacia el logro de esas metas (Amboya & Muñoz, 2018, p. 37).

Este enfoque también brinda la oportunidad de evaluar la situación actual de la empresa a través de un análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que permite adaptarse a los cambios y demandas del entorno para mejorar la eficiencia y calidad de los productos o servicios. Al mismo tiempo, la planificación estratégica facilita una gestión eficiente, optimizando los recursos humanos y materiales, lo que se traduce en una mayor productividad, rentabilidad y calidad de vida tanto para los empleados como para la organización en su conjunto (Amboya & Muñoz, 2018).

1.2.4 Tipos de planificación administrativa

La planificación administrativa de la empresa puede presentar distintos tipos:

- Planificación estratégica: Por lo general, es a largo plazo, abarca a nivel global de la empresa y se centra en la dirección general.
- Planificación táctica: Por lo general, es a mediano plazo y se lleva a cabo en cada departamento o nivel intermedio de mando.
- Planificación operativa: Por lo general, es a corto plazo y se realiza en cada área o nivel de mando operativo.
- Planificación táctica de crisis: Por lo general, es a corto plazo y se desarrolla para hacer frente a situaciones de crisis.
- Planificación normativa: Por lo general, es a mediano y largo plazo, y establece el conjunto de reglas que regulan el funcionamiento interno de la organización.

1.3 Gestión de procesos

Una secuencia de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, las cuales convierten elementos de entrada en resultados (según la norma UNE-EN ISO 9000:2005).

La gestión de procesos, también conocida como gestión basada en procesos, es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que se logran resultados de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue un importante avance en la gestión de la calidad, ya que surgió como una evolución del aseguramiento de la calidad (AEC, 2019).

En general, todas las organizaciones tienen una gestión funcional establecida, lo que implica trabajar en departamentos con una clara jerarquía y enfocarse en los resultados de las actividades de cada persona o departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura departamental de la organización, pero se centra la atención en los resultados de cada proceso y en cómo estos procesos aportan valor al cliente (AEC, 2019).

1.3.1 Proceso vs. Procedimiento

Cuando nos referimos al concepto de proceso, debemos evitar confundirlo con el procedimiento. Aunque puedan parecer similares, es importante comprender su principal diferencia para tener claridad sobre cuándo utilizar uno u otro término. Los procesos, como ya mencionamos, son conjuntos de acciones o tareas que se llevan a cabo para crear o modificar algo, mientras que los procedimientos son esas tareas específicas que se realizan como parte del

proceso. Los procedimientos están orientados a cumplir objetivos particulares dentro de los objetivos generales del proceso (DREW, 2023).

1.3.2 Características de los procesos

Los procesos se estructuran en torno a un objetivo principal que debe ser alcanzado mediante una o más estrategias. A partir de estas estrategias surgen procesos que se desglosan en subprocesos, los cuales están compuestos por actividades, y estas a su vez se dividen en tareas (Pepper, 2011).

Un conjunto de actividades puede considerarse un proceso si cumple con las siguientes características:

- Tiene un propósito definido.
- Puede descomponerse en tareas.
- Tiene entradas y salidas; se pueden identificar los clientes, proveedores y el producto final.
- Se pueden identificar los tiempos, recursos y responsables (Pepper, 2011).

1.3.3 Tipos de procesos

Es fundamental reconocer la distinción entre al menos tres tipos de procesos diferentes:

- Procesos estratégicos: Son aquellos que brindan directrices y orientación a todos los demás procesos. Estos procesos están relacionados con la formulación de la dirección y los objetivos a largo plazo de la organización (Pepper, 2011).
- Procesos operativos o clave: Tienen un impacto directo en el cliente o usuario, creando valor para ellos. Estos procesos son el núcleo del negocio y están estrechamente vinculados con la entrega de productos o servicios.
- Procesos de soporte: Proporcionan apoyo a los procesos clave, facilitando su ejecución eficiente. Estos procesos son necesarios para el funcionamiento adecuado de la organización, aunque no están directamente relacionados con la entrega final al cliente (Pepper, 2011).

1.4 Banco internacional

Banco Internacional, fundado en 1973, tiene operaciones en todo el territorio ecuatoriano sirviendo a más de 500.000 clientes. Se caracteriza por su solidez, amplia cobertura nacional y su enfoque en el sector productivo; así como por su liderazgo en servicios y actividades de comercio exterior. Banco Internacional forma parte del Grupo IF que opera en América desde hace más de sesenta años. En la actualidad, el Grupo IF se encuentra altamente diversificado, y cuenta con más de 10.000 profesionales repartidos en 20 sectores económicos, habiéndose

convertido en uno de los principales grupos financiero-industriales de la región. Seis bancos conforman la División Bancaria del Grupo IF operando en: Estados Unidos, Perú, Guatemala, Venezuela, Curazao y Ecuador.

Para Banco Internacional, la mejora continua, el desarrollo y la oferta de servicios financieros de calidad, han marcado su accionar, siempre con una visión de largo plazo y una oferta de valor claro y enfocado tanto para pequeñas, medianas y grandes empresas, segmento en el que mantiene una posición de liderazgo, así como también en personas y sus familias.

Gracias a sus cifras de gestión, Banco Internacional ha sido galardonado por sexto año consecutivo por la Corporación Ekos como la entidad más eficiente dentro del sistema bancario nacional, mantiene la calificación AAA (máxima otorgada a entidades bancarias del país) por Class International Rating, al considerar que “la situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria”.

Así mismo, el Banco fue reconocido como Banco del Año 2018 en Ecuador por la Revista The Banker. El galardón se otorga a los bancos con el mejor desempeño en el Sistema Financiero de su país, en indicadores como: cifras de gestión, crecimiento de activos y pasivos, capitalización; y retorno sobre el patrimonio, eficiencia financiera, entre otros.

1.4.1 Principios Banco Internacional

- Ejemplaridad

Estamos comprometidos con nuestros principios y valores. Lo demostramos en el servicio a clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad en general.

- Decisión

Identificamos todas las alternativas para elegir la mejor, aun en los entornos más cambiantes, buscamos la mejora continua y aprendamos del error con autocríticas y humildad.

- Solidez

Trabajamos en la responsabilidad de nuestra trayectoria, para asegurar el desarrollo futuro, mantenemos la visión común de integrar el corto y largo plazo y así crear un legado

- Cercanía

Comunicamos con claridad y escuchamos con atención a nuestros clientes y colaboradores, nos adaptamos al cambio según las circunstancias y la diversidad.

1.4.2 Misión

Ser más, respondiendo con solidez, eficiencia y calidad a las necesidades financieras de nuestros clientes.

1.4.3 Visión

Ser el mejor Banco del Ecuador por medio de:

- Un crecimiento sólido y rentable.
- Nuestro talento humano.
- Prudencia en la gestión integral de riesgos.
- Nuestra calidad y servicio.
- Ser eficientes y productivos.

1.4.4 Nuestros Principios

Mantener como factores de decisión, la satisfacción del cliente y la consecución de resultados.

- Promover la eficiencia operativa y la disciplina en la gestión de gastos.
- Gestionar el riesgo crediticio con base en: disciplina, prudencia y calidad.
- Fomentar la innovación tecnológica en la gestión financiera.
- Ofrecer a nuestros clientes calidad y competitividad en cada producto.
- Fomentar el trabajo en equipo, la iniciativa personal y el liderazgo.
- Contar con el compromiso de nuestros colaboradores en la práctica de los valores y principios de la institución.

1.4.5 Nuestros Valores Corporativos

Ejemplaridad Demostramos a través de nuestro comportamiento que somos ejemplo de los principios y valores del Grupo, siendo coherentes en nuestra relación con clientes, accionistas, colaboradores y sociedad en general. Decisión Actuamos con calidad en entornos inciertos y cambiantes, identificando con agilidad alternativas y eligiendo las más adecuadas. Buscamos mejorar continuamente y aprendemos del error con autocrítica y humildad. Solidez Perseguimos a la permanente creación de valor para asegurar el desarrollo futuro. Esto nos permite tener un proyecto de Grupo, una visión común que integra el corto y largo plazo, generando un verdadero compromiso y la responsabilidad de crear legado. Cercanía Generamos un ambiente profesional de confianza que facilita la comunicación. Escuchamos activamente a

nuestros clientes, colaboradores y a las demandas de la sociedad. Ser cercanos nos permite una adaptación ágil y sencilla a las circunstancias, respetando la diversidad.

El Banco Internacional siempre se ha consolidado su enfoque de trabajo en equipo y ha asegurado el compromiso de sus colaboradores, basado en un ambiente de empoderamiento, motivación y empatía. Integralmente busca identificar y potenciar las capacidades que tiene cada uno de ellos, para alcanzar las metas institucionales, trabajando desde lo individual hacia lo colectivo. Fruto de lo expuesto, fue reconocido por el Instituto Great Place To Work como el mejor Banco para trabajar en 2017, 2018 y 2019. El premio se otorgó en la categoría “Empresas con más de 500 colaboradores” que cuentan con los indicadores más altos en clima laboral y cultura organizacional (Banco Internacional, 2021a).

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

- **Relevancia.** - Los resultados de la Evaluación del Desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos, para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución. Equidad. - Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucional e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y objetividad.
- **Confiabledad.** - Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de su proceso internos y de la institución.
- **Confidencialidad.** - Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.
- **Consecuencia.** - El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores y en su productividad.
- **Interdependencia.** - Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario externo y los procesos o unidades internas

- **Efectividad.** -Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.
- **Evaluación de desempeño.** -Es un sistema que se caracteriza por un cuerdo periódico entre un subordinado y un superior en cuanto a los objetivos de aquel para un tiempo específico y una revisión periódica de qué tan bien logra esos objetivos el subordinado.
- **Motivación.** - Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

Bajo el propósito de Ser Más, Banco Internacional identifica y potencia las capacidades que tienen cada uno de sus colaboradores para alcanzar las metas institucionales. Es así como, trabajando desde lo individual hacia lo colectivo, se logra que entreguen lo mejor de sí como personas y profesionales, impulsándolos a buscar nuevos retos y mejoras.

Su estrategia de gestión del Talento se basa en 4 importantes pilares: Cultura, Gestión de Alto Desempeño, Calidad de Vida y Reconocimiento.

Cultura y Gestión de Alto desempeño Para Banco Internacional, la capacitación, fortalecimiento de roles y responsabilidades, así como proporcionar a los líderes de la organización herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades de liderazgo, alto desempeño y manejo de equipos, han sido la prioridad:

- Programa de Liderazgo Personal orientado al 100% de sus colaboradores y tiene como fin aportar a una cultura organizacional, centrada en valores corporativos, que permita alcanzar los objetivos estratégicos de Banco Internacional, en un ambiente retador y cooperativo, con un lenguaje común que facilite la comunicación interna.
- Capitanes del Cambio, son aliados estratégicos de Talento Humano, elegidos por propios compañeros de área por su capacidad de interacción y liderazgo; tienen como objetivo socializar a sus equipos proyectos estratégicos e iniciativas de relevancia para el banco.
- Aprendemos JUNTOS, es una plataforma de desarrollo con más de 3145 cursos en línea con múltiples contenidos a disposición para fortalecer sus habilidades, comportamientos y conocimientos desde cualquier dispositivo o lugar donde se encuentren.

- El Programa de Habilidades Directivas, tiene como objetivo potencializar a los líderes con herramientas que permitan el desarrollo de sus habilidades de dirección, manejo de equipos y alto desempeño, alineados a la cultura organizacional y los valores corporativos.

1.4.6 La gestión del talento humano en banco internacional

Para Banco Internacional, la gestión del talento humano constituye un enfoque estratégico cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor, por tanto, continuamente hemos fomentado actividades encaminadas a conformar un equipo de trabajo motivado, preparado e íntegramente comprometido con nuestros objetivos y modelo de gestión. Con el propósito de contar con información objetiva que nos permita asignar eficientemente al personal de la Red Comercial, se puso en funcionamiento la herramienta Índices de Eficiencia de las Oficinas, la cual compara diversos indicadores por tipo de cargo y tamaño de oficina, determinando el óptimo número de colaboradores con que debe contar cada punto de servicio. La Medición y Gestión de Competencias, incorporó desde este año a las competencias técnicas de los cargos de la Red Comercial, este proceso permite identificar de forma precisa las brechas de conocimientos y destrezas para el efectivo desempeño de funciones por parte del equipo humano.

Es importante como Banco Internacional la Evaluación de Desempeño ya que nos permitirá implantar nuevas políticas de mejora en la atención al cliente y ver las falencias en los empleados y permita determinar si existe la necesidad de volver a capacitar a los empleados o detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si es necesario implementar más colaboradores para mejorar el desempeño y la agilidad en los procesos del cargo, ya que han existido muchos reclamos de clientes que se quejan que el tiempo para ser atendidos en el banco Internacional de Agencia Sangolquí es porque existe una sola persona que atiende y no se abastece para atender a todos los clientes ya que algunos llegan con algunos requerimientos que amerita más tiempo y otros clientes que solo vienen para retirar una chequera o una tarjeta de crédito y tienen que esperar demasiado por lo que solicitan se ponga a otra persona más por la afluencia de cliente que existe en la agencia.

En la Agencia Sangolquí nos hemos comprometido en brindar la mejor calidad de servicio a todos nuestro clientes y para que el tiempo de espera no sea tan largo el Jefe operativo de la Agencia también podrá atender a los clientes para que fluya la atención y así solventar más rápido sus inquietudes siendo más ágiles y eficientes en la atención, adicional ofrecerles productos nuevos y ponernos en completa disposición del cliente haciéndole saber que su tiempo

es importante para nosotros y mientras esperan su turno para ser atendidos ofrecerles folletos de guía para solicitar algún otro producto adicional demostrando así confianza a nuestros clientes, y conocer sus necesidades , utilizar un lenguaje claro, prestarles la atención que se merecen mirándoles a los ojos eso hará que el cliente se sienta mucho mejor , guiarles en la utilización de los canales electrónicos, ya que no todos tienen el servicio que es muy fácil de crearse ya que es una herramienta más fácil y rápida que el cliente pueda sentirse satisfecho, si el requerimiento es largo no hacer esperar mucho tiempo al cliente informándole que le llamaremos lo más pronto posible para darle una respuesta a su requerimiento brindándoles confianza, haciéndole saber que para nosotros todos nuestros clientes son muy importante, y esto nos llevará a que nuestros clientes confíen más en nosotros se sientan seguros y tranquilos con nuestro trabajo en equipo.

Así mismo banco Internacional agencia Sangolquí comprometidos con la excelencia en la atención al cliente, mantendrá las evaluaciones de desempeño hacia sus empleados, midiendo su índice de productividad para que puedan brindar a todos nuestros clientes una mejor atención, la confianza y seguridad que necesitan

1.5 Marco legal

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria: Establece los principios, normas y regulaciones para las instituciones financieras y bancarias en Ecuador, incluyendo los bancos comerciales como el Banco Internacional (LOTAIP, 2011).

Ley de Instituciones del Sistema Financiero: Define los requisitos y regulaciones para las instituciones financieras en Ecuador, incluyendo la supervisión y control por parte de la Superintendencia de Bancos (Registro Oficial, 2012).

Normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos: La Superintendencia de Bancos emite regulaciones específicas que deben ser cumplidas por las entidades financieras, como políticas de gestión de riesgos, requerimientos de capital, normas de contabilidad, entre otros aspectos relevantes para el mejoramiento administrativo (Superintendencia de Bancos, 2023).

Reglamentos internos del Banco Internacional: El banco puede tener reglamentos y políticas internas que establecen las pautas y procedimientos específicos para la gestión y mejoramiento del área administrativa (Banco Internacional, 2023b).

Reglamento interno de trabajo del banco Internacional: El Banco Internacional tiene como filosofía que la gestión de su recurso humano se base en políticas, directrices, manuales y documentos de proceso, así como en normativa interna emitida por el banco. Esto se hace con el

fin de garantizar orden y equidad en la toma de decisiones relacionadas con los empleados. La administración tiene la responsabilidad de revisar y actualizar esta normativa cuando sea necesario, así como de notificarla y divulgarla (Banco Internacional, 2014).

Es responsabilidad de todos los trabajadores conocer y cumplir con esta normativa interna, que es de obligatorio cumplimiento. El incumplimiento de la normativa se considerará como una falta leve o grave, dependiendo del caso. Por su parte, el banco es responsable de comunicar el propósito y contenido de la normativa, y de mantenerla accesible para todo el personal, ya sea en formato físico o electrónico (Banco Internacional, 2021a).

Además, aquellos trabajadores a quienes se les ha asignado el rol de supervisión de personal tienen la responsabilidad de promover y garantizar el cumplimiento de la normativa interna establecida por el banco para la gestión del recurso humano (Banco Internacional, 2014).

Código de ética banco internacional: Banco Internacional se distingue por seguir sus valores institucionales de transparencia, profesionalismo, responsabilidad, integridad, confidencialidad e innovación. La institución está constantemente consciente del impacto de sus decisiones en el entorno social, económico y ambiental.

Todos los empleados, sin importar su posición jerárquica, son considerados embajadores de la institución. Se espera que demuestren un sólido compromiso personal y reflejen la congruencia entre sus acciones y su identidad moral (Banco Internacional, 2021a).

El Código de Ética presente tiene como objetivo establecer de manera clara las normas que rigen el comportamiento de los empleados como colaboradores de Banco Internacional, así como las relaciones que mantienen con los clientes, proveedores, compañeros de trabajo y la sociedad en general.

Aunque este documento proporciona directrices generales sobre cómo debemos actuar, es importante que cada individuo utilice su buen criterio, basado en los valores y políticas de la institución. Además, se fomenta un ambiente de comunicación abierta y respetuosa, donde los empleados pueden plantear dudas o inquietudes y buscar orientación cuando sea necesario (Banco Internacional, 2021a).

Estatuto social banco internacional: El Banco Internacional es una institución financiera privada ecuatoriana que se constituye como una sociedad anónima y se rige por las leyes ecuatorianas y su Estatuto Social.

El banco tiene su domicilio principal en Quito y tiene la capacidad de establecer sucursales o agencias en el país o en el extranjero, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales y cuente con la autorización del Directorio (Banco Internacional, 2023a).

El objetivo del Banco Internacional es llevar a cabo todas las actividades y operaciones financieras permitidas por el Código Orgánico Monetario y Financiero, así como por la legislación ecuatoriana vigente. Puede realizar actos, contratos y operaciones acordes con su objeto y necesarios o convenientes para su cumplimiento (Banco Internacional, 2023a).

El Banco Internacional deberá seguir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en cuanto a la emisión de títulos de acciones. En caso de emisión física, los títulos se extenderán en libros talonarios firmados por el presidente del Directorio y el presidente ejecutivo. En caso de pérdida o destrucción de un título de acción, se expedirá uno nuevo de acuerdo con las leyes y reglamentaciones correspondientes (Banco Internacional, 2023a).

1.6 Marco temporo espacial

- El proyecto se establece en Sangolquí que pertenece a Pichincha
- **Provincia:** Pichincha
- **Parroquia:** Sangolquí
- **Cantón:** Rumiñahui
- **Barrio:** El Turismo

CAPÍTULO II

SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

2.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico es la estrategia y enfoque que se utilizará para llevar a cabo la investigación y alcanzar los objetivos propuestos en la tesis. En el caso del "Plan Estratégico para el Mejoramiento del Área Administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional", se puede emplear un diseño metodológico que combine métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral de la situación actual del área administrativa y desarrollar estrategias efectivas de mejora.

2.2 Enfoque de la investigación

2.2.1 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se utilizará para obtener una comprensión profunda de los aspectos subjetivos, percepciones y opiniones de los empleados y directivos del área administrativa. Esto permitirá explorar en detalle los problemas y desafíos que enfrenta el área, así como también identificar oportunidades y posibles soluciones. Los métodos cualitativos que se pueden emplear incluyen entrevistas individuales o grupales con el personal administrativo y directivos, así como el análisis temático de la información obtenida.

2.2.2 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se empleará para obtener datos numéricos y estadísticas objetivas sobre el rendimiento actual del área administrativa y la satisfacción de los empleados. A través de encuestas estructuradas, se recopilarán datos cuantitativos que permitan medir variables específicas, como la eficiencia de los procesos, el tiempo de respuesta al cliente y la percepción de calidad del servicio. Estos datos serán analizados estadísticamente para obtener conclusiones basadas en evidencia.

2.3 Métodos de la investigación

2.3.1 Método Deductivo

En la investigación, se puede utilizar el método deductivo para formular estrategias y acciones basadas en principios generales y mejores prácticas en el ámbito bancario y de la administración. Por ejemplo:

Se pueden analizar informes y literatura relacionada con el sector financiero para identificar mejores prácticas que hayan sido exitosas en otras instituciones bancarias.

Se pueden estudiar principios generales de la administración y del servicio al cliente para aplicarlos como premisas en la formulación de estrategias específicas para mejorar la atención y la eficiencia en el área administrativa.

2.3.2 Método Inductivo

En la investigación, el método inductivo se puede emplear para inferir conclusiones y estrategias específicas a partir de datos y observaciones particulares recopilados en la agencia Sangolquí del Banco Internacional. Por ejemplo:

A través de entrevistas con empleados y directivos, se pueden identificar problemas o desafíos específicos que enfrenta el área administrativa en esa agencia en particular. Mediante el análisis de datos cuantitativos de encuestas, se pueden detectar patrones y tendencias específicas relacionadas con la eficiencia de los procesos en la agencia.

2.3.3 Método Descriptivo

Descripción de Procesos: Se podrían detallar los procesos administrativos actuales de la agencia, identificando pasos, flujos de trabajo y responsabilidades para comprender cómo se llevan a cabo las tareas y detectar posibles ineficiencias.

Descripción de Recursos Humanos: Se podría obtener información sobre el personal del área administrativa, sus roles y responsabilidades, niveles de capacitación y experiencia, con el fin de identificar posibles necesidades de formación y desarrollo del equipo.

Caracterización del Contexto: Se podría describir el contexto específico en el que opera la agencia Sangolquí del Banco Internacional, incluyendo factores externos que puedan afectar el área administrativa, como regulaciones, competencia y condiciones económicas.

2.4 Tipos de investigación

2.4.1 Investigación Documental

Este método consiste en recopilar información relevante a través de la revisión de documentos, informes, literatura académica y fuentes internas del Banco Internacional. Se buscará obtener una comprensión completa del contexto del banco, las políticas internas, informes administrativos, y cualquier otro material relevante para el área administrativa.

2.4.2 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación es relevante para obtener una descripción detallada y precisa de la situación actual del área administrativa en la agencia Sangolquí del Banco Internacional. Se puede emplear para caracterizar los procesos administrativos, analizar e identificar la eficiencia operativa y otros aspectos relevantes del área administrativa del banco.

2.4.3 Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria puede ser útil para adquirir una comprensión más amplia y exploratoria de los desafíos y oportunidades que enfrenta el área administrativa. Al emplear entrevistas con empleados y directivos, se pueden identificar problemas específicos y áreas que requieren una mayor investigación y análisis.

2.4.4 Investigación Aplicada

La investigación se enmarca en el nivel aplicado, ya que tiene como objetivo desarrollar un plan estratégico específico y aplicable para mejorar el área administrativa en la agencia del Banco Internacional en Sangolquí. El propósito principal es abordar un problema real y proporcionar soluciones prácticas y concretas para optimizar la gestión administrativa.

2.5 Técnicas de la investigación

2.5.1 Encuestas

Mediante una encuesta estructurada, se pueden obtener datos cuantitativos sobre la eficiencia de los procesos administrativos, la percepción de la calidad del servicio y otros aspectos relevantes. Estos instrumentos permiten recopilar información de manera estandarizada y facilitan el análisis estadístico.

2.5.2 Entrevistas

Las entrevistas individuales a los directivos del área administrativa proporcionarán información cualitativa valiosa. Estas entrevistas permiten explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los involucrados, lo que ayuda a comprender mejor los desafíos y oportunidades del área administrativa.

2.6 Población

Para este estudio, la población está compuesta por los 7 empleados que trabajan en el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional.

Al tener una población relativamente pequeña de 7 personas, se incluye a todos los empleados y jefes del área administrativa como parte de la muestra. De tal manera que se tiene la ventaja de obtener información de todos los miembros del área administrativa, lo que puede proporcionar una visión completa y representativa de las necesidades y perspectivas de este grupo.

2.7 Instrumentos

2.7.1 Encuesta estructurada

La encuesta se aplica al personal administrativo de la agencia Sangolquí del Banco Internacional. El objetivo de la encuesta será recopilar datos cuantitativos y, en algunos casos, cualitativos, para obtener una visión clara de la situación actual, las percepciones y las opiniones del personal sobre el área administrativa.

La encuesta es adecuada para recopilar información relevante sobre el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional y obtener perspectivas directas del personal administrativo. Las preguntas están estructuradas y cubren aspectos importantes relacionados con la satisfacción del personal, la eficiencia de los procesos, la comunicación, la capacitación y el interés en la implementación de un plan estratégico, entre otros temas clave. A continuación, se presenta la encuesta realizada al personal administrativo.

2.7.2 Encuesta y entrevista

Encuesta realizada a los empleados del banco internacional agencia Sangolquí para conocer su opinión frente objetivo de implementar un plan estratégico para mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional, te pedimos que completes esta encuesta. Tus respuestas nos ayudarán a obtener información valiosa sobre la situación actual y tus perspectivas para diseñar un plan que optimice el funcionamiento de la empresa. Las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima ver anexo 2.

La entrevista se realiza al gerente de la empresa para explorar su función dentro de la organización y obtener una comprensión más profunda de su enfoque y visión para el futuro para resolver los problemas que presenta en la actualidad el banco internacional ver anexo 3.

2.7.3 *Unidad de análisis*

La unidad de análisis de la investigación será los empleados del área administrativa en el Banco Internacional Agencia Sangolquí. Esto significa que todos los empleados serán las unidades individuales que formarán parte de la investigación y a quienes se realizara la encuesta para obtener información relevante sobre el área administrativa y sus necesidades de mejora.

2.7.4 *Recolección y procesamiento de los datos*

La recolección de datos se llevará a cabo con un enfoque profesional y respetuoso, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Los datos recopilados serán procesados y analizados utilizando métodos cualitativos y cuantitativos, con el fin de identificar patrones, tendencias y necesidades clave en el área administrativa.

Con base en los resultados de la investigación, se desarrollará un plan estratégico detallado que abordará las áreas de mejora identificadas, con el objetivo de fortalecer el funcionamiento y la eficiencia del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional.

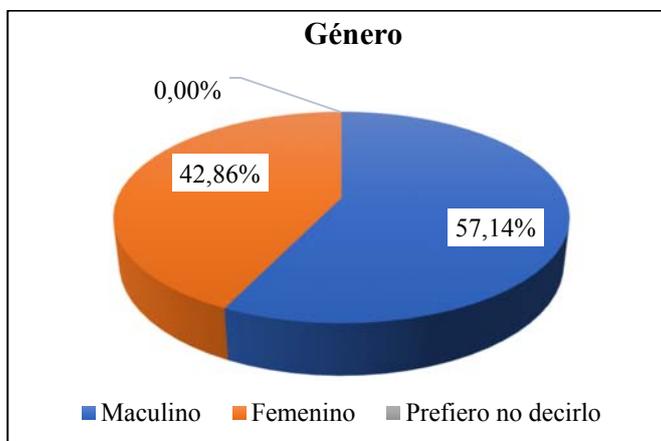
La colaboración y participación de los empleados, gerente y jefe administrativo serán fundamentales para el éxito de esta investigación y el diseño del plan estratégico propuesto. Se espera que este proyecto contribuya significativamente al mejoramiento del área administrativa y al logro de los objetivos organizacionales en la agencia.

2.8 **Análisis e interpretación de resultados**

Pregunta 1. Indique su Género.

Tabla 2
Resultados pregunta 1

| Variable | Género | |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Masculino | 4 | 57.14% |
| Femenino | 3 | 42.86% |
| Prefiero no decirlo | 0 | 0.00% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 1*Resultados en porcentaje pregunta 1*

- **Análisis**

El análisis de los resultados de la pregunta sobre el género revela que la muestra consta de 7 participantes. De estos, 4 (57.14%) se identificaron como masculinos, mientras que 3 (42.86%) se identificaron como femeninos. No se registraron respuestas en la opción "Prefiero no decirlo", lo que indica que todos los encuestados proporcionaron información sobre su género esto se muestra en la tabla 2.

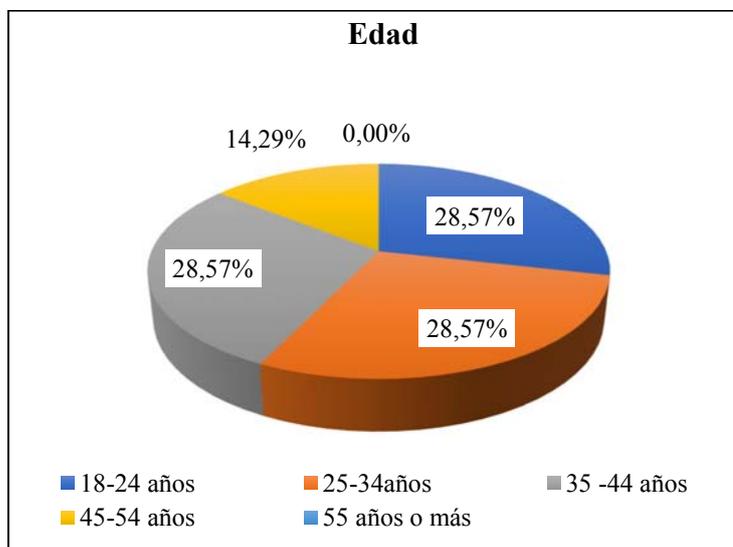
- **Interpretación**

La distribución de género en esta muestra específica una ligera predominancia de participantes masculinos sobre los femeninos. La falta de respuestas en la opción "Prefiero no decirlo" puede deberse a diversas razones. Algunos encuestados pueden sentirse cómodos compartiendo su género, mientras que otros pueden preferir mantener esta información privada.

Pregunta 2. Indique en que rango de edad se encuentra:

Tabla 3*Resultados pregunta 2*

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|----------------|
| 18-24 años | 2 | 28.57% |
| 25-34 años | 2 | 28.57% |
| 35 -44 años | 2 | 28.57% |
| 45-54 años | 1 | 14.29% |
| 55 años o más | 0 | 0.00% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 2*Resultados en porcentaje pregunta 2***Análisis**

El análisis de los resultados de la pregunta sobre el rango de edad revela que la muestra consta de 7 participantes. Estos participantes se distribuyen en diferentes rangos de edad y se muestran en la tabla 3.

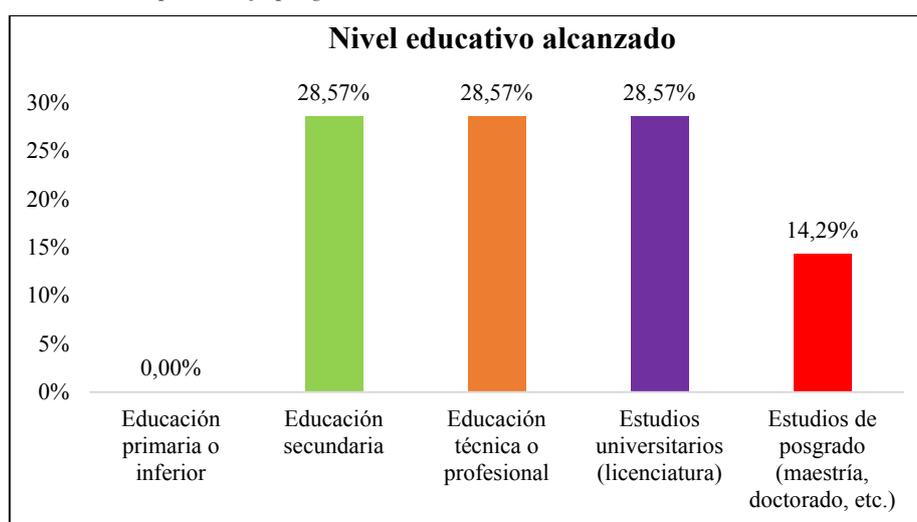
Interpretación

El análisis muestra que la muestra tiene una distribución relativamente uniforme entre los rangos de edad de 18 a 44 años, con cada rango representando aproximadamente el 28.57% de la muestra. Sin embargo, la representación de participantes en el rango de edad de 45 a 54 años es menor, con solo el 14.29% de la muestra en este grupo. Además, no hay participantes mayores de 55 años en esta encuesta. La gráfica 2, de pastel muestra claramente la distribución de edades entre los empleados encuestados en la agencia del banco internacional de Sangolquí.

Pregunta 3.Cuál es su nivel educativo alcanzado

Tabla 4*Resultados pregunta 3*

| Nivel educativo alcanzado | | |
|--|-------------------|-------------------|
| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
| Educación primaria o inferior | 0 | 0.00% |
| Educación secundaria | 2 | 28.57% |
| Educación técnica o profesional | 2 | 28.57% |
| Estudios universitarios (licenciatura) | 2 | 28.57% |
| Estudios de posgrado (maestría, doctorado, etc.) | 1 | 14.29% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 3*Resultados en porcentaje pregunta 3*

- Análisis**

La representación de niveles educativos: La muestra está compuesta por 7 participantes, y se distribuyen en cinco categorías diferentes según su nivel educativo alcanzado. La ausencia de educación primaria o inferior: En esta muestra, no se encontró ninguna persona que haya alcanzado únicamente la educación primaria o un nivel educativo inferior. Distribución equitativa en niveles intermedios: Los niveles educativos de educación secundaria, educación técnica o profesional y estudios universitarios (licenciatura) están representados de manera equitativa, con un 28.57% de participantes en cada uno de estos grupos y el nivel educativo de

estudios de posgrado (maestría, doctorado, etc.) está representado por el 14.29% de la muestra, con solo 1 participante.

- **Interpretación**

La muestra tiene una distribución educativa diversa, con representación en varios niveles educativos. Es alentador observar que ningún participante informó haber alcanzado solo la educación primaria o un nivel inferior, lo que sugiere que la muestra tiene un nivel educativo generalmente más alto. La distribución equitativa entre educación secundaria, educación técnica o profesional, y estudios universitarios (licenciatura) indica que estos niveles educativos son igualmente comunes entre los participantes encuestados. El nivel educativo de posgrado, aunque representa solo al 14.29% de la muestra, aún está presente, lo que sugiere que algunas personas en la muestra han alcanzado niveles más avanzados de educación.

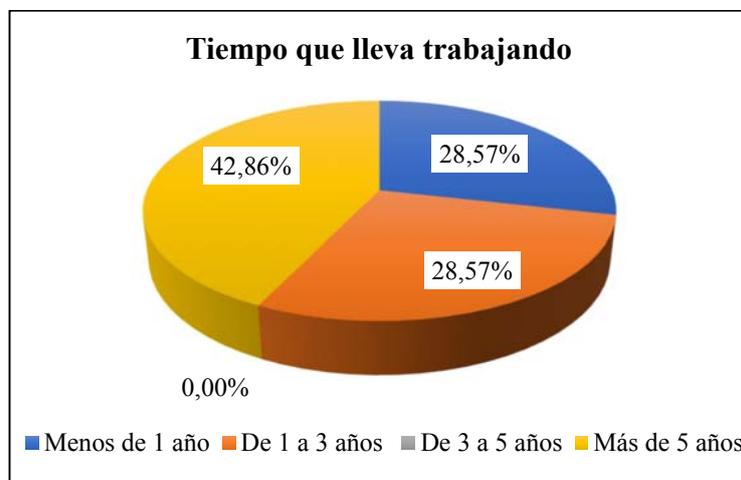
Pregunta 4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

Tabla 5
Resultados pregunta 4

| Tiempo que lleva trabajando | | |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
| Menos de 1 año | 2 | 28.57% |
| De 1 a 3 años | 2 | 28.57% |
| De 3 a 5 años | 0 | 0.00% |
| Más de 5 años | 3 | 42.86% |
| Total | 7 | 100.00% |

- **Análisis**

La pregunta 4 de la encuesta se enfoca en determinar el tiempo que los empleados han estado trabajando en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. La tabla 5 presenta los resultados obtenidos de toda la población encuestada.

Gráfico 4*Resultados en porcentaje pregunta 4*

- **Interpretación**

Existe una presencia significativa de empleados con una larga trayectoria en la agencia (más de 5 años), lo que sugiere una estabilidad laboral. Sin embargo, también se observa rotación de empleados en el corto plazo, con una proporción similar de empleados con menos de 1 año y de 1 a 3 años de experiencia en la agencia. Considerando la ausencia de empleados en el rango de 3 a 5 años, es importante para el banco evaluar y mejorar la retención y desarrollo profesional para empleados con diferentes niveles de experiencia, mientras que el gráfico 4 muestra El sector más grande del pastel corresponde a "Más de 5 años", lo que indica que un 42.86%, los sectores de "Menos de 1 año" y "De 1 a 3 años" tienen el mismo tamaño, cada uno con un 28.57% de los empleados.

Pregunta 5. ¿Consideras que el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional necesita mejoras?

Tabla 6*Resultados pregunta 5*

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si | 5 | 71.4% |
| No | 0 | 0.0% |
| No estoy seguro/a | 2 | 28.6% |
| Total | 7 | 100.0% |

Gráfico 5

Resultados en porcentaje pregunta 5



- **Análisis**

La pregunta 5 de la encuesta tiene como objetivo determinar si el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional necesita mejoras. La tabla 6 muestra los porcentajes obtenidos en esta pregunta donde la mayoría de los encuestados afirmó que la agencia necesita mejorar dentro del área administrativa.

- **Interpretación**

En el gráfico el Sí tiene un porcentaje de 71.4% de los empleados encuestados (5 personas) considera que el área administrativa necesita mejoras. Esta es la respuesta más frecuente y muestra una mayoría significativa de empleados que perciben que existen aspectos que pueden ser mejorados en el área administrativa de la agencia. Esta percepción podría indicar que los empleados pueden estar experimentando ciertos desafíos o deficiencias en el funcionamiento del área administrativa.

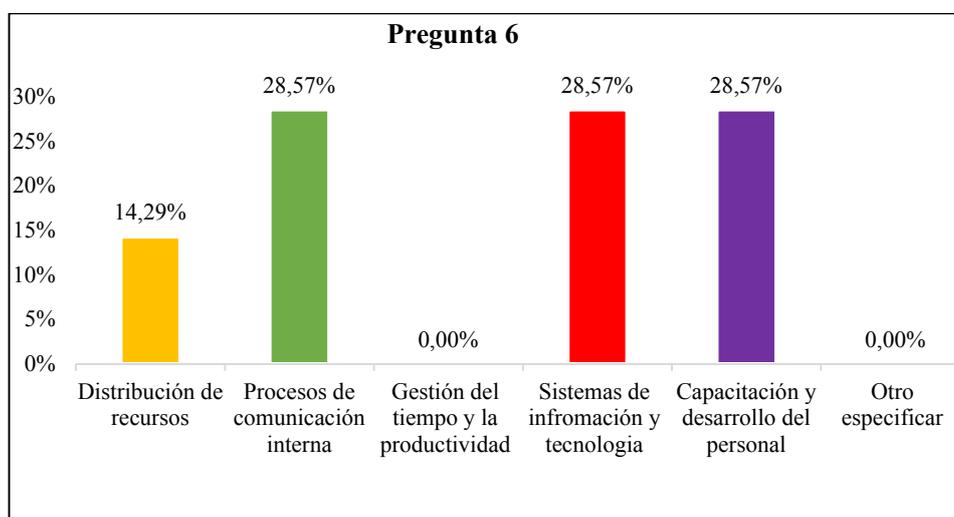
No: Ningún empleado seleccionó esta opción, lo que indica que nadie cree que el área administrativa no necesita mejoras. Esta respuesta sugiere que no hay empleados que consideren que el área administrativa está en su mejor estado y no requiere cambios. No estoy seguro/a: El 28.6% de los empleados (2 personas) no está seguro/a sobre si el área administrativa necesita mejoras o no. Esta respuesta puede indicar que algunos empleados pueden no tener suficiente información o experiencia para emitir un juicio claro sobre el estado del área administrativa.

Pregunta 6. ¿Qué aspectos específicos crees que necesitan mejorar en el área administrativa? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

Tabla 7
Resultados pregunta 6

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Distribución de recursos | 1 | 14.29% |
| Procesos de comunicación interna | 2 | 28.57% |
| Gestión del tiempo y la productividad | 0 | 0.00% |
| Sistemas de información y tecnología | 2 | 28.57% |
| Capacitación y desarrollo del personal | 2 | 28.57% |
| Otro especificar | 0 | 0.00% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 6
Resultados en porcentaje pregunta 6



- Análisis**

Los resultados de la tabla 7 muestran las áreas específicas que los empleados consideran que necesitan mejoras en el área administrativa de la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. En el análisis, se observa una diversidad de aspectos que han sido identificados por los empleados como áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia y efectividad del departamento.

- **Interpretación**

El análisis de los resultados muestra que los empleados tienen diferentes percepciones sobre las áreas específicas que necesitan mejoras en el área administrativa. Se destacan cuatro áreas clave: distribución de recursos, procesos de comunicación interna, sistemas de información y tecnología, y capacitación y desarrollo del personal.

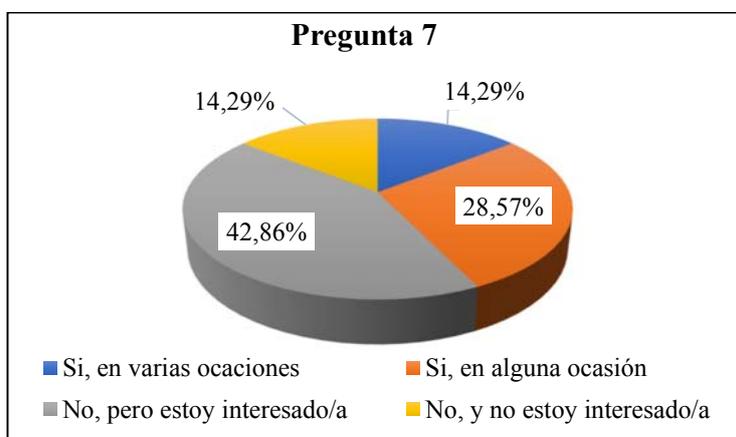
La falta de respuestas para "Gestión del tiempo y la productividad" puede indicar que los empleados están satisfechos con la forma en que se maneja el tiempo y se optimiza la productividad en el área administrativa. La diversidad de áreas señaladas por los empleados resalta la importancia de abordar estas inquietudes para mejorar la eficiencia y efectividad del área administrativa.

Pregunta 7. ¿Has participado en alguna capacitación sobre gestión administrativa y planes estratégicos en el ámbito bancario?

Tabla 8
Resultados pregunta 6

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Si, en varias ocasiones | 1 | 14.29% |
| Si, en alguna ocasión | 2 | 28.57% |
| No, pero estoy interesado/a | 3 | 42.86% |
| No, y no estoy interesado/a | 1 | 14.29% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 7
Resultados en porcentaje pregunta 7



- **Análisis**

Los resultados de la encuesta muestran la participación de los empleados en capacitaciones sobre gestión administrativa y planes estratégicos en el ámbito bancario. La tabla de resultados proporciona el porcentaje de empleados que han respondido a cada opción de capacitación. El 42.86% de los empleados no ha participado en capacitaciones sobre gestión administrativa y planes estratégicos. El 14.29% de los empleados han participado en capacitaciones sobre gestión administrativa y planes estratégicos en varias ocasiones. El 28.57% de los empleados han participado en capacitaciones sobre gestión administrativa y planes estratégicos en al menos una ocasión.

- **Interpretación**

El análisis de los resultados muestra que existe una oportunidad para la agencia de promover y ofrecer más oportunidades de capacitación en gestión administrativa y planes estratégicos a sus empleados. Casi la mitad de los empleados (42.86%) no ha tenido la oportunidad de participar en capacitaciones en estas áreas, lo que puede indicar que algunos empleados están interesados en mejorar sus habilidades y conocimientos, pero aún no han tenido acceso a estas oportunidades.

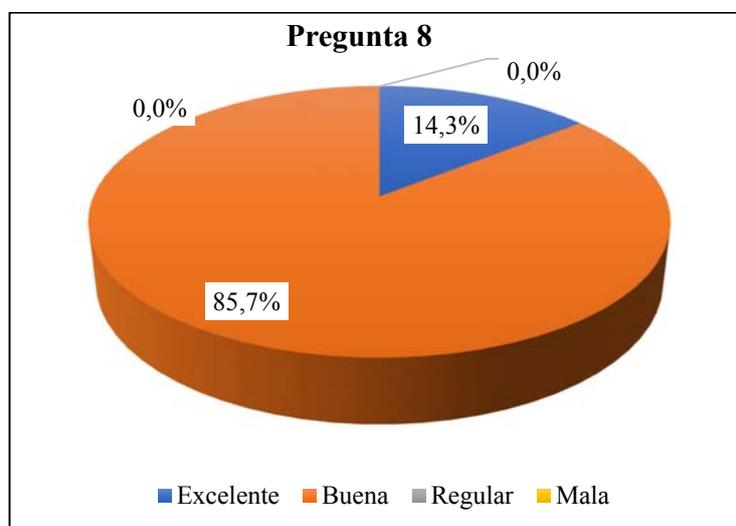
Por otro lado, los resultados también muestran que un porcentaje considerable de empleados (14.29% y 28.57%) ha recibido capacitación en varias ocasiones o en al menos una ocasión. Esto indica que la agencia ya ha proporcionado oportunidades de capacitación en gestión administrativa y planes estratégicos a una parte de sus empleados.

Pregunta 8. ¿Cómo describirías la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

Tabla 9

Resultados pregunta 6

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 1 | 14.3% |
| Buena | 6 | 85.7% |
| Regular | 0 | 0.0% |
| Mala | 0 | 0.0% |
| Total | 7 | 100.0% |

Gráfico 8*Resultados en porcentaje pregunta 8***Análisis**

Los resultados de la tabla 9 muestran la percepción de los empleados sobre la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Los empleados calificaron la situación actual utilizando dos opciones: "Buena" y "Excelente". El 85.7% de los empleados calificó la situación actual del área administrativa como "Buena". Esta cifra representa la mayoría de los empleados encuestados y sugiere que la mayoría tiene una percepción positiva sobre el funcionamiento general del área administrativa.

El 14.3% de los empleados calificó la situación actual del área administrativa como "Excelente". Esta respuesta indica que un pequeño porcentaje de empleados tiene una percepción aún más positiva sobre el área administrativa, lo que sugiere que están extremadamente satisfechos con su funcionamiento y la calidad de los servicios que ofrece.

Interpretación

El análisis e interpretación de los resultados revelan que la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. El hecho de que el 85.7% de los empleados calificara la situación como "Buena" indica que existe un alto nivel de satisfacción general entre los empleados con respecto al funcionamiento del área administrativa.

Además, el 14.3% de los empleados que calificaron la situación como "Excelente" lo que muestra que el área administrativa tiene un rendimiento excepcional. los resultados indican que la agencia ha logrado satisfacer las expectativas de la mayoría de los empleados en términos de eficiencia y calidad del servicio proporcionado por el área administrativa.

Pregunta 9. ¿Consideras que existe una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos en el área administrativa?

Tabla 10

Resultados pregunta 9

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Si, la comunicación es efectiva y fluida | 6 | 85.71% |
| No, siento que la comunicación necesita mejorar | 0 | 0.00% |
| No tengo información para opinar | 1 | 14.29% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 9

Resultados en porcentaje pregunta 9



- Análisis**

Los resultados de la tabla indican la percepción de los empleados sobre la comunicación entre los diferentes departamentos del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Los empleados respondieron a la pregunta con dos opciones: "Existe una comunicación efectiva y fluida" y "No tengo información para opinar sobre el tema. El 85.71%

de los empleados considera que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos del área administrativa.

No tengo información para opinar sobre el tema: El 14.29% de los empleados indicó que no tiene información para opinar sobre la comunicación entre los diferentes departamentos del área administrativa.

- **Interpretación**

los resultados revelan que la gran mayoría de los empleados (85.71%) percibe que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos del área administrativa. Esta percepción positiva es un indicativo de una cultura de comunicación abierta y colaborativa en la agencia, lo que puede favorecer la coordinación y el trabajo en equipo entre los distintos equipos.

Por otro lado, el hecho de que el 14.29% de los empleados no tenga información para opinar sobre el tema sugiere que hay una minoría que no está segura o no tiene suficiente conocimiento sobre el estado de la comunicación interna. Esto puede ser una oportunidad para la agencia de mejorar la transparencia y la divulgación de información en el área administrativa, brindando a todos los empleados las herramientas necesarias para estar informados y participar activamente en la comunicación interna.

La gráfica de pastel proporciona una visualización clara de las respuestas de los empleados y muestra la mayoría de los empleados que perciben una comunicación efectiva y fluida en un sector más grande, y el sector más pequeño que representa a los empleados que no tienen información para opinar sobre el tema.

Pregunta 10. ¿Consideras que la implementación de un plan estratégico sería beneficioso para el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

Tabla 11
Resultados pregunta 10

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 7 | 100.0% |
| No | 0 | 0.0% |
| No estoy seguro/a | 0 | 0.0% |
| Total | 7 | 100.0% |

Gráfico 10*Resultados en porcentaje pregunta 10*

- **Análisis**

Los resultados de la tabla 11 y la gráfica 10 muestran la percepción de los empleados sobre la implementación de un plan estratégico para el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Los empleados respondieron a la pregunta con una sola opción: "Sí, sería beneficioso".

Sí, sería beneficioso: El 100% de los empleados encuestados están de acuerdo en que la implementación de un plan estratégico sería beneficioso para el área administrativa. Esta cifra representa la totalidad de los empleados que participaron en la encuesta y muestra una percepción unánime y positiva sobre la importancia del enfoque estratégico para el desarrollo y éxito del área administrativa.

- **Interpretación**

El análisis e interpretación de los resultados revelan que todos los empleados encuestados están de acuerdo en que la implementación de un plan estratégico sería beneficioso para el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Esta percepción unánime es un indicador muy positivo, ya que demuestra que todos los empleados comprenden y valoran la importancia de tener un enfoque estratégico en el desarrollo y mejora del área administrativa.

La total aceptación del plan estratégico sugiere que los empleados tienen una actitud favorable hacia la planificación y la búsqueda de mejoras en el área. Esto es un factor clave para el éxito de cualquier plan estratégico, ya que una aceptación y participación total de los empleados son fundamentales para su implementación efectiva.

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias o recomendaciones específicas tienes para el diseño del plan estratégico en el área administrativa?

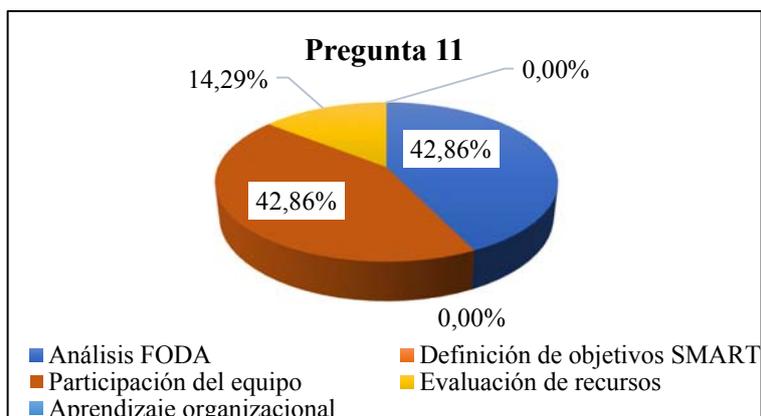
Tabla 12

Resultados pregunta 11

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|------------|
| Análisis FODA | 3 | 42.86% |
| Definición de objetivos SMART | 0 | 0.00% |
| Participación del equipo | 3 | 42.86% |
| Evaluación de recursos | 1 | 14.29% |
| Aprendizaje organizacional | 0 | 0.00% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 11

Resultados en porcentaje pregunta 11



Análisis

Los resultados de la tabla 12 muestran las sugerencias y recomendaciones de los empleados para el diseño del plan estratégico en el área administrativa de la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Los empleados pudieron seleccionar múltiples opciones entre las siguientes: "Análisis FODA", "Participación en equipo", "Evaluación de recursos", "Definición de objetivos SMART" y "Aprendizaje organizacional". El 42.86% de los empleados sugiere realizar un "Análisis FODA" y promover la "Participación en equipo" como parte del diseño del plan estratégico. El 14.29% de los empleados sugiere llevar a cabo una "Evaluación de recursos"

como parte del diseño del plan estratégico. No hubo empleados que seleccionaran las opciones de "Definición de objetivos SMART" o "Aprendizaje organizacional".

- **Interpretación**

El análisis e interpretación de los resultados revelan que los empleados tienen diversas sugerencias y recomendaciones para el diseño del plan estratégico en el área administrativa. La mayoría de los empleados considera importante realizar un "Análisis FODA" y fomentar la "Participación en equipo" como parte del proceso de planificación estratégica. Estas sugerencias indican que los empleados valoran la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del área, así como la colaboración y aporte de ideas desde todo el equipo.

Pregunta 12. ¿Te gustaría participar activamente en la implementación del plan estratégico en el área administrativa?

Tabla 13
Resultados pregunta 12

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Si | 7 | 100.0% |
| No | 0 | 0.0% |
| Necesitaría más información para decidir | 0 | 0.0% |
| Total | 7 | 100.0% |

Gráfico 12
Resultados en porcentaje pregunta 12



Análisis

La tabla 13 muestra la disposición de los empleados para participar en la implementación del plan estratégico en el área administrativa de la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Los empleados respondieron a la pregunta con una sola opción: "Sí, estoy dispuesto/a a participar activamente".

El 100% de los empleados encuestados están dispuestos a participar activamente en la implementación del plan estratégico. Esta cifra representa la totalidad de los empleados que participaron en la encuesta y muestra una percepción unánime y positiva sobre la disposición para contribuir al éxito del área y de la agencia en general.

- **Interpretación**

El análisis e interpretación de los resultados revelan que todos los empleados encuestados están dispuestos a participar activamente en la implementación del plan estratégico en el área administrativa. Esta alta disposición para participar es un indicador muy positivo, ya que demuestra un alto nivel de compromiso y entusiasmo por contribuir al desarrollo y mejora del área y, por extensión, al éxito general de la agencia.

La total aceptación del 100% de los empleados muestra que todos están dispuestos a aportar su esfuerzo, conocimientos y habilidades para alcanzar los objetivos y metas establecidas en el plan estratégico. Esto es un factor crucial para el éxito de la implementación del plan, ya que la participación activa y comprometida de los empleados es fundamental para llevar a cabo las acciones estratégicas de manera efectiva.

La gráfica de pastel proporciona una visualización clara de los resultados, mostrando un único sector que representa el 100% de los empleados dispuestos a participar activamente en la implementación del plan estratégico

Pregunta 13. ¿Sientes que recibes suficiente capacitación y desarrollo profesional en el área administrativa?

Tabla 14

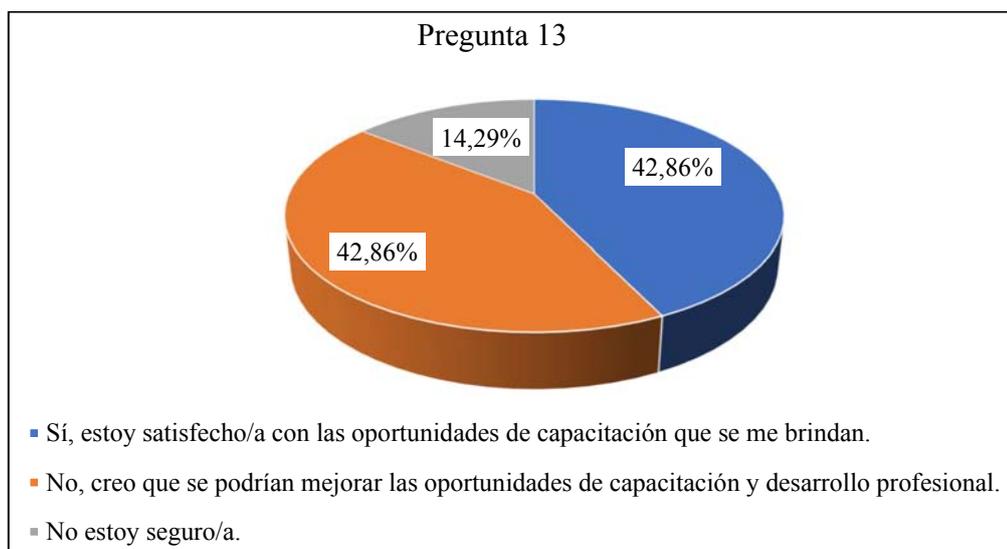
Resultados pregunta 13

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Sí, estoy satisfecho/a con las oportunidades de capacitación que se me brindan. | 3 | 42.86% |

| | | |
|---|---|---------|
| No, creo que se podrían mejorar las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. | 3 | 42.86% |
| No estoy seguro/a. | 1 | 14.29% |
| Total | 7 | 100.00% |

Gráfico 13

Resultados en porcentaje pregunta 13



- **Análisis**

Los resultados muestran que hay opiniones divididas entre los empleados en cuanto a la satisfacción con las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional.

El 42.86% de los empleados está satisfecho con las oportunidades de capacitación que se les brindan y considera que reciben suficiente capacitación y desarrollo profesional. Otro 42.86% de los empleados cree que las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional podrían mejorar y sienten que no reciben suficiente capacitación.

El 14.29% de los empleados no está seguro/a y no tiene una percepción clara sobre si reciben suficiente capacitación y desarrollo profesional. Esta opción indica que hay empleados que no tienen una opinión definitiva sobre las oportunidades de capacitación que se les ofrecen y pueden requerir más información o claridad al respecto.

- **Interpretación**

El análisis e interpretación de los resultados revelan que existe una división en las opiniones de los empleados en cuanto a la satisfacción con las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. Un grupo significativo de empleados está satisfecho con las oportunidades actuales, mientras que otro grupo considera que podrían mejorar y recibir más capacitación.

Es esencial tener en cuenta las opiniones de los empleados y evaluar las oportunidades de capacitación existentes para determinar si satisfacen las necesidades y expectativas de desarrollo profesional del equipo. Aquellos empleados que sienten que las oportunidades podrían mejorar pueden proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en los programas de capacitación.

Es fundamental que la agencia tome en cuenta las opiniones y percepciones de sus empleados para mejorar la satisfacción laboral y el desarrollo profesional del equipo. Las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional son importantes para el crecimiento y la motivación de los empleados, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la eficiencia y el rendimiento del área administrativa.

Pregunta 14. ¿Cuál de las opciones crees que servirá para mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional^{B#}

Tabla 15

Resultados pregunta 14

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Implementar un sistema de gestión documental digital | 2 | 28.57% |
| Capacitar al personal en técnicas de organización y administración del tiempo | 4 | 57.14% |
| Contratar más personal administrativo | 0 | 0.00% |
| Automatizar tareas administrativas | 1 | 14.29% |
| Total | 7 | 100.00% |

#

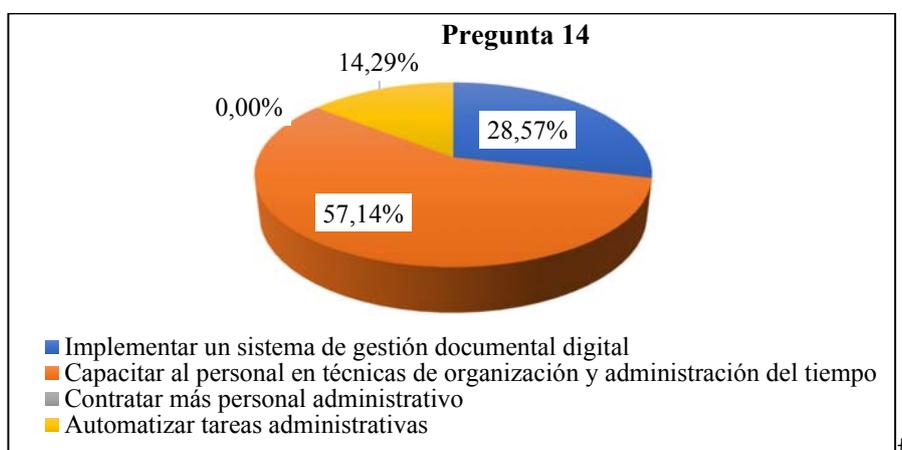
- **Análisis**

La tabla muestra los porcentajes de los empleados que seleccionaron diferentes opciones como medidas para mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Las opciones incluyen El 28.57% de los empleados considera que la implementación de un

sistema de gestión documental digital servirá para mejorar el área administrativa. El 57.14% de los empleados cree que capacitar al personal en técnicas de organización y administración del tiempo contribuirá a la mejora del área administrativa. El 14.29% de los empleados sugiere la automatización de tareas administrativas como una opción para mejorar el área. Esta medida implica utilizar tecnología para realizar tareas administrativas repetitivas y liberar tiempo para otras actividades más estratégicas y de mayor valor. Ningún empleado seleccionó esta opción como una medida para mejorar el área administrativa. #

Gráfico 14

Resultados en porcentaje pregunta 13



- **Interpretación**

La interpretación de los resultados muestra que los empleados tienen diferentes opiniones sobre las medidas para mejorar el área administrativa en la agencia. La mayoría de los empleados cree que capacitar al personal en técnicas de organización y administración del tiempo es una opción importante para la mejora del área, lo que sugiere que reconocen la importancia de mejorar las habilidades y la eficiencia en la gestión del tiempo y recursos.

El porcentaje significativo de empleados que considera la implementación de un sistema de gestión documental digital como una medida para mejorar el área administrativa también refleja la relevancia que dan a la adopción de tecnología para optimizar los procesos y la organización de la información.

El hecho de que ninguno de los empleados seleccionó la opción de "Contratar más personal administrativo" indica que, en general, los empleados no ven esta medida como la solución más efectiva en este momento. Esto puede deberse a diversas razones, como el

reconocimiento de que otras medidas tecnológicas y de capacitación pueden ser más eficaces o a consideraciones presupuestarias.

2.8.1 Resumen de las preguntas de la encuesta

En la encuesta realizada en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional, la mayoría de los empleados encuestados son del género masculino (57.14%), mientras que el 42.86% son del género femenino. La distribución de edad es uniforme, con alrededor del 28.57% de los empleados en cada grupo de edad: 18-24 años, 25-34 años y 35-44 años. Respecto al nivel educativo, la mayoría tiene educación secundaria, educación técnica o profesional, y estudios universitarios, cada uno con una participación del 28.57%. El tiempo trabajando en la agencia está bien distribuido, con el 42.86% de los encuestados trabajando entre menos de 1 año y más de 5 años. La percepción general sobre el área administrativa es positiva, con el 85.7% de los encuestados calificando la situación actual como "Buena". El 85.71% considera que existe una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos en el área administrativa. El 100% de los empleados cree que la implementación de un plan estratégico sería beneficiosa para el área administrativa. Las recomendaciones más comunes para el diseño del plan estratégico son la realización de un análisis FODA y la participación del equipo en el proceso de diseño, ambas con un 42.86% de menciones. Todos los empleados están dispuestos a participar activamente en la implementación del plan estratégico. En cuanto a las oportunidades de capacitación, hay una división de opiniones, con el 42.86% satisfecho, el 42.86% considerando que podrían mejorar y el 14.29% no está seguro. La medida más mencionada para mejorar el área administrativa es la capacitación del personal en técnicas de organización y administración del tiempo, sugerida por el 57.14% de los empleados. Estos resultados brindan una visión integral de la situación actual y las expectativas del equipo, lo que puede ser valioso para la planificación e implementación del plan de mejora administrativo.

2.8.2 Entrevista al gerente de la agencia

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA AGENCIA SANGOLQUÍ DEL BANCO INTERNACIONAL

Nombre entrevistado: Ingeniero Pedro Unda

Cargo: Gerente Agencia Banco Internacional Sangolquí

Nombre del entrevistador/a: María Dolores Cano

Fecha: 19/07/2023

Entrevistador: Buenos días, Ingeniero Pedro Unda. Mi nombre es María Dolores Cano y soy una estudiante de Tecnología Superior en Administración en el Instituto Tecnológico Universitario Pichincha, como es de su conocimiento, formo parte del equipo del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Agradezco mucho que haya aceptado participar en esta entrevista para mi proyecto de investigación sobre el 'Plan Estratégico para el Mejoramiento del Área Administrativa'.

Gerente: Buenos días, María Dolores Cano. Claro, estoy dispuesto colaborar en tu investigación por favor iniciemos con las preguntas sobre tu estudio de mejora.

Entrevistador: ¿Cuál es su visión general sobre el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional y su importancia para el funcionamiento de la empresa?

Gerente: Mi visión general sobre el área administrativa se encuentra planteada estratégicamente a nivel general de todo el Banco, lo cual es muy importante ya que esto es lo que nos llevará a cumplir los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Entrevistador: ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente el área administrativa en la agencia?

Gerente: Mejorar los indicadores de cobranzas, mejora los resultados en lo que se refiere a calidad de atención al cliente, subir los activos y pasivos, aumentar el número de clientes.

Entrevistador: ¿Qué estrategias o iniciativas se han implementado hasta ahora para mejorar el área administrativa?

Gerente: Entre las estrategias realizadas tenemos la creación de un plan de negocios y capacitaciones al equipo de la agencia.

Entrevistador: ¿Cómo evaluaría el nivel de eficiencia y distribución de recursos en el área administrativa de la agencia?

Gerente: Al momento la organización afronta un poco de problemas a nivel tecnológico por el cambio de sistema que se dio, pero se lo viene depurando poco a poco para llegar a su máximo nivel de efectividad y buen funcionamiento.

Entrevistador: ¿Cuáles son los objetivos específicos que se pretenden lograr a través del plan estratégico para el mejoramiento del área administrativa?

Gerente: Crecimiento de Activos y Pasivos, crecimiento de número de clientes, mantener al Recurso Humano estable y contento y lo que el Banco tiene dentro de sus principales objetivos es la rentabilidad.

Entrevistador: ¿Qué medidas se tomarán para diagnosticar la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí?

Gerente: Monitorear los procesos que se están realizando, con encuestas a todo el personal y analizar los resultados para según eso ver las debilidades y fortalezas que se tiene como agencia.

Entrevistador: ¿Cómo se asegurará la participación activa de los empleados en el diseño e implementación del plan estratégico?

Gerente:

- Comunicando metas y expectativas claras a los empleados.
- Compartiendo información y números que se están logrando y a donde se desea llegar.
- Fomentando la comunicación abierta con toda el área.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento.
- Capacitaciones continuas.

Entrevistador: ¿Cuál es el plazo estimado para la implementación completa del plan estratégico y cuáles serán las etapas clave del proceso?

Gerente: No se puede establecer un tiempo exacto de un plan estratégico puede ser entre 1 a 5 años de acuerdo a como vaya evolucionando, pero se estima en un mediano plazo.

Gerente: Las etapas serían primero, evaluar la situación actual, para según eso tomar las medidas del caso, segundo desarrollar una estrategia y tercero elaborar un plan.

Entrevistador: ¿Cómo se fomentará la comunicación y colaboración entre los diferentes departamentos en el área administrativa durante la implementación del plan estratégico?

Gerente: Identificando problemas en la comunicación, promover la receptividad, capacitando al Recurso Humano, mantener informados a todos los empleados de la agencia, aprovechar las herramientas de Marketing e implementar tecnologías para la comunicación utilizando todos los beneficios que tenemos a través de nuestra plataforma tecnológica.

Entrevistador: ¿Cómo se abordarán los posibles obstáculos o resistencia al cambio durante la implementación del plan estratégico?

Gerente: La resistencia al cambio se puede producir inclusive antes de la planeación e implementación, la idea es impulsar el cambio de forma transparente informando y comprometiendo a los distintos departamentos del Banco, los altos ejecutivos deben brindar su apoyo y que sea visible para la ejecución exitosa, participar continuamente en los cambios realizados dando ejemplo a los demás, presentar de manera clara los beneficios que vamos a tener con los cambios que se están dando, capacitaciones continuas ya que unos de los mayores

índices para la resistencia es el conocimiento y sobre todo motivar el trabajo en equipo permitiendo que participen todos con sugerencias y así poder tomar mejores decisiones.

Entrevistador: ¿Qué seguimiento y evaluación se llevará a cabo para garantizar la efectividad a largo plazo del plan estratégico en el área administrativa?

Gerente: Para realizar un mejor seguimiento se utilizará una herramienta informática que permita a los responsables de las líneas de actuación informar las variaciones que se han dado a partir de los cambios realizados, de acuerdo con esto seguir tomando las medidas respectivas y mejorar el proceso con el objetivo trazado.

Análisis de la entrevista al gerente de la agencia banco Internacional

La entrevista con el Gerente, Ingeniero Pedro Unda, proporciona información valiosa sobre el área administrativa y sus desafíos actuales en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. Entre los principales desafíos mencionados se encuentran mejorar los indicadores de cobranzas, la calidad de atención al cliente, y aumentar tanto los activos como los pasivos. Además, se destaca el objetivo de incrementar el número de clientes. El Gerente menciona que se han creado un plan de negocios y se han proporcionado capacitaciones al equipo de la agencia como estrategias para mejorar el área administrativa. Además, reconoce que la agencia enfrenta desafíos tecnológicos debido al cambio de sistema, pero se está trabajando en depurar estos problemas para lograr un nivel máximo de efectividad y buen funcionamiento.

Los objetivos específicos del plan incluyen el crecimiento de activos y pasivos, el aumento del número de clientes y el mantenimiento de un Recurso Humano estable y satisfecho, junto con la rentabilidad como objetivo general. El Gerente propone monitorear los procesos con encuestas a todo el personal para identificar debilidades y fortalezas en el área administrativa. Se enfatiza la importancia de la comunicación clara de metas y expectativas, compartir información relevante, fomentar una comunicación abierta y ofrecer oportunidades de crecimiento y capacitación continua para asegurar la participación de los empleados en el diseño e implementación del plan estratégico.

Finalmente, menciona que el plazo estimado para la implementación completa del plan estratégico puede variar entre 1 a 5 años, considerándolo como un mediano plazo. Se destacan tres etapas clave en el proceso: evaluar la situación actual, desarrollar una estrategia y elaborar el plan y se promoverá la comunicación efectiva identificando y solucionando problemas en la comunicación, capacitando al personal y aprovechando las herramientas tecnológicas

disponibles. Se proponen diversas estrategias para abordar posibles obstáculos o resistencia al cambio, incluyendo la transparencia en la comunicación, el apoyo visible de los altos ejecutivos, capacitaciones continuas y fomentar la participación y el trabajo en equipo. Mediante la utilización de herramientas informáticas para el seguimiento y evaluación del plan, permitiendo a los responsables de las líneas de actuación informar sobre las variaciones y tomar medidas para mejorar el proceso con el objetivo trazado.

Comparando la encuesta con la entrevista, se puede observar algunas áreas de coincidencia y similitud, así como algunas diferencias. Veamos cómo se relacionan ambas

Tabla 16

Relación de coincidencia entre la entrevista y el análisis e interpretación de resultados de la encuesta

| Aspecto | Encuesta | Entrevista |
|---|--|---|
| Desafíos del área administrativa | Desafíos relacionados con cobranzas, atención al cliente, crecimiento de activos y pasivos, y clientes. | Mejorar indicadores de cobranzas, calidad de atención al cliente, subir activos y pasivos, aumentar clientes. |
| Estrategias implementadas | Creación de plan de negocios y capacitaciones. | Creación de plan de negocios y capacitaciones al equipo de la agencia. |
| Evaluación de eficiencia y distribución de recursos | Se pregunta sobre la eficiencia y distribución de recursos en el área administrativa. | Problemas tecnológicos en la distribución de recursos y afrontarlos para mejorar la efectividad. |
| Objetivos específicos | Crecimiento de activos, pasivos, clientes y mantener recurso humano estable y satisfecho. | Crecimiento de activos y pasivos, aumento de clientes y rentabilidad. |
| Diagnóstico de la situación actual | Monitoreo de procesos y encuestas al personal para identificar debilidades y fortalezas. | Monitorear procesos y encuestas para identificar debilidades y fortalezas en la agencia. |
| Participación de los empleados | Fomentar la participación del personal mediante comunicación clara, compartiendo información, capacitaciones, etc. | Fomentar participación del personal, comunicación abierta, oportunidades de crecimiento y capacitaciones. |
| Resistencia al cambio | Pregunta sobre enfrentamiento a la resistencia al cambio. | Impulsar el cambio de forma transparente, compromiso de altos ejecutivos, capacitaciones y participación para abordar la resistencia. |

Las coincidencias y diferencias entre la encuesta y la entrevista se resumen en esta tabla. Ambos métodos de investigación ofrecen información valiosa sobre el área administrativa, con la encuesta proporcionando detalles específicos de los encuestados y la entrevista brindando una perspectiva más contextual y cualitativa de los desafíos y estrategias abordados.

2.9 Análisis FODA del Área Administrativa

Tabla 17

Análisis FODA

| FACTORES | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|--|
| | F1: Personal capacitado y comprometido F2: Acceso a tecnología bancaria moderna. F3: Amplia cartera de productos y servicios. F4: Respaldo de la matriz del banco F5: Buena reputación a nivel nacional F6: Crecimiento económico local | D1: Procesos administrativos lentos y engorrosos D2: Procesos administrativos burocráticos D3: Falta de capacitación sobre procesos administrativos D4: Infraestructura desactualizada D5: Baja satisfacción del cliente D6: Altos costos operativos |
| OPORTUNIDADES | FORTALEZA + OPORTUNIDAD | DEBILIDAD + OPORTUNIDAD |
| O1: Aprovechar los nuevos servicios financieros bancarios. O2: Implementar tecnología avanzada O3: Crecimiento de la producción local O4: Atraer más clientes para expandir el banco en el sector O5: Crecimiento económico del sector Sangolquí. O6: Capitalizar el incremento de la población. | F1-O1: Aprovechar al personal capacitado para ofrecer nuevos servicios financieros bancarios. F2-O2: Utilizar tecnología para mejorar la eficiencia en la demanda de servicios. F3-O3: Aplicar la cartera de productos y servicios para el crecimiento de la población local. F4-O4: Utilizar el respaldo de la matriz del banco atraer las clientes y expandirse en el sector. F5-O5: aprovechar la buena reputación del banco para el crecimiento económico del sector Sangolquí | D1-O1: Mejorar los procesos administrativos mediante nuevos servicios financieros bancarios. D2-O2: Modernizar Procesos Administrativos para Aprovechar la Implementación de Tecnología Avanzada. D3-O3: Mejorar la Capacitación en Procesos Administrativos para el crecimiento de la producción local. D4-O4: Modernizar la Infraestructura para Aprovechar la Oportunidad de Atraer más Clientes y Expandirse en el Sector |

| AMENAZAS | FORTALEZA + AMENAZA | DEBILIDAD + AMENAZA |
|---|--|---|
| <p>A1: Implementar un programa de mejora continua</p> <p>A2: Agilizar procesos y reducir costos operativos</p> <p>A3: Diversificar la oferta de productos y servicios.</p> <p>A4: Competencia en el mercado</p> <p>A5: Riesgo de cambio en la tasa de interés</p> <p>A6: Inestabilidad económica a nivel local</p> <p>A7: Avances tecnológicos de la competencia</p> | <p>F1-A1: Potenciar al Personal Capacitado para Implementar un Programa de Mejora Continua.</p> <p>F2-O2: Utilizar la Tecnología Bancaria moderna para agilizar procesos y reducir costos.</p> <p>F3-O3: Utilizar la Cartera para diversificar la oferta y aprovechar oportunidades.</p> <p>F4-O4: Utilizar el Respaldo de la Matriz para Competir en el Mercado local.</p> <p>F5-O5: Utilizar la Buena Reputación para Mitigar el Riesgo de Cambio en la Tasa de Interés.</p> <p>F6-O6: Utilizar el Crecimiento Económico Local para Mitigar la Inestabilidad Económica</p> | <p>D5-O5: Mejorar la Satisfacción del Cliente Aprovechando el Crecimiento Económico en el Sector de Sangolquí</p> <p>D6-O6: Optimizar Costos Operativos Mediante la Atracción de la Población</p> <p>D1-A1: Superar procesos lentos y engorrosos mediante un programa de mejora continua.</p> <p>D2-A2: Superar procesos burocráticos mediante un programa de mejora continua y avances tecnológicos.</p> <p>D4-A2-A7: Modernizar la infraestructura para agilizar procesos y adoptar avances tecnológicos.</p> <p>D5-A1-A3: Mejorar la satisfacción del cliente mediante un programa de mejora continua y diversificación de la oferta.</p> <p>D6-A2-A6: Reducir los altos costos operativos mediante la agilización de procesos y el aprovechamiento del crecimiento de la población</p> |

CAPÍTULO III

PROPUESTA

En el presente capítulo, se presenta la propuesta integral para el mejoramiento del área administrativa en la agencia Sangolquí del banco internacional. La propuesta está diseñada para abordar las debilidades identificadas en el capítulo 2 y aprovechar las oportunidades que permitan fortalecer el desempeño de la agencia y mantener una posición competitiva en el mercado financiero.

El diagnóstico ha destacado la importancia de alinear los esfuerzos de desarrollo organizacional con la visión y la misión del Banco Internacional. Los lineamientos estratégicos, como la promoción de la ética, la sostenibilidad y la mejora continua, se han identificado como cimientos fundamentales para el crecimiento y la excelencia en el servicio. Los valores corporativos, como la ejemplaridad, la cercanía, la solidez y la toma de decisiones informadas, han surgido como guías esenciales para la conducta y la cultura organizacional.

Las estrategias derivadas del diagnóstico reflejan la intención de capitalizar las fortalezas existentes y abordar las debilidades, en línea con las oportunidades y amenazas del entorno financiero. Se ha reconocido la importancia de la tecnología como una herramienta crucial para mejorar la eficiencia operativa y satisfacer las demandas de los clientes. Además, se ha priorizado la diversificación de la oferta de productos y servicios, así como la mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente.

3.1 Lineamientos estratégicos

3.1.1 Misión

“Gestionar recursos y servicios financieros con alto grado de calidad, a fin de obtener la satisfacción de nuestros clientes, aportar al desarrollo nacional y crear valor para nuestro capital de trabajo y nuestros accionistas.” (Banco Internacional, 2021b, p. 6)

3.1.2 Visión

Ser el mejor banco del Ecuador

- Contaremos con el mejor talento humano.
- Brindaremos servicios de la más alta calidad.
- Alcanzaremos altos estándares de eficiencia y productividad.
- Incrementaremos las captaciones sostenida y diversificadamente.
- Gestionaremos con prudencia la cartera de crédito.

- Seremos el Banco más rentable del país (Banco Internacional, 2021b, p. 6)

3.2 Líneas y objetivos estratégicos

- Cultura de buen gobierno y ética

Impulsar una cultura de sostenibilidad desde los máximos órganos de gobierno y dar continuidad a los más altos estándares éticos y conducta (Banco Internacional, 2022).

- Finanzas sostenibles y Riesgos

Contribuir a la transformación sostenible de la actividad económica en el Ecuador (Banco Internacional, 2022).

- Ciberseguridad y protección de datos

Lograr los más altos estándares de excelencia en la protección de información sensible y confidencial de nuestros clientes y el negocio (Banco Internacional, 2022).

- Experiencia del cliente

Posicionarse como una entidad de referencia por el servicio y la satisfacción de sus clientes, así como por su avanzada oferta digital (Banco Internacional, 2022).

- Cuidado del planeta

Medir nuestro impacto neto en el medio ambiente, apoyados en la tecnología y mejores prácticas a nivel internacional (Banco Internacional, 2022).

- Diversidad, igualdad y bienestar

Ser reconocido como una entidad que dispone de un equipo diverso, con igualdad de oportunidades y que fomenta el bienestar de sus colaboradores (Banco Internacional, 2022).

- Contribución y desarrollo social

Apoyar desde nuestro know-how, valores y talento, en el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde la entidad está presente (Banco Internacional, 2022).

- Comunicación y participación con stakeholders

Mantener informados a los grupos de interés sobre la estrategia y desempeño de la entidad a conocer y responder a sus expectativas e inquietudes (Banco Internacional, 2022).

3.2.1 Valores corporativos

- Ejemplaridad

Demostramos a través de nuestro comportamiento que somos ejemplo de los principios y valores del Grupo, siendo coherentes en nuestra relación con clientes, accionistas, colaboradores y sociedad en general (Banco Internacional, 2022).

- Cercanía

Generaremos un ambiente profesional de confianza que facilita la comunicación. Escuchamos activamente a nuestros clientes, colaboradores y a las demandas de la sociedad. Ser cercanos nos permite una adaptación ágil y sencilla a las circunstancias, respetando la diversidad (Banco Internacional, 2022).

- Solidez

Perseguimos la permanente creación de valor para asegurar el desarrollo futuro. Esto nos permite tener un proyecto de Grupo, con una visión común que integra el corto y largo plazo, generando un verdadero compromiso y la responsabilidad de crear legado (Banco Internacional, 2022).

- Decisión

Actuamos con calidad en entornos inciertos y cambiantes, identificando con agilidad alternativas y eligiendo las más adecuadas. Buscamos mejorar continuamente y aprendemos del error con autocrítica y humildad (Banco Internacional, 2022)

3.3 Análisis de estrategias

En este análisis, se explora cómo aplicar efectivamente los resultados de la encuesta, entrevista y la matriz FODA para determinar qué estrategias deben implementarse primero, considerando tanto las fortalezas y oportunidades que pueden ser capitalizadas, como las debilidades y amenazas que requieren atención inmediata. Además, se evalúa cómo estas estrategias se alinean con los objetivos de la investigación para mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional, con un enfoque particular en la situación actual en Ecuador y su aplicabilidad en el plan estratégico.

Por lo tanto, las estrategias principales y necesarios para el plan estratégico basado en la encuesta, entrevista y matriz cruzada FODA se establecen las siguientes:

- **Estrategia F1-O1: Aprovechar al personal capacitado para ofrecer nuevos servicios financieros bancarios.**

- Análisis:

Esta estrategia capitaliza la fortaleza del personal capacitado y la oportunidad de nuevos servicios financieros. Al utilizar el conocimiento del equipo, el banco puede destacar y diversificar sus ofertas. De tal manera que es importante aprovechar esta fortaleza existente para expandir los servicios de la agencia del banco internacional en el sector de Sangolquí.

- **F2-O2: Utilizar tecnología para mejorar la eficiencia en la demanda de servicios.**

- Análisis:

La tecnología puede abordar las debilidades de procesos administrativos lentos y burocráticos. Agilizar procesos y reducir costos puede impulsar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Es importante abordar las debilidades críticas y aprovechar la oportunidad tecnológica.

- **D1-O1: Mejorar los procesos administrativos mediante nuevos servicios financieros bancarios.**

- Análisis

La debilidad de procesos lentos se combina con la oportunidad de nuevos servicios financieros para crear una estrategia que aborda la ineficiencia y amplía la oferta. Esta debilidad es importante abordar, pero no resuelve completamente el problema.

- **D2-O2: Modernizar Procesos Administrativos para Aprovechar la Implementación de Tecnología Avanzada.**

- Análisis

La identificación de procesos burocráticos como una debilidad interna resalta la necesidad de una transformación en la manera en que se gestionan las actividades administrativas. Estos procesos pueden estar afectando la agilidad y la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes. Por otro lado, la oportunidad tecnológica proporciona una vía para abordar estas debilidades y superar los obstáculos que podrían haber surgido en el pasado. Esta estrategia se alinea perfectamente con el objetivo general de mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí. Al abordar una debilidad específica y capitalizar la oportunidad tecnológica, el banco demuestra su compromiso con la innovación y la excelencia en la prestación de servicios.

- **D5-A1-A3: Mejorar la satisfacción del cliente mediante un programa de mejora continua y diversificación de la oferta.**

- Análisis

Abordar la debilidad de baja satisfacción del cliente y aprovechar la amenaza de la competencia. La mejora continua y la diversificación pueden fortalecer la posición del banco enfocados en mejorar la relación con los clientes.

- **A2-O2: Agilizar procesos y reducir costos operativos.**

- Análisis

Combinar la amenaza de la competencia con la oportunidad tecnológica. Permitirá agilizar los procesos lo que se refleja en el aumento de la competitividad y la reducción de costos.

- **A6-O6: Reducir los altos costos operativos mediante la agilización de procesos y el aprovechamiento del crecimiento de la población.**

- Análisis

Al Combinar la amenaza de altos costos con la oportunidad de crecimiento de la población. La eficiencia operativa y el crecimiento pueden aliviar los desafíos económicos permitiendo así reducir costos mediante la agilización de los procesos.

- **F4-O4: Utilizar el respaldo de la matriz del banco para atraer clientes y expandirse en el sector.**

- Análisis

Aprovechar la fortaleza del respaldo de la matriz para abordar la oportunidad de expandirse en el sector. Puede fortalecer la posición en el mercado local.

- **F3-O3: Aplicar la cartera de productos y servicios para el crecimiento de la población local.**

- Análisis

Combinar la fortaleza de la cartera de productos con la oportunidad de crecimiento local. Aprovechar la cartera puede atraer y satisfacer a la población en crecimiento.

Es importante resaltar que la priorización de estrategias se analiza en base a la disponibilidad de recursos la viabilidad, implementación y alineación con los objetivos a largo plazo del Banco Internacional en la Agencia Sangolquí, por lo que es importante garantizar que las estrategias seleccionadas estén en consonancia con la visión y la dirección del banco Internacional. Cada estrategia debe contribuir al logro de los objetivos más amplios y coadyuvar a la misión de mejora del área administrativa.

3.4 Planes de acción

El presente plan de acción se ha desarrollado con el objetivo de mejorar y fortalecer el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional. A través de un análisis de la situación actual, utilizando tanto la matriz FODA como los resultados de encuestas y entrevistas, se han identificado estrategias clave que permitirán abordar las debilidades internas y capitalizar las oportunidades externas. El plan se basa en la alineación con los objetivos a largo

plazo de la institución y busca optimizar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado financiero local.

Las estrategias propuestas fueron seleccionadas cuidadosamente en función de su potencial para abordar las debilidades y amenazas detectadas, al tiempo que aprovechan las fortalezas y oportunidades existentes. Cada estrategia fue analizada en términos de factibilidad, impacto en la mejora administrativa y alineación con la visión del banco internacional.

Las estrategias seleccionadas se enumeran a continuación junto con las acciones asociadas, y los indicadores. Por lo tanto, existe el compromiso con este plan de acción y se espera que su implementación hará una contribución significativa a la mejora continua de nuestras operaciones administrativas y al logro de nuestras metas organizacionales.

Tabla 18

Plan de acción mediante estrategias

| Prioridad | Estrategia | Acciones | Identificadores | Semanas | Encargado |
|-----------|---|---|--|----------|--|
| 1 | Modernizar Procesos Administrativos para Aprovechar la Implementación de Tecnología Avanzada. | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar procesos administrativos burocráticos. • Evaluar tecnologías disponibles para mejorar procesos. • Implementar sistemas y software adecuados. • Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías. | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del tiempo de procesamiento de solicitudes. • Mejora en la eficiencia en la atención al cliente. • Incremento en la satisfacción del personal. | Semana 1 | Departamento de Tecnología Jefe del Área Administrativa |
| 2 | Utilizar tecnología para mejorar la eficiencia en la demanda de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar procesos que pueden ser optimizados con tecnología. • Identificar soluciones tecnológicas adecuadas. • Implementar herramientas y sistemas. • Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías. • Evaluar la cartera actual de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del tiempo de espera en procesos. • Aumento en la rapidez de respuesta a solicitudes. • Mejora en la satisfacción del cliente. | Semana 2 | Departamento de Tecnología Jefe del Área Administrativa |
| 3 | Mejorar los procesos administrativos mediante nuevos servicios financieros bancarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar oportunidades de expansión de servicios. • Diseñar y desarrollar nuevos servicios financieros. • Promocionar los nuevos servicios a los clientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Número de nuevos servicios implementados. • Incremento en el uso de los nuevos servicios por parte de los clientes. | Semana 3 | Departamento de Tecnología Jefe del Área Administrativa Jefe de recursos Humanos |

| Prioridad | Estrategia | Acciones | Identificadores | Semana | Encargado |
|------------------|---|---|---|---------------|---|
| 4 | Mejorar la satisfacción del cliente mediante un programa de mejora continua y diversificación de la oferta. | <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar retroalimentación de los clientes. • Identificar áreas de mejora en la satisfacción. • Diseñar e implementar programas de mejora continua. • Diversificar la oferta de productos y servicios. • Identificar procesos lentos y burocráticos. | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la puntuación de satisfacción del cliente. • Número de nuevos productos y servicios implementados. | Semana 4 | Gerente General Jefe de Recursos Humanos Jefe del Área Administrativa |
| 5 | Agilizar procesos y reducir costos operativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar soluciones tecnológicas para agilizar procesos. • Implementar herramientas y sistemas para agilizar procesos. • Medir la reducción en costos operativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción en el tiempo de procesamiento de solicitudes. • Reducción en los costos operativos mensuales. | Semana 5 | Gerente General Jefe de Recursos Humanos Jefe del Área Administrativa |
| 6 | Reducir los altos costos operativos mediante la agilización de procesos y el aprovechamiento del crecimiento de la población. | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar áreas de altos costos operativos. • Evaluar soluciones para agilizar procesos. • Implementar cambios en los procesos para reducir costos. Monitorear el impacto en los costos operativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción en los costos operativos mensuales. • Aumento en la eficiencia en la utilización de recursos. | Semana 6 | Gerente General Jefe de Recursos Humanos Jefe del Área Administrativa |

| Prioridad | Estrategia | Acciones | Identificadores | Semana | Encargado |
|-----------|---|---|--|----------|--|
| 7 | Utilizar el respaldo de la matriz del banco para atraer clientes y expandirse en el sector. | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de marketing y promoción. Utilizar la reputación de la matriz para atraer nuevos clientes. • Diseñar campañas para expandir la presencia en el sector. | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento en el número de nuevos clientes. • Expansión de la presencia en el sector. | Semana 7 | Gerente General Jefe de Recursos Humanos Jefe del Área Administrativa |
| 8 | Aplicar la cartera de productos y servicios para el crecimiento de la población local. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las necesidades y preferencias de la población local. • Promocionar la cartera de productos y servicios existente. • Identificar oportunidades de nuevos productos. • Desarrollar y lanzar nuevos productos y servicios. • Identificar habilidades y conocimientos del personal. | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la utilización de productos y servicios por parte de la población local. • Número de nuevos productos y servicios implementados. | Semana 8 | Gerente General Jefe de Recursos Humanos Jefe del Área Administrativa |
| 9 | Aprovechar al personal capacitado para ofrecer nuevos servicios financieros bancarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar nuevos servicios financieros acorde a las capacidades del personal. • Capacitar al personal en la promoción de los nuevos servicios. • Medir el éxito en la promoción y utilización de los nuevos servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Número de nuevos servicios promocionados por el personal. • Incremento en el uso de los nuevos servicios por parte de los clientes. | Semana 9 | Jefe de Recursos Humanos Jefe del Área Administrativa Departamento de Comunicación |

4.1.1 Responsables y recursos para el plan estratégico

La asignación adecuada de responsables y recursos es clave para la ejecución exitosa del Plan Estratégico y para lograr los objetivos planteados en cada una de las líneas estratégicas.

- Gerente General
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe del Área Administrativa
- Departamento de Comunicación
- Departamento de Tecnología

Tabla 19

Presupuesto anual para el plan estratégico banco Internacional

| Línea estratégica | Acciones | Costos |
|---|--|---------------|
| Modernizar Procesos Administrativos para Aprovechar la Implementación de Tecnología Avanzada. | Identificar procesos administrativos burocráticos | \$ 25.00 |
| | Evaluar tecnologías disponibles para mejorar procesos | \$ 20.00 |
| | Implementar sistemas y software adecuados | \$120.00 |
| | Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías | \$ 80.00 |
| Utilizar tecnología para mejorar la eficiencia en la demanda de servicios. | Analizar procesos que pueden ser optimizados con tecnología. | \$100.00 |
| | Diseñar un plan de capacitación y formación en habilidades técnicas y de liderazgo | \$100.00 |
| | Identificar soluciones tecnológicas adecuadas. | \$ 50.00 |
| | Implementar herramientas y sistemas. | \$150.00 |
| | Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías. | \$ 80.00 |
| Mejorar los procesos administrativos mediante nuevos servicios financieros bancarios. | Evaluar la cartera actual de servicios | \$ 25.00 |
| | Identificar oportunidades de expansión de servicios. | \$ 30.00 |
| | Diseñar y desarrollar nuevos servicios financieros. | \$ 50.00 |
| | Promocionar los nuevos servicios a los clientes. | \$200.00 |
| Mejorar la satisfacción del cliente mediante un programa de | Recopilar retroalimentación de los clientes | \$120.00 |
| | Identificar áreas de mejora en la satisfacción | \$ 30.00 |

| | | |
|--|---|-------------------|
| mejora continua y diversificación de la oferta. | Diseñar e implementar programas de mejora continua. | \$150.00 |
| | Diversificar la oferta de productos y servicios. | \$100.00 |
| Agilizar procesos y reducir costos operativos. | Identificar procesos lentos y burocráticos. | \$ 25.00 |
| | Evaluar soluciones tecnológicas para agilizar procesos. | \$ 35.00 |
| | Implementar herramientas y sistemas para agilizar procesos. | \$180.00 |
| | Medir la reducción en costos operativos. | \$ 65.00 |
| Reducir los altos costos operativos mediante la agilización de procesos y el aprovechamiento del crecimiento de la población | Identificar áreas de altos costos operativos | \$ 35.00 |
| | Evaluar soluciones para agilizar procesos | \$ 20.00 |
| | Implementar cambios en los procesos para reducir costos. | \$ 90.00 |
| | Monitorear el impacto en los costos operativos. | \$ 50.00 |
| Utilizar el respaldo de la matriz del banco para atraer clientes y expandirse en el sector. | Desarrollar estrategias de marketing y promoción. | \$150.00 |
| | Utilizar la reputación de la matriz para atraer nuevos clientes | \$ 60.00 |
| | Diseñar campañas para expandir la presencia en el sector. | \$250.00 |
| Aplicar la cartera de productos y servicios para el crecimiento de la población local | Analizar las necesidades y preferencias de la población local. | \$100.00 |
| | Promocionar la cartera de productos y servicios existente | \$120.00 |
| | Identificar oportunidades de nuevos productos. | \$ 50.00 |
| | Desarrollar y lanzar nuevos productos y servicios. | \$ 80.00 |
| Aprovechar al personal capacitado para ofrecer nuevos servicios financieros bancarios. | Identificar habilidades y conocimientos del personal. | \$ 50.00 |
| | Diseñar nuevos servicios financieros acorde a las capacidades del personal. | \$ 40.00 |
| | Capacitar al personal en la promoción de los nuevos servicios | \$100.00 |
| | Medir el éxito en la promoción y utilización de los nuevos servicios. | \$ 60.00 |
| TOTAL | | \$2,990.00 |

Tabla 20*Actividades para el plan estratégico banco Internacional*

| Actividades de acciones estratégicas | Año 2023 | | | |
|--|----------|-------|--------|------------|
| | Junio | Julio | Agosto | Septiembre |
| Modernizar Procesos Administrativos para Aprovechar la Implementación de Tecnología Avanzada. | | | | |
| Utilizar tecnología para mejorar la eficiencia en la demanda de servicios. | | | | |
| Mejorar los procesos administrativos mediante nuevos servicios financieros bancarios. | | | | |
| Mejorar la satisfacción del cliente mediante un programa de mejora continua y diversificación de la oferta. | | | | |
| Agilizar procesos y reducir costos operativos | | | | |
| Reducir los altos costos operativos mediante la agilización de procesos y el aprovechamiento del crecimiento | | | | |
| Utilizar el respaldo de la matriz del banco para atraer clientes y expandirse en el sector. | | | | |
| Aplicar la cartera de productos y servicios para el crecimiento de la población local | | | | |
| Aprovechar al personal capacitado para ofrecer nuevos servicios financieros bancarios. | | | | |

4.1.2 Impacto del plan estratégico

El Plan Estratégico implementarse en la agencia del Banco Internacional en Sangolquí tendrá un impacto significativo en todas las áreas de operación. Gracias a la optimización de procesos administrativos, se logrará una mayor eficiencia en la prestación de servicios bancarios, lo que reducirá los tiempos de respuesta y los costos operativos.

El desarrollo del talento humano generará un equipo altamente capacitado y motivado, lo que se traducirá en un excelente desempeño y un ambiente laboral más positivo. La satisfacción de los empleados aumentará notablemente, y la rotación de personal será reducido, lo que fortalecerá la estabilidad del equipo.

La mejora de la experiencia del cliente ha sido otro logro sobresaliente. Gracias a una comunicación interna y externa efectiva, los clientes se sienten más conectados con el banco y perciben un servicio más personalizado. La fidelidad de los clientes ha aumentado, y muchos de ellos se han convertido en verdaderos embajadores del banco, recomendándolo a sus conocidos.

4.1.3 Evaluación

La evaluación del plan estratégico es un proceso continuo y dinámico. Es importante evaluar regularmente y hacer ajustes en función de los resultados obtenidos. Un análisis exhaustivo nos permitirá comprender qué acciones han tenido más éxito y qué áreas necesitan mejorar para garantizar el éxito a largo plazo de la agencia Sangolquí del banco Internacional.

Tabla 21

Matriz de evaluación para el plan estratégico banco Internacional

| Criterios de Evaluación | Ponderación (de 1 a 5) | Resultados Obtenidos (de 1 a 5) | Puntaje Total (Ponderación) |
|---|-------------------------------|--|------------------------------------|
| Cumplimiento de Objetivos y Metas | 5 | 4 | 9 |
| Eficiencia en la Optimización de Procesos | 4 | 4 | 8 |
| Desarrollo del Talento Humano | 5 | 5 | 10 |
| Mejora de la Experiencia del Cliente | 4 | 5 | 9 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Implementación de un Plan de Comunicación Interna y Externa | 4 | 5 | 9 |
| Crecimiento de la Captación de Clientes y Colocación de Productos | 3 | 4 | 7 |
| Impacto en los Resultados Financieros | 4 | 4 | 8 |
| Satisfacción del Cliente y Retención | 5 | 3 | 8 |
| Crecimiento del Mercado y Competitividad | 3 | 5 | 8 |
| Cumplimiento de Plazos y Presupuesto | 3 | 3 | 6 |
| Innovación y Adaptación al Entorno Cambiante | 4 | 3 | 7 |

4.2 Compromiso del área administrativa con el banco Internacional

- El compromiso del área administrativa con el banco es de vital importancia para el funcionamiento y éxito de la institución financiera. El área administrativa juega un papel clave en la eficiencia operativa y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del banco.
- El área administrativa se compromete a garantizar la eficiencia y efectividad de los procesos internos. Busca optimizar las operaciones, reducir costos y mejorar la calidad del servicio para brindar una experiencia satisfactoria a los clientes y empleados.
- El área administrativa se compromete a cumplir con todas las regulaciones, leyes y normativas financieras establecidas por los organismos reguladores y autoridades competentes.
- El área administrativa se compromete a actuar con transparencia en sus operaciones y a mantener la confidencialidad de la información sensible y de los datos de los clientes.
- El área administrativa se compromete a fomentar la innovación y la mejora continua en sus procesos y procedimientos. Busca implementar tecnologías y prácticas modernas para estar a la vanguardia de la industria financiera.
- El área administrativa se compromete a trabajar en equipo y colaborar con otras áreas del banco para lograr una gestión integral y coordinada.

- El área administrativa se compromete a promover el desarrollo y crecimiento profesional de sus empleados.
- El área administrativa se compromete a tener una orientación al cliente en todas sus actividades. Busca comprender y atender las necesidades de los clientes para ofrecer soluciones financieras personalizadas y de calidad.
- El área administrativa se compromete a contribuir a la responsabilidad social y ambiental del banco. Busca participar en iniciativas sociales y ambientales que beneficien a la comunidad y al entorno.
- El área administrativa se compromete a mantener una comunicación efectiva, tanto interna como externa.

Conclusiones

- A través de un análisis bibliográfico exhaustivo, se ha establecido un sólido fundamento teórico y conceptual que resulta fundamental para comprender la relevancia de la gestión estratégica y la planificación en el marco del Banco Internacional y su sucursal en Sangolquí. Mediante la exploración en profundidad de conceptos clave como el plan estratégico, la planificación administrativa y la gestión de procesos, se ha erigido un marco coherente que proporciona la base necesaria para el desarrollo e implementación efectiva de un plan estratégico con enfoque en el fortalecimiento del área administrativa.
- El análisis detallado de la situación actual ha proporcionado una comprensión profunda de las fortalezas y debilidades internas, así como de las oportunidades y amenazas externas que influyen en el rendimiento de la agencia. El diseño metodológico, centrado en un enfoque cualitativo que combina encuestas y entrevistas, promete una recopilación de datos rica y contextualizada. La selección cuidadosa de la población y muestra garantiza la representatividad, mientras que los instrumentos de investigación estructurados aseguran la obtención de información precisa y pertinente.
- Los lineamientos estratégicos delinean una guía clara para el desempeño organizacional, destacando el compromiso de brindar servicios financieros de alta calidad, impulsar la sostenibilidad, mantener altos estándares éticos y promover la diversidad y el bienestar. La misión y visión del banco establecen sus metas ambiciosas de convertirse en el mejor banco en Ecuador, destacando la importancia de la excelencia, la eficiencia y la satisfacción del cliente. La creación de planes de acción con responsables y recursos asignados ha garantizado la viabilidad y la implementación exitosa del plan estratégico. Estos planes, enriquecidos por el análisis FODA, están diseñados para abordar desafíos específicos, capitalizar oportunidades y mejorar la eficiencia y competitividad de manera sistemática.

Recomendaciones

- Monitorear la literatura relevante para estar al tanto de las últimas tendencias y enfoques en gestión estratégica, planificación y prácticas bancarias. Esto garantizará que el plan estratégico esté informado por las últimas investigaciones y mejores prácticas.
- Recopilar datos mediante encuestas y entrevistas, sería beneficioso complementar la investigación cualitativa con algún grado de investigación cuantitativa. Esto permitiría cuantificar ciertos aspectos de la situación actual y proporcionaría una base numérica para evaluar el impacto de las estrategias implementadas.
- Establecer mecanismos sólidos de monitoreo y evaluación. Esto permitirá rastrear el progreso de las acciones y ajustar estrategias si es necesario. El uso de indicadores clave de rendimiento (KPIs) ayudará a medir los avances y los resultados alcanzados.
- Evaluar continuamente los riesgos potenciales que podrían obstaculizar su éxito. Desarrollar estrategias de mitigación para enfrentar estos riesgos garantizará una implementación más suave y exitosa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AEC. (2019, July 5). *Gestión por procesos*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Amboya, G., & Muñoz, M. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa “El Lojanito” ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022*.
- Banco Internacional. (2014). *Código Buen Gobierno Corporativo*.
- Banco Internacional. (2021a). *Código Ética*.
- Banco Internacional. (2021b). *Memoria de sostenibilidad*.
- Banco Internacional. (2022). *MEMORIA*.
- Banco Internacional. (2023a). *Estatuto social*.
- Banco Internacional. (2023b). *Manual para elaboración de Manuales*.
- Campozano, J. (2015). *Proceso administrativo y su incidencia en la oferta de la cartera de productos del banco de Machala sucursal Quevedo, periodo 2013-2014. Plan estratégico para la satisfacción y fidelización de clientes*.
- DREW. (2023, July 5). *Gestión por procesos*. <https://www.wearedrew.co/gestion-por-procesos>
- Larrea, V., & Tenorio, A. (2020). *Diseño de un plan estratégico de gestión de tecnologías de la información para el mejoramiento de los procesos administrativos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo. Período 2015 - 2018*.
- LOTAIP. (2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA*.
- Martins, J. (2023, February 3). *Planificación estratégica para empresas*. <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Mena, M. (2015). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INCORPORANDO RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DISMAC S.C.C. PARA EL PERIODO 2014 – 2018*.
- Pepper, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*. <https://doi.org/10.5867/MEDWAVE.2011.05.5032>
- Registro Oficial. (2012). *LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, CODIFICACION*. www.lexis.com.ec

Superintendencia de Bancos. (2023). *Normas de Control de la Superintendencia de Bancos.*

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/normas-de-control-de-la-superintendencia-de-bancos/>

Torres, D. (2022, January 18). *Qué es el plan estratégico de una empresa, cómo crearlo y ejemplos.* <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa>

Yaringaño, E. (2021). *Propuesta de plan de mejora continua entre los subprocesos de fiscalización de la solicitud y desembolso de un leasing vehicular en una entidad bancaria.*

Yarleque, V. (2022). *Implementación del plan estratégico para uso del canal agente y mejora en la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú.*

ANEXOS

Anexo 1: solicitud de aprobación para desarrollar el tema de investigación

Anexo 2: Encuesta realizada al personal de la empresa

Pregunta 1. Indique su Género:

| Género | Respuesta |
|------------------------|-----------|
| a) Masculino | |
| b) Femenino | |
| d) Prefiero no decirlo | |

Pregunta 2. Indique en que rango de edad se encuentra:

| Rango de edad | Respuesta |
|------------------|-----------|
| a) 18-24 años | |
| b) 25-34 años | |
| c) 35-44 años | |
| d) 45-54 años | |
| e) 55 años o más | |

Pregunta 3.Cuál es su nivel educativo alcanzado:

| Nivel educativo alcanzado | Respuesta |
|---|-----------|
| a) Educación primaria o inferior | |
| b) Educación secundaria | |
| c) Educación técnica o profesional | |
| d) Estudios universitarios (licenciatura) | |
| e) Estudios de posgrado (maestría, doctorado, etc.) | |

Pregunta 4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

| Tiempo trabajando en la agencia | Respuesta |
|---------------------------------|-----------|
| a) Menos de 1 año | |
| b) De 1 a 3 años | |
| c) De 3 a 5 años | |
| d) Más de 5 años | |

Pregunta 5. ¿Consideras que el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional necesita mejoras?

| Variable | Respuesta |
|----------------------|-----------|
| a) Sí | |
| b) No | |
| c) No estoy seguro/a | |

Pregunta 6. ¿Qué aspectos específicos crees que necesitan mejorar en el área administrativa? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

| Variable | Respuesta |
|---|-----------|
| a) Distribución de recursos | |
| b) Procesos de comunicación interna | |
| c) Gestión del tiempo y la productividad | |
| d) Sistemas de información y tecnología | |
| e) Capacitación y desarrollo del personal | |
| f) Otros (especificar): | |

Pregunta 7. ¿Has participado en alguna capacitación sobre gestión administrativa y planes estratégicos en el ámbito bancario?

| Variable | Respuesta |
|---|-----------|
| a) Sí, en varias ocasiones | |
| b) Sí, en alguna ocasión | |
| c) No, pero estoy interesado/a en hacerlo | |
| d) No, y no estoy interesado/a | |

Pregunta 8. ¿Cómo describirías la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

| Variable | Respuesta |
|--------------|-----------|
| a) Excelente | |

| | |
|------------|--|
| b) Buena | |
| c) Regular | |
| d) Mala | |

Pregunta 9. ¿Consideras que existe una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos en el área administrativa?

| Variable | Respuesta |
|---|-----------|
| a) Sí, la comunicación es efectiva y fluida. | |
| b) No, siento que la comunicación entre departamentos necesita mejorarse. | |
| c) No tengo suficiente información para opinar | |

Pregunta 10. ¿Consideras que la implementación de un plan estratégico sería beneficioso para el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

| Variable | Respuesta |
|----------------------|-----------|
| a) Sí | |
| b) No | |
| c) No estoy seguro/a | |

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias o recomendaciones específicas tienes para el diseño del plan estratégico en el área administrativa?

| Variable | Respuesta |
|----------------------------------|-----------|
| a) Análisis FODA | |
| b) Definición de objetivos SMART | |
| c) Participación del equipo | |
| d) Evaluación de recursos | |
| e) Aprendizaje organizacional | |

Pregunta 12. ¿Te gustaría participar activamente en la implementación del plan estratégico en el área administrativa?

| Variable | Respuesta |
|---|-----------|
| a) Sí | |
| b) No | |
| c) Necesitaría más información para decidir | |

Pregunta 13. ¿Sientes que recibes suficiente capacitación y desarrollo profesional en el área administrativa?

| Variable | Respuesta |
|---|-----------|
| Sí, estoy satisfecho/a con las oportunidades de capacitación que se me brindan. | |
| No, creo que se podrían mejorar las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. | |
| No estoy seguro/a. | |

Pregunta 14. ¿Cuál de las opciones crees que servirá para mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional^B

| Variable | Respuesta |
|---|-----------|
| a) Implementar un sistema de gestión documental digital | |
| b) Capacitar al personal en técnicas de organización y administración del tiempo. | |
| c) Contratar más personal administrativo | |
| d) Automatizar tareas administrativas | |

Anexo 3: Entrevista al gerente de la agencia Sangolquí del banco Internacional

1. ¿Cuál es su visión general sobre el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional y su importancia para el funcionamiento de la empresa?

.....
.....

2. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente el área administrativa en la agencia?

.....
.....

3. ¿Qué estrategias o iniciativas se han implementado hasta ahora para mejorar el área administrativa?

.....
.....

4. ¿Cómo evaluaría el nivel de eficiencia y distribución de recursos en el área administrativa de la agencia?

.....
.....

5. ¿Cuáles son los objetivos específicos que se pretenden lograr a través del plan estratégico para el mejoramiento del área administrativa?

.....
.....

6. ¿Qué medidas se tomarán para diagnosticar la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí?

.....
.....

7. ¿Cómo se asegurará la participación de los empleados en el diseño e implementación del plan estratégico?

.....
.....

8. ¿Cuál es el plazo estimado para la implementación completa del plan estratégico y cuáles serán las etapas clave del proceso?

.....
.....
9. ¿Cómo se fomentará la comunicación y colaboración entre los diferentes departamentos en el área administrativa durante la implementación del plan estratégico?

.....
.....
10. ¿Cómo se abordarán los posibles obstáculos o resistencia al cambio durante la implementación del plan estratégico?

.....
.....
11. ¿Qué seguimiento y evaluación se llevará a cabo para garantizar la efectividad a largo plazo del plan estratégico en el área administrativa?

.....
.....
12. ¿Hay algún otro aspecto o consideración que desee agregar con respecto al plan estratégico para el mejoramiento del área administrativa en la Agencia Sangolquí?

.....
.....
.....

Anexo 4: Portada de la encuesta realizada al personal de la empresa

Encuesta a los empleados del banco Internacional Agencia Sangolqui (3)

17, 29 jul 2023

Tus respuestas nos ayudarán a obtener información valiosa sobre la situación actual y tus perspectivas para diseñar un plan que optimice el funcionamiento de la empresa. Las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima.

[Empezar ahora](#)

Encuesta a los empleados del banco Internacional Agencia Sangolqui (3) - Guardado

[Vista previa](#) [Estilo](#)

1. Genero:

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

2. Edad:

- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55 años o más

3. Nivel educativo alcanzado

- Educación primaria o inferior
- Educación secundaria
- Educación técnica o profesional
- Estudios universitarios (licenciatura)
- Estudios de posgrado (maestría, doctorado, etc.)

4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Más de 5 años

5. ¿Consideras que el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional necesita mejoras?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

6. ¿Qué aspectos específicos crees que necesitan mejorar en el área administrativa?
(Selecciona todas las opciones que apliquen)

- Distribución de recursos
- Procesos de comunicación interna
- Gestión del tiempo y la productividad
- Sistemas de información y tecnología
- Capacitación y desarrollo del personal

7. **¿Has participado en alguna capacitación sobre gestión administrativa y planes estratégicos en el ámbito bancario?**

- Sí, en varias ocasiones
- Sí, en alguna ocasión
- No, pero estoy interesado/a en hacerlo
- No, y no estoy interesado/a

8. **¿Cómo describirías la situación actual del área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

9. **¿Consideras que existe una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos en el área administrativa?**

- Sí, la comunicación es efectiva y fluida.
- No, siento que la comunicación entre departamentos necesita mejorarse.
- No tengo suficiente información para opinar.

10. **¿Consideras que la implementación de un plan estratégico sería beneficioso para el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional?**

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

11. . **¿Qué sugerencias o recomendaciones específicas tienes para el diseño del plan estratégico en el área administrativa?**

- Análisis FODA
- Definición de objetivos SMART
- Participación del equipo
- Evaluación de recursos
- Aprendizaje organizacional

12. **¿Te gustaría participar activamente en la implementación del plan estratégico en el área administrativa?**

- Sí
- No
- Necesitaría más información para decidir

13. **¿Sientes que recibes suficiente capacitación y desarrollo profesional en el área administrativa?**

- Sí, estoy satisfecho/a con las oportunidades de capacitación que se me brindan.
- No, creo que se podrían mejorar las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.
- No estoy seguro/a.

14. **¿Cuál de las opciones crees que servira para mejorar el área administrativa en la Agencia Sangolquí del Banco Internacional ?**

- Implementar un sistema de gestión documental digital
- Capacitar al personal en técnicas de organización y administración del tiempo.
- Contratar más personal administrativo
- Automatizar tareas administrativas

Anexo 5: Memoria Banco Internacional



Anexo 6: Memoria Banco Internacional



Anexo 7: Memoria sostenibilidad Banco Internacional 2021



Anexo 8: Memoria RSE Banco Internacional 2019-2020



MEMORIA RSE 2019 2020

BANCO INTERNACIONAL
Queremos ser más

INDICE

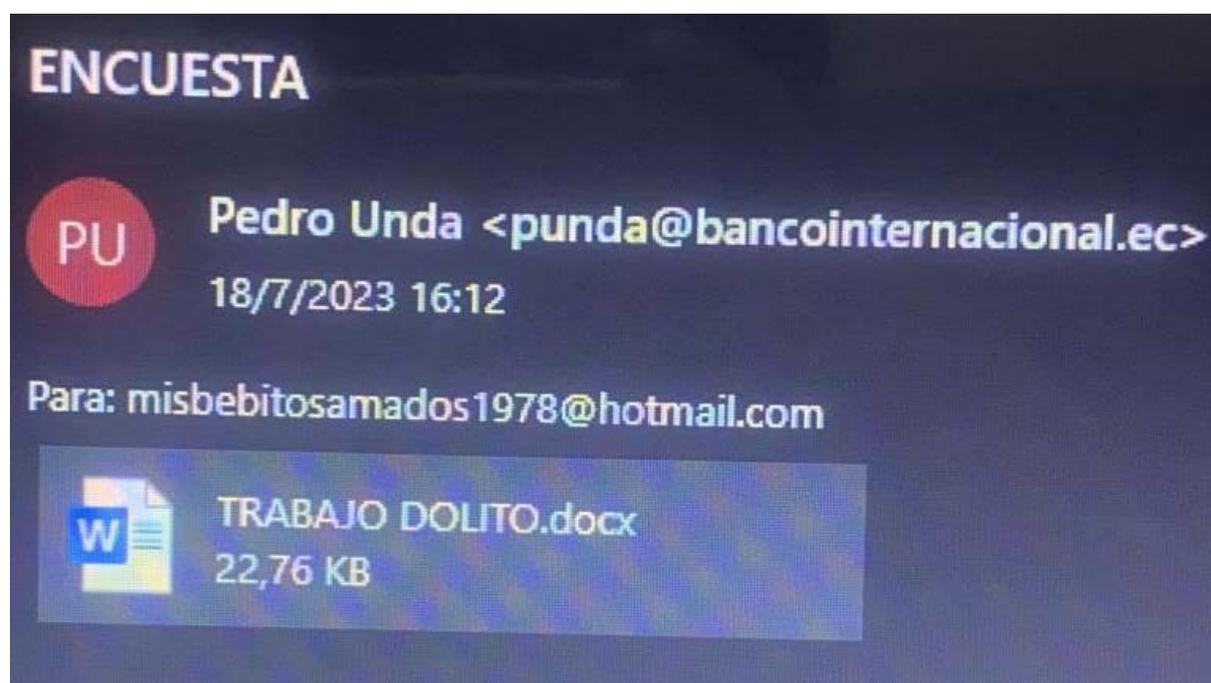
| | |
|----|---|
| 3 | - Carta del Presidente |
| 4 | - Carta del Vicepresidente |
| 5 | - Responsabilidad Social Empresarial |
| 7 | - Dimensión Económica |
| 8 | - Dimensión Responsabilidad de Producto |
| 9 | - Dimensión Ética Y Valores |
| 10 | - Dimensión Laboral Y Derechos Humanos |
| 12 | - Dimensión Ambiental |
| 13 | - Programas LabXXI |
| 19 | - Exponencial Banco De Tiempo - Programa De Educación Financiera |
| 20 | - Premio Más Allá De Las Aulas |
| 21 | - Unidos Por La Educación |
| 22 | - Indicadores Responsabilidad Social |

Anexo 9: BANCO INTERNACIONAL S. A. ESTATUTO SOCIAL



**BANCO INTERNACIONAL S. A.
ESTATUTO SOCIAL**

ÚLTIMA REFORMA APROBADA EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE 23 DE MARZO DE 2023
INSCRITA EN EL REGISTRO MERCANTIL EL 8 DE MAYO DE 2023

Anexo 10: Respaldo de Entrevista al gerente

Anexo 11: Certificación Anti plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

MARIA DOLORES CANO_

7%
Similitudes

3% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: MARIA DOLORES CANO_.pdf
ID del documento: c22f80fe1c3de4af5a10e9fc77078c82ad2b99e
Tamaño del documento original: 1,1 MB

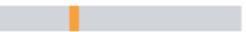
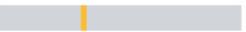
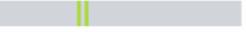
Depositante: Karla Elizabeth Maza Pazmiño
Fecha de depósito: 24/8/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 24/8/2023

Número de palabras: 20.386
Número de caracteres: 151.787

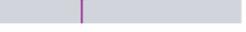
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|---|---|
| 1 |  www.bancointernacional.com.ec Historia - Banco Internacional https://www.bancointernacional.com.ec/historia/ 2 fuentes similares | 2% |  |  Palabras idénticas: 2% (560 palabras) |
| 2 |  www.bancointernacional.com.ec Banco Internacional potencia las capacidades ... https://www.bancointernacional.com.ec/comunicados/banco-internacional-potencia-las-capacidades... 2 fuentes similares | 1% |  |  Palabras idénticas: 1% (282 palabras) |
| 3 |  www.bancointernacional.com.ec https://www.bancointernacional.com.ec/storage/2020/10/CodigodeEtica2021.pdf 1 fuente similar | 1% |  |  Palabras idénticas: 1% (242 palabras) |
| 4 |  1library.co Evaluación del desempeño laboral Pérez (2009) establece: https://1library.co/article/evaluación-del-desempeño-laboral-pérez-establece.yee9k4ey#:~:text=Seg... 7 fuentes similares | 1% |  |  Palabras idénticas: 1% (252 palabras) |
| 5 |  www.bancointernacional.com.ec https://www.bancointernacional.com.ec/wp-content/uploads/2020/11/CodigoEticaBancoInternacion... 1 fuente similar | < 1% |  |  Palabras idénticas: < 1% (102 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|---|--|
| 1 |  www.calidadendestino.es https://www.calidadendestino.es/Documentos/Modulo_20_Trabajo_en_equipo_motivacion_de_persona... | < 1% |  |  Palabras idénticas: < 1% (13 palabras) |
| 2 |  1library.co Top PDF Tesis previa a la obtención de título de Magíster en Administ... https://1library.co/tite/tesis-previa-obtención-título-magíster-administración-empresas | < 1% |  |  Palabras idénticas: < 1% (14 palabras) |
| 3 |  repositorio.uteq.edu.ec Proceso administrativo y su incidencia en la oferta de la ... https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5746 | < 1% |  |  Palabras idénticas: < 1% (15 palabras) |
| 4 |  repositorio.espe.edu.ec Propuesta de modificación al modelo COSO ERM conside... http://repositorio.espe.edu.ec:8080/bitstream/21000/11403/5/T-ESPE-048887.pdf.txt | < 1% |  |  Palabras idénticas: < 1% (11 palabras) |
| 5 |  www.redalyc.org LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIE... https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf | < 1% |  |  Palabras idénticas: < 1% (11 palabras) |

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.