



Aplicación de los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 “La Caridad” del BPA de Camagüey

Application of financial indicators to evaluate the quality of service at banking branch 5872 “La caridad” of BPA in Camaguey


YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ¹

 <http://orcid.org/0000-0002-9060-4478>

JOSEFINA TORRES MORA²

 <http://orcid.org/0000-0002-3060-4900>

LIBERTAD FRANCISCA ORTIZ SALCEDO³

 <http://orcid.org/0000-0001-9080-7278>

Banco Popular de Ahorro de Camagüey, Cuba¹

Asociación de Economistas y Contadores de Camagüey. Cuba²

Universidad de Camagüey. Cuba³

revista@mfp.gob.cu¹, josefina.cmg@anec.cu²,

revista@mfp.gob.cu³

RESUMEN

El propósito de la investigación está enmarcado en el estudio de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias de los Bancos Populares de Ahorro en Cuba desde la elaboración de un procedimiento en el cual se utilizan indicadores financieros. La investigación tiene como objetivo: valorar los resultados de la aplicación de los indicadores para evaluar la calidad del servicio en la Sucursal Bancaria 5872 “LA CARIDAD” del Banco Popular de Ahorro de Camagüey. Con la aplicación del procedimiento en la práctica se obtuvieron resultados favorables en el año 2021 respecto al 2020 en aspectos como Provisión de la cartera, Cartera de préstamos bruta, Activos totales al inicio, Activos totales al final y Activos totales promedio, además de la relación entre los intereses pagados e intereses ganados. Se aprecia mayor esmero en el trabajo, en su constancia, dedicación, disciplina y eficiencia; así como sus modos de actuación, de esta manera, los empleados siempre están dispuestos a orientar al cliente respecto a cualquier necesidad y lo hacen sentir seguro con el servicio ofrecido; dispuestos a ofrecer respuestas rápidas, con sincero interés y creatividad, a las quejas e inquietudes de los clientes.

Palabras claves: indicadores financieros, procedimiento

Código JEL: G21 Bancos; Otras instituciones de depósito; Hipotecas

Citar como (APA):

Gómez Martínez, Y. & Otros. (2023) Aplicación de los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 “La Caridad” del BPA de Camagüey. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 18-32. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCCFP/article/view/04_V7N12023_YGMyOtros

ABSTRACT

The purpose of the investigation is framed in the study of the quality of the service provided by the banking entities of the Bancos Populares de Ahorro in Cuba from the elaboration of a procedure in which financial indicators are used. The research has as objective: to assess the results of the application of the indicators to evaluate the quality of the service in the Bank Branch 5872 "LA CARIDAD" of the Banco Popular de Ahorro de Camagüey. With the application of the procedure in practice, favorable results were obtained in 2021 compared to 2020 in aspects such as Portfolio Provision, Gross Loan Portfolio, Total Assets at the beginning, Total Assets at the end and Average Total Assets, in addition to the relationship between interest paid and interest earned. Greater care is appreciated in the work, in its perseverance, dedication, discipline and efficiency; as well as their modes of action, in this way, the employees are always willing to guide the client regarding any need and make them feel safe with the service offered; willing to offer quick responses, with sincere interest and creativity, to customer complaints and concerns.

Keywords: *financial indicators, procedure*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan ser competitivas, frente a tal necesidad la medición de la calidad en el servicio es un instrumento clave para posicionarse en el mercado de manera sólida; ya que diagnostica las áreas de mayor déficit dentro de la organización; identificando las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes. En un mercado altamente competitivo la calidad es un atributo buscado por el consumidor, dando como resultado la formación de relaciones a largo plazo.

La Misión del Banco Popular de Ahorro, es la de ofrecer productos y servicios bancarios que contribuyan al adecuado funcionamiento de la economía estatal y no estatal, captar y colocar recursos monetarios; así como aplicar una política crediticia dirigida a brindar financiamientos a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, las cuales generen ingresos en divisas o sustituyan importaciones, así como otros que garanticen el desarrollo económico social. Promover la política de ahorro en la población, logrando una mayor captación de los recursos libres, para través de éstos satisfacer las necesidades de la población.

El proceso de actualización del modelo económico exige un sistema bancario eficaz capaz de garantizar las transacciones que lo respaldan con un servicio de calidad, es por ello que dentro de los objetivos estratégicos, la misión y la visión del Banco Popular de Ahorro (BPA) es un elemento fundamental en su actividad y se incluye dentro de los Lineamientos de la Política Económica y Social, específicamente en el lineamiento¹⁴², el cual se refiere a la necesidad de "garantizar la elevación sistemática y sostenida de la calidad de los servicios que se brindan a la población"(Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 23).

El sistema bancario y financiero cubano está integrado por instituciones que direccionan sus esfuerzos hacia la elevación de la eficiencia, la eficacia y la competitividad, en función de las necesidades de la economía, los diferentes territorios, las personas naturales y jurídicas, y a partir del estímulo al ahorro, el financiamiento a sectores priorizados y el acceso a servicios financieros en constante cambio y evolución (PCC, 2016). Se encarga de promover la estabilidad del poder

adquisitivo de la moneda nacional, de realizar transacciones financieras y de contribuir al equilibrio económico del país.

Los cambios que se han producido en la economía a nivel mundial han llevado a la banca a alcanzar niveles de competitividad que les permiten ser más eficientes en las prestaciones de sus servicios (Bernal y Amat, 2012). En este sentido, la banca ha institucionalizado el uso de sistemas de medición para evaluar el desarrollo de sus operaciones mediante la aplicación de indicadores financieros como el rendimiento de la entidad, la satisfacción al cliente, los riesgos de los créditos, la eficiencia en el uso de los activos y la liquidez. Todos ellos muestran diferentes rostros de la actividad financiera de la institución y del estado de su quehacer.

Los indicadores financieros han recibido últimamente un fuerte impulso en el sector bancario, hasta el punto de ser reflejados en la información contable y de establecer una nueva forma de recopilar y analizar la información de las instituciones financieras (Barreto, 2020). Esto se debe a que aparecen como una alternativa viable para evaluar la gestión de las entidades bancarias (Biondi, 2012), pues permiten obtener datos que resultan imprescindibles en la evaluación y medición de los resultados, de lo que se deriva un adecuado proceso de toma de decisiones por parte de los directivos y el establecimiento de nuevos indicadores a partir de los cálculos realizados para un proceso de mejora continua.

Se presenta como objetivo en esta investigación: valorar los resultados de la aplicación de los indicadores para evaluar la calidad del servicio en la Sucursal Bancaria 5872 "LA CARIDAD" del Banco Popular de Ahorro de Camagüey.

DESARROLLO

La calidad del servicio desde indicadores financieros

La calidad del servicio ha sido comúnmente definida en base a aquellas características de los productos/servicios que tienen como fin satisfacer las necesidades de los clientes y dar valor al mismo (Juran y Godfrey, 1999). En otras palabras, como algunos autores sostienen, este constructo nace de la existencia de una comparación entre el servicio percibido respecto al servicio esperado por el resultado de la evaluación cognitiva del cliente de ciertos factores asociados al servicio (Zameer, 2015; Monferreret al., 2017; Vanduciel, Miguel-Dávila y Flores Romero, 2017; Idrovo, 2019 y Coll, 2020).

Para conseguir una buena calidad en el servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

1. Dimensión técnica: Engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
2. Dimensión humana: Cuida las buenas relaciones entre clientes y entidades.
3. Dimensión económica: Intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la entidad.

Es importante mencionar que el servicio es multidimensional (el cliente observa múltiples dimensiones del servicio calidad, ambiente, y tiempo (respuesta). Con la ayuda de estos fundamentos se define la calidad del servicio bancario, según Vanduciel, Dávila y Flores (2015), como la esmerada y correcta entrega del servicio, que busca conseguir la satisfacción de los clientes, y en el que debe trabajar conjuntamente toda la organización. Por estos motivos, la atención al

cliente debe estar basada en la calidad del servicio, la cual se debe ajustar a sus expectativas, entregándoles la mayor eficiencia y eficacia en cada requerimiento que soliciten. Para lograr tal calidad es necesario cumplir con puntos vitales como confiabilidad, escucha activa y solución de problemas para el cliente y empleados, permitiéndole a la empresa destacarse en el mercado.

Una de las pautas estratégicas para el fortalecimiento de la banca cubana se encuentra recogida en los Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021 (PCC, 2016) y establece: “La consolidación de un sistema financiero eficiente, solvente y diversificado, que asegure la sostenibilidad financiera de las transformaciones estructurales de la economía y la sociedad” (Lineamiento 21, 2016, p.10).

Los indicadores usados para el análisis financiero son muy diversos y pueden ayudar a medir aspectos tan variados como la liquidez, la rentabilidad o la capacidad de pago (Marín et al., 2004). Por ejemplo, en el sector bancario venezolano los grupos de indicadores que destacan están agrupados en: rentabilidad, suficiencia patrimonial, calidad de la cartera de créditos, eficiencia y liquidez.

De esta manera, los indicadores pasan a convertirse en un instrumento de gestión que “se adapta a las necesidades de la gerencia para obtener datos relevantes sobre la entidad y en una información complementaria para los usuarios en su proceso de evaluación” (Hernández, Prieto y Hernández, 2017, p.34).

Dos indicadores resaltan en este grupo: la calidad de la cartera de créditos y la eficiencia. En cuanto a los índices relacionados con el primero, estos son importantes pues permiten medir el riesgo inminente del mayor activo de las empresas financieras y entre sus coeficientes más usados se encuentra el de “autonomía financiera”. Por otra parte, los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución de los gastos no financieros u operativos de la entidad financiera.

Los indicadores financieros apoyan a los directivos, gerentes y al personal técnico en el análisis de la gestión económica y financiera de la organización y en la toma oportuna de las decisiones necesarias. El alcance de los indicadores incluye entre otros aspectos:

- La evaluación de la cartera crediticia,
- El comportamiento de las tasas efectivas de interés,
- La estructura de los costos de operación y financieros,
- El nivel de autosuficiencia.

Una herramienta esencial, luego del adecuado levantamiento de la información financiera y contable, es el análisis financiero. Este descansa sobre dos pilares fundamentales, según Puertas, Vergara y Huertas (2018):

El primero supone un conocimiento sustancial del sistema contable y de la información financiera, condición necesaria para usar eficientemente las herramientas del análisis, y el segundo implica el manejo adecuado de la materia del análisis para llegar a conclusiones certeras a partir de las razones financieras obtenidas (p.56).

De lo antes expuesto, se puede afirmar que el proceso de análisis de la información financiera mediante el uso de los indicadores permite formular un juicio sobre el estado de la situación económica financiera de la banca en un momento determinado. El conocimiento de la realidad, en su conjunto, pondrá de manifiesto el resultado de la actividad de una entidad bancaria y facilitará, de la mejor manera posible, las estimaciones y predicciones del funcionamiento futuro de la misma.

Caracterización de la situación actual de la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 “La Caridad” del Banco Popular de Ahorro de Camagüey

Para el análisis de la calidad en el servicio se toma como población: a los clientes de las sucursales bancarias del Banco Popular de Ahorro de Camagüey, de esta manera se realiza en una muestra de 60 clientes de la sucursal bancaria, 5872 “La Caridad”.

Para ello se inicia con la aplicación de una encuesta a 60 clientes basada en la calidad del servicio en la sucursal bancaria “La Caridad”, en un intervalo de tiempo de dos días, los resultados fueron los siguientes:

En relación con la evaluación que ofrecieron los clientes encuestados acerca de la calidad de los servicios en la sucursal bancaria, el 60%, es decir 36 personas, la valoraron de 2 puntos debido a que existe demora en la atención y algunas veces inseguridad en los argumentos que ofrecieron respecto a los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos. El resto es decir 40%, evaluaron de 3 puntos producto de la demora en la atención a los clientes.

Respecto a la información ofrecida tanto por los empleados de la sucursal bancaria como por la propia instalación a través de folletos, carteles, propagandas, murales y otras vías, el 80% de los clientes, es decir 48 la consideran pobre y que faltan argumentos acerca de las vías a seguir para lograr el otorgamiento de créditos. De igual manera consideran que los empleados de la sucursal presentan algunas respuestas que demuestran poco dominio de la temática.

El 80% de los clientes, es decir 48 expresan que se les ha ofrecido poca información acerca de los plazos para pagar los créditos solicitados, además de otros datos de interés respecto a la relación de las finanzas que obtiene producto de su trabajo y el otorgamiento de los créditos, los plazos a pagar y los intereses que obtiene el banco.

El 70% de los clientes, es decir 42, consideran que la información acerca de las tasas de cambio y otras operaciones financieras que se realizan es pobre, que nada más que se cuenta con el mural de propaganda y no existen folletos ni otras vías para que se obtenga esta información. En relación con la atención que se ofrece y la apariencia el 80% consideran que los empleados ofrecen una buena atención, con las limitaciones de la tecnología y la pobre divulgación de información, además de tener buena apariencia personal.

Los resultados de la entrevista realizada a los directivos fueron los siguientes: el 100 % coincide que consideran que la preparación ofrecida a los empleados de la sucursal no ha sido la suficiente para la complejidad del proceso de otorgamiento de créditos. También coinciden en que la sucursal bancaria no se utilizan los indicadores financieros para evaluar la calidad de los servicios ofrecida y que ellos no saben cómo trabajar con estos indicadores financieros. Consideran que es cierto que la calidad del servicio a los clientes no es la mejor debido a las limitaciones que presentan para realizar este proceso, la falta de información y de preparación.

A partir de las observaciones realizadas a la calidad en la atención de los clientes en la sucursal bancaria se pudo constatar que existe demora por parte de los empleados en la atención a los clientes.

Acerca del modo en que los empleados reaccionan ante la solicitud de un servicio, se obtuvieron como respuestas predominantes las siguientes:

- El 46,6 % (14) confiesa que a veces envía al cliente con otra persona más experta en la materia.
- El 30 % (9) expresa que a veces se siente tenso.

- El 16,6 % (5) reconoce que a veces debe detenerse a pensar para estar seguro de lo que debe hacer.
- El 6,6 % (2) dice que a veces el cliente debe repetirle sus palabras.

Este resultado denota la inseguridad en los empleados en relación con su quehacer, generada por su insuficiente preparación profesional y motivada por la falta de capacitación. Teniendo en cuenta que en todos los ítems los resultados se encuentran por debajo del parámetro establecido, se llega a la conclusión que se deben realizar actividades de capacitación basadas en las necesidades de sus trabajadores. En la tabla 1 se presentan resultados

Tabla 1. Resultados de la encuesta realizada a los clientes sobre la calidad del servicio.

Apreciación del cliente	Excelente	Bueno	Malo
Cortesía y buen trato	62.6 %	22 %	15.3 %
Agilidad del servicio	40.0 %	25.5 %	35.5%
Privacidad	94.1 %	7.4 %	-

Fuente de elaboración propia.

A partir de los instrumentos aplicados por la autora de la investigación, además de la experiencia propia en el desarrollo de la actividad, intercambio con clientes, así como con especialistas en la actividad bancaria en la sucursal, y los resultados de la encuesta aplicada se ha podido conocer que entre los aspectos negativos que mayor nivel de insatisfacción generan se encuentran los siguientes:

- No se encuentra a la vista de los clientes la información comercial financiera relacionada con los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos.
- No se utilizan los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en las entidades bancarias.
- Existe desconocimiento de este producto bancario por parte de una parte importante de la población de este sector.

A pesar de estos aspectos negativos que tienen una repercusión importante en el otorgamiento de créditos por parte de la Sucursal, existen aspectos positivos relacionados con este producto bancario como son:

- Es preocupación por parte del personal administrativo lograr perfeccionar el proceso de la actividad crediticia.
- Es objetivo primordial de la organización lograr que todo el personal relacionado con la actividad crediticia continúe recibiendo cursos de capacitación.

A partir de las dificultades identificadas a través del diagnóstico se evidencia la necesidad de la elaboración de un procedimiento donde se utilicen los indicadores financieros a través del cual se logre evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos en el Banco Popular de Ahorro.

Valoración desde indicadores financieros del Procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientada al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro.

El objetivo general del procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro es: planificar acciones a través de las cuales se logre la evaluación de la calidad del servicio desde la utilización de

indicadores financieros orientados al otorgamiento de créditos a los clientes de manera que repercuta en su satisfacción.

El procedimiento que se presenta se estructura en cuatro etapas:

- 1- Diagnóstico de la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.
- 2- Planificación de las acciones para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.
- 3- Ejecución de las acciones para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.
- 4- Evaluación de las acciones para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.

El procedimiento para evaluar la calidad del servicio se evalúa a través de los siguientes indicadores financieros:

Calidad de la cartera de crédito (Cc)

Cartera de préstamos vencidos

$$C_c = \frac{\text{Cartera de préstamos bruta}}{\text{Cartera de préstamos bruta}} * 100$$

Este indicador determina la proporción de la cartera inmovilizada en relación con el total de colocaciones; es decir, permite conocer el porcentaje de la cartera con dificultad de retorno en relación con el total de la cartera crediticia.

Suficiencia de la provisión para carteras de créditos (Sp)

Provisión para Cartera de préstamos

$$S_p = \frac{\text{Cartera de préstamos vencidos}}{\text{Cartera de préstamos vencidos}} * 100$$

Muestra el grado de aceptabilidad de los apartados en relación con la cartera inmovilizada que el banco ha reservado para proteger las colocaciones con problemas de retorno o, en su defecto, la insolvencia de los clientes.

Autonomía financiera (Af)

Provisión para Cartera de préstamos

$$A_f = \frac{\text{Cartera de préstamos bruta}}{\text{Cartera de préstamos bruta}} * 100$$

Este indicador permite conocer la suficiencia de los apartados realizados por el banco para sanear la cartera o cubrir los riesgos por créditos que han sido clasificados internamente de acuerdo con las Normas de Sudeban.

Indicadores de gestión

a) Rendimiento de los Activos (ROA)

Utilidad Neta del Período

$$ROA = \frac{\text{Activos Promedio}}{\text{Activos Promedio}} * 100$$

Mide el porcentaje que están rindiendo los activos del banco, por lo que guarda una estrecha relación con el indicador que mide la participación de los activos productivos en el total de activos; esta relación es más directa en aquellas instituciones donde los intereses tienen un peso fundamental en el total de ingresos y gastos, pero es menos decisiva para aquellas instituciones que han diversificado su cartera de productos y han disminuido el peso de los intereses en el total de sus ingresos.

Proporciona información sobre la eficiencia de la institución en términos de la utilización de los recursos disponibles. En el caso de los bancos, este indicador se puede considerar como: Bajo, entre 0 y 0,3%; Aceptable, entre 0,4 y 1%; Muy Bueno, cuando es mayor que el 1%.

Se determina sobre las utilidades anuales antes de impuestos.

Es factible calcular el rendimiento de los activos al nivel de sucursal, estableciendo comparaciones entre las sucursales con líneas de negocio similares.

Rendimiento Bruto (Rb)

$$Rb = \frac{\text{Ingresos brutos por intereses}}{\text{Activos productivos promedio}} * 100$$

Este indicador puede determinarse por tipo de activo, asociándole los ingresos por intereses que genera. Por ejemplo, se puede calcular de forma independiente para los préstamos en moneda libremente convertible y para los otorgados en moneda nacional, y dentro de estos puede subdividirse por los tipos de préstamos más característicos en la oficina como pueden ser los préstamos a empresas estatales, a las UBPC, a las CPA, a los agricultores independientes, etc. El resultado que se obtenga debe guardar relación con las tasas de interés que en promedio se aplican a ese tipo de préstamos, en caso contrario puede indicar una incorrecta aplicación del principio del devengo que debe ser analizada.

Para realizar esta comparación hay que considerar el factor tiempo, es decir, el indicador de relación entre los intereses ganados y los activos productivos deberá analizarse para hacerlo comparable a las tasas de interés activas, para ello el indicador obtenido deberá dividirse por la cantidad de meses transcurridos en el año y multiplicarse por 12.

Mientras más se acerque a la unidad será más favorable.

Costo de los recursos(C)

$$C = \frac{\text{Gastos brutos en intereses}}{\text{Pasivos con costo (promedio)}} * 100$$

Mide el costo en que incurre la institución por la utilización de los recursos captados de terceros y puede calcularse en todos los niveles del banco.

Margen de intermediación financiera (Mif) Mif= Rendimiento Bruto – Costo de los recursos

Es la diferencia entre los dos indicadores anteriores, expresa el margen diferencial entre la tasa de interés ganada por los préstamos y otras inversiones financieras y el costo de los fondos utilizados. Puede calcularse en todos los niveles del banco. Mientras menor sea este indicador, será más barata la mezcla de los recursos utilizados para financiar operaciones activas.

Relación entre los intereses pagados y los intereses ganados (Ri)

$$Ri = \frac{\text{Intereses pagados}}{\text{Intereses ganados}} * 100$$

La principal fuente de ingresos del banco son los intereses que cobra por los préstamos que otorga y los que obtiene por las inversiones en valores realizadas; pero para obtener los fondos necesarios, un banco, en la mayoría de los casos, debe pagar intereses a los depositantes y a otros bancos de quienes ha obtenido los fondos. Si se dividen los intereses pagados entre los intereses ganados, el resultado se puede expresar como cuántos centavos de interés hubo que pagar por cada peso de interés ganado.

Indicador de eficiencia

Eficiencia del activo (Ef)

$$Ef = \frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Activo total promedio}} * 100$$

Mide la eficiencia de la gerencia, relacionando los gastos operativos respecto al activo productivo de que dispone la entidad.

Resultados de la aplicación en la práctica del procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro

El procedimiento elaborado en la investigación fue puesta en la práctica en la sucursal bancaria, 5872 “La Caridad” de la provincia de Camagüey durante los meses de septiembre del 2021 a marzo del 2022, durante este período se definieron cinco objetivos rectores para el logro de la calidad, que se reflejan a continuación:

- ✓ Lograr el compromiso consciente de cuadros y trabajadores en la asimilación de la calidad como filosofía de gestión y desempeño.
- ✓ Crear un ambiente de trabajo orientado hacia el servicio de calidad y las personas, con una constante preocupación por el cliente interno y externo.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación con el 100% de las partes interesadas
- ✓ Mantener al 100% de los trabajadores motivados y constantemente capacitados, tanto en lo concerniente al otorgamiento de créditos a los clientes, como en los requisitos legales y reglamentarios de la actividad bancaria.
- ✓ Mantener la satisfacción de las partes interesadas a través del mejoramiento continuo de todas las actividades y procesos.

Se desarrolló la puesta en práctica del procedimiento con la utilización de los indicadores financieros. Después de aplicado el plan de mejoras, se evaluaron los resultados financieros del primer semestre de 2021, en comparación con los de la misma etapa en 2020 para, sobre la base del cálculo e interpretación de los indicadores propuestos, valorar la calidad de los servicios. Se tomó para ello la información correspondiente a los años 2020 y 2021 del Estado de Resultado y su análisis arrojó una evidente mejoría, cuestión que se describe a continuación:

Indicadores de calidad

a) Calidad de la cartera de crédito (Cc)

Este indicador muestra que en el 2019 el 7.8 % de la cartera de préstamos de la sucursal bancaria, 5872 “La Caridad”, presenta dificultades de recuperación, incrementándose en un 4.3 % con respecto a igual periodo del 2020. Es preciso señalar que la pandemia tiene un fuerte impacto en estos resultados. El crecimiento del vencido en casi 20 millones, es un reflejo de la aprobación de solicitudes de préstamos sin el rigor debido o sin el correcto análisis de riesgo realizadas en años anteriores, ver tabla 5.

Tabla 5. Calidad de la cartera de crédito.

Indicador	M	2020	2021	Variación	
				UM	%
Cartera de préstamos vencidos	P	21'941.9	41'445.2	19'503.3	88.8
Cartera de préstamos bruta		626'459.9	532'509.1	-93'950.8	14.9
Calidad de la cartera		3.5	7.8	4.3	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

b) Suficiencia de la provisión para carteras de créditos (Sp)

En junio del 2021 la sucursal tenía inmovilizado en provisiones para proteger las colocaciones con problemas de retorno o insolvencia de los clientes (préstamos vencidos), un total

de 91.6 millones de pesos, superior a 2020 en 2.2 millones. Esto se encuentra motivado por el incremento en 19.5 millones de pesos en vencido. Como se aprecia existen más de 50 millones de pesos inmovilizados por provisiones, en comparación con el saldo de préstamos vencidos, lo cual obedece a que se ha incrementado la percepción de riesgo y ello conlleva al incremento de las provisiones, ver tabla 6.

Tabla 6. Calidad de la cartera de crédito.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Provisión de la cartera	MP	89'474.2	91'688.0	2'213.8	2.4
Cartera de préstamos vencidos	MP	21'941.9	41'445.2	19'503.3	88.8
Suficiencia de la provisión para la% cartera de préstamos		407.7	221.2	-186.5	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

c) Autonomía financiera (Af)

La autonomía financiera de la sucursal resultó ser del 17.2 % en el 2020, superior en 2.9 % al compararlo con junio del 2020. La oficina apartó 91.7 millones de pesos, 2.2 millones de pesos más que en igual período del 2020, para sanear o cubrir el riesgo por créditos que han clasificado internamente de acuerdo a las normas de Sudeban. El incremento de los préstamos en vencido eleva inevitablemente el criterio de riesgo de los clientes de la sucursal y, por consiguiente, deben incrementarse las provisiones; de ahí que al compararlo con 2020, haya 2.2 millones más de provisiones, aunque todo sea el resultado de préstamos otorgados en periodos anteriores, ver tabla 7.

Tabla 7. Autonomía financiera.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Provisión de la cartera	MP	89'474.2	91'688.0	2'213.8	2.4
Cartera de préstamos bruta	MP	626'459.9	532'509.1	-93'950.8	14.9
Autonomía financiera	%	14.3	17.2	2.9	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

Indicadores de gestión

a) Rendimiento de los Activos (ROA)

A partir del análisis de esta información presentada en la tabla 7, se puede decir que el rendimiento de los activos, al cierre junio del 2021, es bueno, aumentando en más de un 1% con respecto a igual período del año anterior. La utilidad aumenta en 1.8 millones, los activos totales promedio disminuyen principalmente por el decrecimiento de la cartera de préstamos y la cancelación de créditos presupuestarios (rotatorios y emergentes) y fideicomisos vinculados a las intensas sequías en sector cooperativo y campesino.

El incremento en la calidad del servicio en el área comercial contribuyó a un sensible crecimiento del rendimiento de los activos, de ahí que se produzca un mayor aprovechamiento de

una cartera que se contrae por las afectaciones en la economía del país. Los préstamos no redituables lograron cobrarse o renegociarse, lo que redujo esa parte de la cartera que no tributa a los ingresos por intereses tabla 8.

Tabla 8. Rendimiento de los activos.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Utilidad	MP	34'459.5	36'280.5	1'820.9	5.3
Activos totales al inicio	MP	628'083.6	581'040.6	-47'043.0	-7.5
Activos totales al final	MP	719'027.4	589'082.2	-129'945,2	-18.2
Activos totales promedio	MP	673'555,5	585'061,4	-88'494,1	-13.1
Rendimiento de los activos		5.1	6.2	1.1	

e) Relación entre los intereses pagados y los intereses ganados (lg)

La sucursal bancaria, 5872 "La Caridad", al cerrar el primer semestre del 2021, paga 6 centavos por cada peso de interés que cobra por los préstamos otorgados. No obstante, se aprecia un ligero incremento de 1 centavo, al compararlo con igual periodo del año 2020. El objetivo de disminuir la brecha entre activos (préstamos) y pasivos aún no se cumple; sin embargo, esto no afecta las finanzas de la sucursal pues a nivel institucional el déficit de la entidad está cubierto por la Oficina Central.

Al mejorar el conocimiento de los clientes sobre el servicio de Banca Personal, se produjo una mayor captación de pasivo como se establece en la tabla 9.

Tabla 9. Relación entre los intereses pagados y los intereses ganados.

Indicador	UM	2019	2020	Variación	
				UM	%
Intereses pagados	MP	719.2	877.5	158,3	22.1
Intereses ganados	MP	14'978.6	15'083.0	104,4	0.6
Relación entre los intereses pagados y ganados		0.05	0.06	0.01	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

Indicador de eficiencia

Eficiencia del activo (Ef)

Cuando se mide la eficiencia del activo en la oficina, esta experimenta variación positiva de 0.07 %, toda vez que decrecen los activos totales promedio, al tiempo que los gastos operativos solo se incrementan en un 15.4%. Mientras que los activos totales decrecieron en 88.4 millones, los gastos operativos solo incrementaron en 219.9 miles de pesos tabla 10.

Tabla 10. Eficiencia del activo.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Gastos Operativos	MP	1'427.0	1'646.9	219.9	15.4
Activos totales al inicio	MP	628'083.6	581'040.6	-47'043.0	-7.5
Activos totales al final	MP	719'027.4	589'082.2	-129'945,2	-18.2
Activos totales promedio	MP	673'555,5	585'061,4	-88'494,1	-13.1
Eficiencia del activo	%	0.21	0.28	0.07	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

A partir de los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Sucursal se pudo conocer que los mismos evalúan entre nueve y diez puntos la efectividad del procedimiento elaborado en la investigación, que fueron capacitados un total de 30 empleados acerca de diferentes temas relacionados con los servicios que ofrecen las Instituciones Bancarias entre ellos se destacan, talleres relacionados con los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos a los clientes y los documentos legislativos que regulan este proceso, así como: “Reglas de la comunicación en la atención a los clientes”, por lo tanto evalúan el procedimiento elaborada en la investigación de acuerdo a este aspecto de 10 puntos.

Se aprecia un mejor desempeño en la atención de los clientes por parte de los empleados, además se corrobora, en la atención que ofrecen a los clientes, que los empleados de la sucursal bancaria han profundizado sus conocimientos acerca de los temas impartidos en los talleres de capacitación.

Los resultados de la puesta en práctica del procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro, de acuerdo a las respuestas dadas por los clientes, los indicadores ofrecidos y los métodos empíricos aplicados, fueron los siguientes:

- ✓ Se obtuvo que el 94% de los clientes están satisfechos con la atención que se le ofrece por parte de los empleados; además de la información que se brinda acerca del otorgamiento de créditos y otros servicios de la Sucursal Bancaria por lo tanto evalúan estos aspectos entre ocho y nueve puntos.
- ✓ Se reconoció por parte de los clientes encuestados que los folletos elaborados para ofrecer información acerca de los servicios que se ofrecen en la Institución Bancaria, comunican los diferentes procesos que se realizan con claridad, también ofrecen constancia de los pasos que se deben realizar para el otorgamiento de créditos a los clientes por tanto evalúan entre ocho y nueve puntos.
- ✓ Se evalúa en la escala referida entre ocho y nueve por los clientes los siguientes indicadores: Solución a los requerimientos planteados, Calidad de la comunicación ofrecida, Satisfacción con el producto y con el proceso, además de utilización de los recursos.
- ✓ Se evalúa en una escala de entre siete y seis: tiempo empleado en la atención del personal, así como el tiempo de prestación de servicio por el personal, ya que aún se manifiestan insatisfacciones con los tiempos de espera que como promedio son de 45

minutos, llegando a ser de hasta 90 minutos, elemento que permitió orientar estrategias para gestionar la demanda y mejora del servicio.

Se aprecia mayor esmero en el trabajo, en su constancia, dedicación, disciplina y eficiencia; así como sus modos de actuación, de esta manera, los empleados siempre están dispuestos a orientar al cliente respecto a cualquier necesidad y lo hacen sentir seguro con el servicio ofrecido; dispuestos a ofrecer respuestas rápidas, con sincero interés y creatividad, a las quejas e inquietudes de los clientes.

CONCLUSIONES

El procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro, presenta cuatro etapas con acciones y se aplica a partir de la incorporación de indicadores financieros relacionados con la evaluación de los servicios desde el otorgamiento de créditos a los clientes.

Se aplicó en la práctica el procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientada al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro en la sucursal bancaria, 5872 "La Caridad" de la provincia de Camagüey y se obtuvieron resultados favorables a partir de su evaluación a través de indicadores relacionados con la calidad de los servicios en particular en el otorgamiento de créditos lo que repercute en la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreto, N. B. (2020). *Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial*. Universidad y Sociedad, 12(3), 129-134. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Bernal, D. y Amat, O. (2012). *Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial*. Sistema de Información Científica, 8(2), 34-46. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172003>
- Biondi, M. (2012). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia, 18(4), 56-78. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842009000400009
- Coll, M. (2020). *Desafíos a los que se enfrentan las entidades bancarias desde la perspectiva del enfoque al cliente*. Monografía para optar por el título de especialista en gerencia de la calidad. Universidad de América, Bogotá, Colombia.
- Juran, J. y Godfrey, R. (1999). *Quality control handbook*. 3ra edición. Editorial McGraw- Hill. New York.
- Hernández, C., Prieto, A. y Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado*. Reflexiones teóricas. Luz Costa Oriental del Lago, 12(2), 127-141. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- Idrobo, M. (2019). *La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis: efectos emocionales en el cliente sobre su comportamiento*. Tesis de Doctorado. Universidad de Jaume. Canadá.
- Monferrer, D., Estrada, M. Moliner, M. (2017). *Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Mobile Companies in Yemen*. *American Journal of Economics*, 7(4), 186-193. DOI: <http://dx.doi.org/10.5923/j.economics.20170704.04>
- Partido Comunista de Cuba. (2016). *Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución*. En Documentos del 7mo Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo del 2017. La Habana, Cuba: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado.
- Puerta, F., Vergara, J. y Huertas, N. (2018). *Análisis financiero: enfoques en su evolución*. *Criterio Libre*, 16(28), 85-104. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/327193736_Analisis_financiero_enfoques_en_su_evolucion
- Valdunciel, L, Dávila, J y Florez, M. (2017). *Análisis de la calidad del servicio que presentan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y su lealtad a la entidad*. *Revista Asturiana de Economía*, 38(9), 79-107. Recuperado de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.444>
- Zameer, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), 113 – 135. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01248170201500010008

DATOS DE LOS AUTORES

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Labora en la Sucursal Bancaria 5872 “LA CARIDAD” del Banco Popular de Ahorro en Camagüey como Directora, con una experiencia laboral de 15 años. Ha participado en cinco 10 eventos del Sistema Bancario y de la Mujer Economista y Contadora.

JOSEFINA TORRES MORA

Licenciada en Contabilidad, Master en Contabilidad Gerencial y Doctora en Ciencias Contables. Profesora titular de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Camagüey. Miembro del claustro docente de la Maestría de Contabilidad Gerencial. Ha sido directora de tesis de licenciatura, maestrías y doctorados. Ha participado como ponente en Congresos de reconocido prestigio y publica periódicamente en Revistas Indexadas. Ha sido profesora invitada en universidades mexicanas. Miembro del Consejo Editorial de la Revista cubana del MFP y árbitro de tres revistas. Ha sido oponente de defensa de tesis de licenciatura, maestrías y doctorados. Ha recibido reconocimientos por su labor profesional como, nominada al Premio Abel Santamaría de la ANEC y el Premio de la Academia de Ciencias de Cuba. Miembro de Honor de la ANEC

LIBERTAD FRANCISCA ORTÍZ SALCEDO

Profesora Auxiliar y Master en Contabilidad Gerencial. Se desempeña como profesora de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la Facultad de Economía, Universidad de Camagüey. En los últimos tres años obtuvo seis publicaciones de artículos, memorias de evento, ha participado en 8 eventos nacionales. Es miembro del Comité Científico de la ANEC. Ha tutorado trabajos de diplomas y tesis de maestrías.

Conflictos de intereses

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que pueda generar conflictos de interés en relación con este. Además, certifican que todos los documentos presentados son libres de derecho de autor o con derechos declarados y, por lo tanto, asumen cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Revista Cubana de Finanzas y Precios.

Contribución de los autores

Conceptualización:	Yadisleysis Gómez Martínez, Inés Josefina Torres Mora.
Conservación de datos:	Yadisleysis Gómez Martínez.
Redacción - primera redacción:	Yadisleysis Gómez Martínez, Inés Josefina Torres Mora, Libertad Francisca Ortíz Salcedo.
Redacción - revisión y edición:	Yadisleysis Gómez Martínez, Inés Josefina Torres Mora, Libertad Francisca Ortíz Salcedo.
Investigación:	Yadisleysis Gómez Martínez, Libertad Francisca Ortíz Salcedo.
Metodología:	Inés Josefina Torres Mora.
Validación:	Yadisleysis Gómez Martínez.

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023