



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE INNOVACION PARA MEJORAR LOS  
SERVICIOS AL CLIENTE DEL BANECUADOR B.P.  
AGENCIA CANTONAL BALZAR**

**Autor: John Jairo Reinado Coronel**

**Tutora: PhD. Ángel Orellana Carrasco**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a Dios primeramente por darme sabiduría conocimiento y salud, también a mis hijos y esposa por su gran espíritu de colaboración y compañía, ejes fundamentales para poder esforzarme con gran esmero y motivación, para poder adquirir nuevos retos en mi vida profesional y escalar un nuevo peldaño para el beneficio de la sociedad y mi familia, proyectando un futuro inmediato de mejoras tanto intelectual como económica por el nivel de profesionalismo alcanzado.

John Jairo Reinado Coronel

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por sus infinitas bendiciones que han caído sobre mí como lluvia de invierno, agradezco a mi familia por su gran apoyo y amor, agradezco a mis amigos por la compañía y consejos, agradezco a mis compañeros de estudio y de trabajo personas muy importantes en mi vida social, también agradezco al Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología y a sus Docentes por impartir conocimiento de altísima calidad enseñando y formando grandes profesionales para el desarrollo de este país.

**John Jairo Reinado Coronel**



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de innovación para mejorar los servicios al cliente del BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar la información a los clientes sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador, Agencia Cantonal Balzar en el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **John Jairo Reinado Coronel**

Tutor: **Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **John Jairo Reinado Coronel** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de innovación para mejorar los servicios al cliente del BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnólogo en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

---

John Jairo Reinado Coronel

---

Firma

No. de cedula: 0919457010

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**Proyecto previo a la obtención del título de:  
Tecnólogo en Administración de Empresas.**

**Tema**

**“Propuesta de innovación para mejorar los servicios al cliente del  
BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar”**

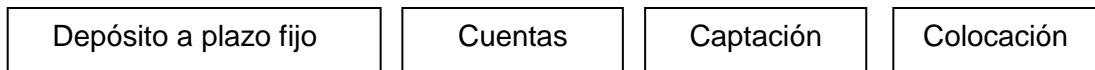
**Autor:** John Jairo Reinado Coronel

**Tutor:** Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

**RESUMEN**

En el caso específico del Banco BanEcuador B.P., de la ciudad de Balzar, el 96% de sus clientes no tiene conocimiento sobre el beneficio de un plazo fijo o póliza: que es la pauta para plantear este proyecto y todo esto sucede por falencia en el personal al dar conocer los productos y servicios financieros; la captación de recursos de ahorros inmovilizados es nula y esporádicamente en cliente nuevos, teniendo un universo de 21 mil cuentas ahorristas y corrientistas, dentro de ellos un aproximados de 7 mil con posibilidad de adquirir este producto que se beneficiaría con mayor pago de interés a su clientes y el banco tener recursos movilizados para su colocación. Como una consecuencia directa de lo anteriormente expuesto es que no se pueda atender a los clientes de manera oportuna, ni tener la liquidez suficiente inmediata. El banco por ser banca pública esta apalancado por el estado ecuatoriano, la misma que por su naturaleza pretender ser cada día más independiente de este sector. En el marco teórico, se revisó literatura especializada en relación depósito

inmovilizado, liquidez, entre los aspectos más importantes. Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue exploratoria, descriptiva, explicativa y de campo. La técnica utilizada en la investigación, fue de análisis documental, la cual tuvo como objetivo principal estudiar el impacto que tiene la captación de recursos en la liquidez del BanEcuador B.P., los resultados se presentan mediante el diagrama de Pareto en cuadros y gráficos. Los beneficiarios del presente estudio, son los clientes, el personal y la empresa.







**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**Proyecto previo a la obtención del título de:  
Tecnólogo en Administración de Empresas.**

**Tema**

“Propuesta de innovación para mejorar los servicios al cliente del  
BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar”

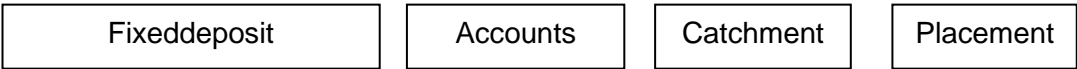
**Autor:** John Jairo Reinado Coronel

**Tutor:** Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

**ABSTRACT**

In the specific case of Banco BanEcuador BP, in the city of Balzar, 96% of its clients are not aware of the benefit of a fixed term or policy: this is the guideline for the project and all this is due to bankruptcy in the Personnel to make financial products and services known; The collection of funds from immobilized savings is nil and sporadically in new customers, having a universe of 21 thousand accounts savers and current accountants, within them an approximate 7 thousand with the possibility of acquiring this product that would benefit with greater interest payment to its Clients and the bank have resources mobilized for their placement. As a direct consequence of the above, it is that customers can not be served in a timely manner, or have sufficient immediate liquidity. The bank for being public bank is leveraged by the Ecuadorian state, the same that by its nature pretends to be more and more independent of this sector. In the theoretical framework, specialized literature was reviewed in relation to

immobilized deposit, liquidity, among the most important aspects. The theoretical methods used were descriptive, analytical and synthetic. The type of research that was carried out was exploratory, descriptive, explanatory and field. The technique used in the research was a documentary analysis, whose main objective was to study the impact of the collection of resources on the liquidity of BanEcuador B.P., the results are presented through the Pareto diagram in tables and graphs. The beneficiaries of this study are the clients, the staff and the company.



# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

Caratula.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ANEXOS .....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación del conflicto.....	1
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Evaluación del Problema.....	2
Variables de la investigación.....	3
Objetivos .....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos. ....	3
Justificación e importancia .....	4
CAPÍTULO II .....	5
MARCO TEÓRICO .....	5
Fundamentación teórica.....	5
Antecedentes Históricos .....	5
Antecedentes referenciales .....	7
Fundamentación legal.....	23

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	25
Definiciones conceptuales .....	26
CAPÍTULO III .....	29
METODOLOGÍA .....	29
Presentación de la empresa.....	29
Objeto social .....	29
Propuesta de innovación .....	30
Estructura Organizativa.....	31
Plantilla de trabajadores .....	31
Análisis económico del BanEcuador .....	32
Microcrédito y Asociatividad .....	33
Descripción del Proceso objeto de estudio o puesto de trabajo.....	45
DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	45
Tipos de investigación.....	46
Pasos de la investigación .....	46
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
Propuesta de innovación .....	50
Actividades del Banco BanEcuador.....	55
CAPÍTULO IV .....	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	62
Aplicación a las técnicas de instrumentos .....	62
Análisis documental.....	62
Encuesta realizada a los usuarios o clientes del BanEcuador .....	63
Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.....	63
Logros de la propuesta de mejoras.....	71
Conclusiones .....	72
Recomendaciones.....	72
BIBLIOGRAFIA.....	73
ANEXOS .....	75

## **ANEXOS**

Anexos 1 Historia de los Bancos sus inicios en Babilonia A.C.....	75
Anexos 2 Formato de Entrevista con cliente.....	76
Anexos 4 Entrevista con cliente.....	77
Anexos 5 Entrevista con el Gerente del Banco BanEcuador E.P.....	77

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Aceptación de la propuesta .....	61
Grafico 2 Pregunta N° 1 .....	64
Grafico 3 Pregunta N° 2 .....	65
Grafico 4 Pregunta N° 3 .....	66
Grafico 5 Pregunta N° 4 .....	67
Grafico 6 Pregunta N° 5 .....	68
Grafico 7 Pregunta N° 6 .....	69
Grafico 8 Pregunta N° 7 .....	71

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Propuesta de innovación .....	61
Tabla 2 Pregunta N° 1 .....	63
Tabla 3 Pregunta N° 2.....	65
Tabla 4 Pregunta N° 3.....	66
Tabla 5 Pregunta N° 4.....	67
Tabla 6 Pregunta N° 5.....	68
Tabla 7 Pregunta N° 6.....	69

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

El banco BanEcuador B.P. Es una entidad que brinda y ofrece productos y servicios financieros llámese estos ahorros y préstamos para emprendimientos a sus diferentes clientes, lo que conlleva a mejorar sus transacciones de atención al cliente e identificar situaciones que puedan generar valor y lograr percepciones cuantitativas y cualitativas para sus clientes y la institución.

Debido a que es una institución pública financiera su tasa de interés para sus clientes tiene un 5% menos que las instituciones financieras privadas, el margen de su déficit en la captación de clientes para ofrecer sus derivados servicios, no ofrece una política de información adecuada sobre los beneficios de adquirir una póliza a corto o largo plazo; esto coadyuva que sus clientes desconozcan los muchos servicios que ofrecen la institución financiera BanEcuador, perdiendo utilidad y que su cartera de cliente no aumente significativamente.

#### **Situación del conflicto**

La institución financiera BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar en la actualidad brinda varios servicios a sus clientes, pero sus trabajadores no son capacitados permanentemente para dar una mejor asistencia al usuario, lo que conlleva que tengan una débil negociación en el proceso económico bancario ya que su intervención queda reducida a la decisión de aceptar o no un producto financiero por parte del cliente.



## **Delimitación del problema**

- Campo:** Financiero
- Aspecto:** La captación de Recursos
- Área:** Servicios y Productos Financieros
- Provincia:** Guayas
- Cantón:** Balzar

## **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la información a los clientes sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia Cantonal Balzar en el periodo 2017?

## **Evaluación del Problema**

**Relevante.-** La importancia del estudio y análisis que debe tener la formación del empleado para dar un buen servicio al usuario y captar un número mayor de clientes.

**Coherente.-** La importancia del componente emocional para conseguir la fidelidad del cliente a través de la buenas políticas de un servicio al cliente

**Claro.-** El problema planteado es de suma comprensión mediante la identificación de las ideas principales lo que permite plasmarlo de forma comprensible.

**Concreto.-** La importancia de tomar información de literatura científica e información de la misma institución, para posterior ser analizada y clasificada con el único objetivo de que sea relevante en el proyecto de investigación.

**Viable.-** EL análisis de la problemática dentro de la institución financiera BanEcuador B.P. sobre el servicio al cliente promueve una solución viable y factible para el estudio de este proyecto.

**Vigente.-** Los recursos acogidos en este proyecto como información de la institución BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar, literatura científica, e instrumentos tecnológicos, son muy actuales para su uso y credibilidad de la investigación.

## **Variables de la investigación**

### **Variable independiente:**

Información a los clientes sobre los servicios y productos financieros.

### **Variable dependiente:**

La captación de recursos.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un programa de capacitación para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.

### **Objetivos específicos.**

1. Fundamentar teóricamente temas de servicio al cliente con relación a información sobre servicios y productos financieros que ofrecen el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.
2. Diagnosticar el estado actual de la información que se brinda a los clientes sobre los servicios y productos financieros del BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.
3. Elaborar un programa de capacitación constante a los empleados de BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.

## Justificación e importancia

La presente propuesta se justifica en la importancia y en el impacto que tiene el banco en la administración de talento humano y su desempeño laboral de los colaboradores del BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar ha sido la mayor preocupación para desarrollar este trabajo de investigación de esta forma permite vincular la labor académica del autor con el desarrollo profesional que obtiene en BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.

El trabajo investigativo es de gran impacto además teóricamente la capacitación del capital humano dentro del banco está directamente relacionado con la productividad de la misma.

En primer lugar para la capacitación del personal se debe realizar un proceso que va desde la detección de necesidades hasta la evaluación de resultados. El siguiente diagrama te dará un panorama general del proceso y posteriormente encontrarás una explicación de cada etapa.

<b>Pasos para elaborar un programa de capacitación:</b>	
<b>Primer paso:</b>	Detección de necesidades
<b>Segundo paso:</b>	Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación
<b>Tercer paso:</b>	Definición de objetivos
<b>Cuarto paso:</b>	Elaboración del programa
<b>Quinto paso:</b>	Ejecución
<b>Sexto paso:</b>	Evaluación de resultados

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación teórica**

A continuación se presenta de manera detallada y en base a diferentes recursos literarios tomados de diferentes fuentes científicas la fundamentación teórica para el desarrollo de la investigación.

#### **Antecedentes Históricos**

(BanEcuador, 2017), La creación de BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar. Fue anunciada por el Presidente de la República, economista Rafael Correa, el 9 de mayo de 2015, en el Enlace Ciudadano 423, en Iluman, cantón Otavalo. Según la página web de la institución financiera BanEcuador, informa como se constituyó la creación del banco, mediante decreto ejecutivo 667, el 13 de mayo del 2015, BanEcuador se incorpora a la vida económica del Ecuador.

Su primer directorio estaba conformado por las siguientes entidades gubernamentales según indica la página web del banco BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.

1. El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, en calidad de delegado permanente del Presidente de la República, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente;
2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado permanente;
3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado permanente;
4. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado permanente; y,

5. El Ministro de Inclusión Económica y Social o su delegado permanente.

El directorio nombró al ingeniero Ricardo Zurita Castro, gerente de BanEcuador B.P.

Se debe recalcar que el Banco BanEcuador B.P. tiene menos de un año de entrar en el sistema financiero nacional, inicia sus operaciones el 9 de Mayo del 2016, con el antecedente de absorber el antiguo Banco Nacional de Fomento que por su cartera vencida y otros factores venia en decadencia; El decreto presidencial 677 donde se promulga la ley indicando que el Banco Nacional de Fomento entra en liquidación voluntaria y el BanEcuador asumirá sus activos, pasivos y patrimonio y su matriz cambiaria a la ciudad de Quevedo provincia de los Ríos.

Como parte de su activo estamos los funcionarios que fuimos liquidado y renovado con contrato para la nueva entidad financiera, y se lo hizo al andar para evitar mal entendido como por ejemplo que se llegare a pensar que la banca pública quebró, o porque no pensar por parte de nuestro clientes este es otro feriado bancario. Y como se lo hizo al andar y con la mayoría de los mismos funcionarios de la anterior banca, solo se pude llegar a tener una breve inducción, pero no hubo mucho el tiempo para la debida capacitación de todos los servicios y productos financieros que vende el banco.

Teniendo en cuenta todos estos antecedentes y más aún tener una misión diferente a la anterior banca en liquidación donde en su manifiesto indica “será una banca sostenible social y financieramente” se tiene la necesidad imperiosa de poder instruir, capacitar sobre el nuevo rol que debe cumplir esta nueva banca, como poder preguntar ser sostenible financieramente y ya no depender tanto del Papá estado, que es el que siempre sostenía financieramente a la anterior institución, lo que no importaba hacer el mínimo esfuerzo para poder vender un Depósito a Plazo Fijo, un Seguro.

Sabiendo que el ser humano es un de costumbre sacar esa usanza o salir del confort donde estamos sumergido es un poco complicado.

## **Antecedentes referenciales**

### **Instituciones financieras**

(ANEC, 2013), Son las instituciones financieras cuya función principal es captar en moneda legal recursos del público en depósitos a la vista (cuenta de ahorro, corriente y póliza) o a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos y demás operaciones activas de crédito.

Destaca ANEC (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia), las funciones principales de las entidades financieras es la captación de nuevos clientes a través del otorgamiento de recursos de cuentas corrientes y ahorros para efectuar operaciones activas de créditos.

### **Servicios bancarios**

(GOB.MX, 2015), Los bancos y las instituciones financieras pueden apoyarle para manejar sus finanzas, ahorrar, invertir, y que su dinero pueda crecer.

El artículo de la revista menciona que los servicios bancarios constituyen una cultura financiera mediante el ahorro, inversiones lo que conlleva al crecimiento de la economía de sus cliente y por ende a la propia institución lo que conlleva a ofrecer múltiples servicios bancarios.

Los bancos brindan una medida de seguridad a los depositantes para que puedan obtener el dinero disponible cuando el cliente los necesite lo cual brinda varios servicios según la revista GOB.MX.

- **Inversiones.-** Algunos bancos ofrecen invertir en productos financieros, que otorguen un rendimiento mayor que sólo una cuenta de ahorros.

Los asesores de inversión pueden sugerir cómo invertir su dinero.

Cuando abre una cuenta en un banco, se convierte en cliente de ese banco, y el ejecutivo le informará sobre qué servicios puede utilizar. La mayoría de los bancos también le entregarán material, como folletos sobre los diferentes servicios que ofrecen.

### **Depósito de largo plazo**

(Nvindi, 25 de junio 2015) En particular, un depósito a plazo es un producto en el que usted entrega una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado, recibiendo como contraprestación por su dinero una determinada remuneración pactada (el interés bancario), ya sea al vencimiento de dicha colocación o en función a una determinada periodicidad pactada de antemano.

Descubre en éste artículo los pros y contras del pago aplazado con tarjeta

Es normal que dentro de lo que se denominan depósitos a largo plazo encontremos propuestas en las cuales el pago del rendimiento que ofrecen, resulte estable durante toda la vida del depósito o que el mismo vaya variando a medida que transcurre el tiempo. De esta forma, distinguiremos entre los depósitos a tipo fijo y con interés creciente, tan sólo por la forma en que abonan los intereses.

- **Interés fijo:** El pago de los intereses en cada una de las fechas de cobro pactadas será igual, independientemente de que nos encontremos al inicio o hacia el final del plazo del depósito.
- **Interés creciente:** Es una modalidad bastante popular entre los depósitos a largo plazo. En este caso, el pago de los intereses se va incrementando a medida que nos acercamos al vencimiento de

la colocación. Es decir, que habiéndose pactado un determinado rendimiento por su dinero, la entidad abonará el mismo en cuotas crecientes.

Lo que nos queda por aclarar para cerrar el tema de los depósitos a largo plazo es que las descritas corresponden a las ofertas en materia de depósitos tradicionales. No obstante en el mercado, encontraremos otros tipos de depósitos los que se han denominado estructurados y en los que la rentabilidad (o al menos una parte de ella), se encuentra vinculada a la evolución de un índice, al valor de una cesta de acciones o incluso al acaecimiento o no de un hecho futuro.

### **Elementos principales de una póliza de crédito**

Según (Nvindi, 2016) menciona que existen tres tipos principales de pólizas de crédito que un banco puede ofrecer a sus clientes.

- **El capital disponible o límite.-** El importe máximo del cual se podemos disponer, la varía según el plazo de devolución, el tipo de interés y capacidad de endeudamiento.
- **El vencimiento.-** El tiempo que tiene para disponer y devolver el dinero. No suele superar el año, aunque si la empresa presenta buenas condiciones se puede negociar un tiempo superior para que la póliza de crédito siga vigente, y en ese caso su renovación anual.
- **Comisiones y los tipos de interés.-** Como todo producto financiero tiene una comisión y unos intereses asociados, la póliza de crédito tiene una serie de gastos asociados en forma de comisiones que a continuación se mencionan:



- ✓ Comisión de apertura: La cantidad de dinero que te cobran por abrir la cuenta para el crédito.
- ✓ Comisión de disponibilidad: Por tener acceso a esa cantidad de dinero. Normalmente es un pequeñísimo porcentaje sobre la cantidad que se va a utilizar.
- ✓ Interés del dinero dispuesto: Son los intereses que vas a pagar por el dinero que has utilizado.
- ✓ Interés de excedido: Son los intereses en caso de que utilices más dinero de la cantidad pactada inicialmente. Suele ser una comisión bastante alta así que cuidado.

### **Utilidad de la póliza**

(Velazco, 2010), Las pólizas de seguros previenen de los riesgos, tanto a los particulares como a las empresas. Las pólizas de seguros se materializan a partir del pago de una determinada cantidad anual denominada prima, por parte de un grupo de personas a las que se denominan asegurados, a fin de estar protegidos en el caso de sufrir cualquier eventualidad dentro del marco del seguro contratado.

Menciona el autor sobre la utilidad que tiene una póliza de seguros es un contrato entre la compañía y un particular.

El funcionamiento de este tipo de pólizas es idéntico al de una cuenta corriente permitiendo ingresar y sacar dinero cuando convenga. La gran desventaja de este tipo de producto financiero es el elevado interés que tiene si hace un mal uso de él.

Durante la etapa de expansión económica y la crisis, la póliza de crédito ha sido el instrumento de financiación por excelencia provocando un endeudamiento innecesario de las empresas.

### **Productos financieros que ofrece BanEcuador**

(BanEcuador, 2017), Microcréditos y créditos productivos, orientados al sector rural y urbano marginal, a unidades productivas individuales, asociativas y PYMES que se dedican a actividades comerciales, productivas y de servicios.

Destaca el sitio web de la institución bancaria del BanEcuador los diferentes servicios que ofrece a su distinguida clientela para beneficio de la comunidad en general como el desarrollo de microempresarios tanto al sector rural como al urbano marginal que deseen emprender a través de sus diferentes sistemas de crédito.

### **Servicio de plazo Fijo**

(TUPLAZOFIJO, 2013), El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación.

Destaca el sitio web, TUPLAZOFIJO; que el servicio plazo fijo es una alternativa de inversión. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada.

El compromiso asumido entre el inversor y el banco se documenta en un certificado de depósito que incluye:

- Datos del inversor y del banco
- El monto depositado
- La tasa de interés
- La fecha de constitución y vencimiento
- El monto final a cobrar

Con ese certificado el depositante puede, al finalizar el período preestablecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados.

Por lo general, a mayor plazo y mayor monto depositado, mayor es la tasa que el banco está dispuesto a pagar.

### **Servicio de cuenta corriente**

(SBIF, 2015), La cuenta corriente bancaria es un contrato de confianza en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago del cliente hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.

Menciona la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras SBIF, que el servicio bancario de cuenta corriente el titular de la cuenta corriente podrá girar cheques hasta por un valor que en total no supere las cantidades depositadas previamente en el Banco, o los montos disponibles en la línea de crédito si la tuviere.

Las condiciones generales del contrato de cuenta corriente se encuentran en un documento estandarizado que es redactado previamente por el Banco.

### **Servicios de créditos para emprendimiento**

BanEcuador 2017, oferta productos y servicios financieros de calidad con un claro enfoque de responsabilidad social y sostenibilidad financiera. Sus grupos prioritarios de atención son:

- Unidades productivas individuales y familiares.- Familias emprendedoras y mujeres beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano, que trabajan y cultivan la tierra, crían animales, producen bienes, elaboran artesanías, se dedican al comercio y/o brindan servicios.
- Unidades productivas comunales.- Organizaciones vinculadas por relaciones de territorio, familiares, étnicas, de género, de edad, de cuidado de la naturaleza, urbanas, rurales; o de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, producen, comercializan, distribuyen o consumen bienes

o servicios bajo los principios de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

- **Emprendedores.-** Iniciativas productivas, en especial las generadas por jóvenes, profesionales recién graduados y personas en general que no disponen de experiencia en actividades económicas independientes.
- **Unidades productivas asociativas.-** Organizaciones de la economía popular y solidaria cuyo fin es la producción principalmente agropecuaria, comercialización de cosechas, comercialización de bienes y servicios, el auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- **Pequeñas y medianas empresas PYMES de producción, comercio y/o servicios.-** Unidades productivas individuales, familiares o empresariales. Personas naturales y empresas cuyas ventas en el último año sean superiores a USD 100.000.

### **Servicios de crédito complementario de desarrollo solidario**

Según sitio web de la institución financiera BanEcuador 2017, menciona que el servicio de microcrédito a grupos de personas que son beneficiarias del bono de desarrollo humano para que inicien actividades económicas con la asesoría del MIES.

Este servicio lo otorga el BanEcuador a todas las personas que son beneficiarias del bono de desarrollo de humano, que deseen emprender con un monto de \$600 dólares por una año o en un asesoramiento de MIES, que es un monto de \$1200 dólares, por un lapso de dos años que automáticamente se lo descuenta del mismo pago del bono.

## **Calidad de servicios y satisfacción**

(Melara, 2013), La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos íntimamente relacionados e importantes para cualquier mercadólogo que esté pensando en realizar marketing de servicios.

Menciona Melara que el servicio y la satisfacción del cliente conlleva un punto donde se unen las aristas, para realizar un buen servicio de marketing a través de la información brindada por los usuarios.

Así la percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente. La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, mientras la satisfacción es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio.

## **Características del cliente**

(Valdés, 2011), Debido a la relevante importancia que encierra el cliente en el esfuerzo constante por brindarle un producto o servicio de “calidad”, es indispensable conocer a profundidad, cuáles son sus necesidades.

El autor destaca el servicio de calidad para conocer en profundidad al cliente y sus necesidades, según menciona Valdés el cliente siempre quiere saber las siguientes interrogantes que puede recurrirse a cinco preguntas básicas que seguramente todo cliente formularía según destaca el autor mencionado.

1. ¿Qué puedo esperar cuando compro un producto?: Mediante esta pregunta, el cliente define la especificación para el producto o servicio.
2. ¿Es eso lo que espero?: Aquí el cliente manifiesta su conformidad por el producto o servicio.

3. ¿Continúa siendo lo que yo esperaba? Con este cuestionamiento, el cliente hace referencia a la confiabilidad que tiene en su proveedor.
4. ¿Cuánto tengo que pagar? El cliente expresa el valor para el aspecto monetario.
5. ¿Cuándo puedo tenerlo? El cliente evalúa la entrega rápida y oportuna.

Al tomar en cuenta las anteriores preguntas, se estará en la posibilidad de alcanzar la calidad, la cual es definida por John Bank en su libro La Esencia de la Calidad Total, como la satisfacción plena de los requerimientos del cliente al menor costo interno posible.

De manera que los clientes:

- Son la gente más importante en cualquier negocio.
- No dependen de nosotros. Nosotros dependemos de ellos.
- Nunca interrumpen nuestro trabajo. Ellos son el propósito de él.
- Nos hacen un favor cuando entran. No les estamos haciendo un favor cuando los atendemos.
- Son parte de nuestro negocio, no extraños.
- No son una simple estadística. Son seres humanos de carne y hueso, con sentimientos y emociones, como nosotros.
- Vienen a nosotros con sus necesidades y deseos. Nuestro trabajo es satisfacerlos.
- Merecen el tratamiento más cortés y atento que les podamos dar.
- Son el alma de cualquier negocio. Sin ellos tendríamos que cerrar las puertas, y nuestro negocio no tendría razón de ser.

### **El sistema financiero y sus funciones**

(ECONOMÍA, 2013), El sistema financiero engloba mercados, intermediarios, empresas de servicios financieros, particulares y gobiernos. La principal misión del sistema es la canalización del ahorro

hacia los proyectos de inversión, mediante unos términos de riesgo, rendimiento y vencimiento.

Menciona el sitio web, Economía que el sistema financiera forma parte principal de todos los mercados, con diferentes procesos de crecimiento económicos en la cual se involucran las diferentes entidades tanto particulares como gobiernos para los diferentes proyectos de inversión según sus propósitos.

El sitio web Economía destaca 6 funciones principales del sistema financiero que se describen a continuación.

1. Facilitar la transferencia de recursos económicos entre ahorradores e inversores.
2. Propiciar un escenario más eficiente de administrar los riesgos. Las compañías de seguro asumen los riesgos de sus clientes a cambio de una prima periódica. O bien usar productos financieros de cobertura para las fluctuaciones de los mercados.
3. Facilitar la compensación y liquidación de pagos.
4. Ejecutar proyectos de gran magnitud. Muchas de las infraestructuras actuales no serían posibles sin la concentración de recursos por parte del sistema financiero.
5. Suministrar información. Los particulares a través de las variaciones de tipos de interés de la cotización de su fondo de inversión, se informan para tomar las decisiones económicas más oportunas.
6. Reducir los costes de transacción. El sistema financiero, mediante los intermediarios, busca la eficiencia para el movimiento de dinero. No obstante, a partir de la crisis se ha observado que los intermediarios financieros han aumentado dichos costes para compensar la caída de créditos.

### **Herramientas tecnológicas en el sistema financiero**

(Daniel, 2004), Los bancos e instituciones financieras son los principales componentes del sistema financiero, es por eso que los bancos e instituciones financieras requieren de herramientas tecnológicas altamente eficientes con las cuales puedan llevar a cabo el día a día de las operaciones.

Los clientes de estas instituciones tienden a tener desconfianza al utilizar medios electrónicos para llevar a cabo sus transacciones en línea ya que el flujo principal es el dinero.

Para esto, los bancos e instituciones financieras han ido adoptando una gama de aplicaciones destinadas a satisfacer las necesidades del cliente y a llevar una relación más directa. Términos como CRM e e-Business son cada vez más comunes en este ambiente.

Actualmente las empresas e instituciones que componen el sistema financiero requieren tener una avanzada infraestructura tecnológica para poder llevar a cabo todos sus servicios. Estos servicios están compuestos principalmente por tarjetas de crédito, estados de cuenta, cotizaciones en las bolsas de valores, manejos de cuentas, entre otros.

De esta manera las instituciones financieras requieren hacer frente a las demandas de sus clientes de manera satisfactoria, lo que requiere un servicio confiable de tal manera que el cliente deje su dinero en manos de alguna institución. Las tecnologías de información utilizadas por estas instituciones son reguladas por organismos gubernamentales de una manera continua y estricta.

### **El papel de las Tecnologías de la información**

(Daniel, 2004), La dinámica del sector financiero se distingue por su marcada competitividad. Para permanecer en este mercado se requiere proveer el mejor servicio y al mejor costo.

Manifiesta el autor de esta cita que el mercado financiero requiere de aplicaciones de alta complejidad y velocidad, ya que su negocio radica en la operación de la información para una adecuada toma de decisiones.



Actualmente los servicios bancarios basados en Internet proveen a los clientes servicios de transacciones tales como acceder a sus cuentas, la habilidad de mover su dinero entre diferentes cuentas, hacer pagos o aplicar para préstamos y otros servicios complementarios.

Debido a la gran competencia existente en el sector bancario, los bancos han tomado gran interés en plataformas electrónicas para la entrega de servicios financieros.

Los mayores beneficios por adoptar la banca electrónica se enlistan a continuación:

- Mejor calidad en el servicio al cliente
- Incremento en el número de clientes
- Incremento en las utilidades
- Habilidad para alcanzar un mercado más amplio
- Reducción de costos
- Habilidad para recolectar información del cliente
- Mejorar el uso de los recursos tecnológicos
- Mejorar los procesos de negocio
- Mejores relaciones con los clientes y proveedores
- Mejorar el perfil de la organización
- Entrega rápida de productos y servicios
- Reducción de errores

### **Oportunidades relacionadas con los productos financieros**

Con los productos financieros puede haber una gran variedad de oportunidades, entre las que destacan:

- **Productos dinámicos.**

Los productos financieros pueden ser manejados de una manera más fluida. Por ejemplo, los clientes pueden cambiar los atributos de sus tarjetas de crédito vía Internet, pueden mover su dinero desde un producto financiero a otro, compensar un saldo deudor con uno acreedor.

- **Sitio Web personalizado y agregación.**

Las cuentas de agregación son definidas como una recolección de información proveniente de diferentes fuentes en línea para desplegarla en una sola pantalla.

Utilizando este tipo de cuenta, los clientes pueden ver detalles de varias de sus cuentas en línea y otra información en línea que sea de utilidad. La información presentada al cliente puede ser sobre sus cuentas bancarias, cuentas de ahorro, detalles de créditos, su portafolio de inversiones, servicios personalizados y correo electrónico.

- **Diferenciación de productos.**

Los productos financieros como las cuentas, y las tarjetas de crédito y débito tienen poca diferencia en cuanto a costos.

Las instituciones financieras tratan de que estos productos tengan una diferenciación en cuanto al valor agregado de sus servicios.

Esto es posible a través de las cuentas basadas en transacciones en línea en donde puede haber una oportunidad para los proveedores del servicio para otorgar al cliente mensajes y para personalizar el uso de su interface.

Boyes, G., Stone, M. (2003)

- **Portabilidad del producto.**

Las soluciones aplicadas a las cuentas actuales pueden ser transferidas a otros productos financieros que tradicionalmente son incómodos de cambiar.

Con el e-business los productos financieros se entregan de una manera más agilizada, otorgando al cliente comodidad y agilidad en sus transacciones.

### **Oportunidades relacionadas con los canales**

Stone, M. (2003), En cuanto a las oportunidades con los canales de comunicación, es posible encontrar las siguientes oportunidades:

- Funcionalidad ATM (Modo de transferencia asincrónica). La funcionalidad ATM puede ser desarrollada para permitir a los clientes completar aplicaciones para préstamos, tarjetas de crédito, hipotecas.
- Voz sobre el protocolo de Internet.
- Las tecnologías basadas en Internet han traído rápidamente servicios de voz basados en la Web, que ha sido utilizado por las compañías para llevar a cabo reuniones corporativas, conferencias y seminarios. Esta tecnología puede ser utilizada en la distribución de productos financieros.
- Rama del futuro.
- La conveniencia y el confort se están volviendo más importantes al mismo tiempo en que las instituciones financieras tratan incrementar su participación en la cartera del cliente.
- Presentación de la factura electrónica y el pago. A través de este sistema, las transacciones de dinero pueden ser sostenidas electrónicamente a través de Internet, desde emitir la factura hasta recolectar el pago.
- Comunicaciones móviles. Las instituciones financieras buscan migrar las transacciones, productos y servicios al cliente a canales más baratos.

- Con canales de comunicación más eficientes, es posible realizar un gran número de operaciones y transacciones en el menor tiempo.

### **Oportunidades relacionadas con el riesgo**

Las oportunidades relacionadas con el riesgo del negocio se refieren a la seguridad con que se realizan las transacciones.

Las oportunidades son las siguientes:

- Seguridad del cliente. Las instituciones financieras pueden tomar los pasos para elevar el perfil de seguridad y educar a los clientes en temas de seguridad.
- Firmas digitales. Las instituciones financieras pueden moldear los estándares de las firmas digitales.

Actualmente se le da gran importancia a la seguridad al momento de realizar transacciones ya que frecuentemente se presentan casos de fraude por la falta de seguridad en las transacciones en línea.

### **Oportunidades relacionadas con mercadotecnia**

Uno de los tópicos más importantes en todo E-Business es el relacionado al de la mercadotecnia, dentro de las oportunidades se encuentran:

- Mercadotecnia del sitio.
- Estos sitios pueden ser utilizados para desarrollar nuevas remuneraciones y beneficios para el personal.
- Mercadotecnia y marcas en Internet. Le Internet, el teléfono celular y la televisión interactiva pueden crear nuevos caminos para entregar marcas que no sean copias de aproximaciones tratadas y probadas en aplicaciones convencionales.
- Una buena imagen de cualquier sitio llama la atención y crea confianza en los usuarios. Es de suma importancia contar con el asesoramiento requerido para que los sitios reflejen una buena imagen de los servicios.

El ambiente que se vive dentro del sector financiero es de alta competencia, es por eso que las instituciones financieras deben buscar los mecanismos adecuados para acercarse a los clientes y generarles la confianza requerida para que ellos elijan los servicios

Es por eso que día con día estas instituciones implementan sus tecnologías de información con las herramientas más adecuadas para conservar la lealtad de los clientes. Actualmente los clientes buscan seguridad al momento de realizar sus transacciones de manera electrónica.

A través de canales de comunicación más eficientes con el flujo ágil de la información, las instituciones financieras han ido adoptando una nueva manera de trabajar y de asegurar los activos de sus clientes.

Con estas herramientas cada vez más clientes utilizarán estos medios electrónicos en sus operaciones y conservará el servicio que más se adapte a sus necesidades en el corto plazo.

### **Oportunidades de Mercado**

(Kotler, 2017), En Kotler on marketing, Philip Kotler define a la oportunidad de marketing como “una zona de necesidad e interés del comprador en la cual hay una alta probabilidad de que una empresa pueda actuar rentablemente satisfaciendo esa necesidad.

Destaca el autor que el atractivo de la oportunidad de marketing depende de varios factores: el número de compradores potenciales, su poder adquisitivo, su entusiasmo por comprar.

Una oportunidad de marketing, dice Klotler, existe cuando un marketinero identifica un grupo de tamaño suficiente cuyas necesidades no están siendo satisfechas ofreciendo sus servicios y beneficios.

El genio de RayKroc al crear McDonald's consistió en darse cuenta de que mucha gente deseaba tener un servicio de comida rápida, a bajo

costo, sabrosa y de calidad pareja. Nadie antes había ofrecido esas características. McDonald's apareció en escena.

¿Cuáles son las principales fuentes de oportunidades de mercado? Según Kotler, hay tres situaciones que originan oportunidades de mercado:

1. ofrecer algo que escasea; Cuando algo es difícil de conseguir, cuando los compradores hacen cola para comprarlo, existe una oportunidad de marketing.
2. ofrecer en forma novedosa o superior un producto o servicio que ya existe, o
3. ofrecer un producto o servicio totalmente nuevos.

(Thompson, 2012), el hecho de visualizar una oportunidad de mercadotecnia en un mercado altamente competitivo (como lo son la gran mayoría de mercados en la actualidad), es una excelente noticia para cualquier empresa, inclusive para las más prósperas.

Destaca el autor que la posibilidad de visualizar las oportunidades de mercadotecnia las empresas u organizaciones ejercen un gran poder adquisitivo y disposición de ofrecer sus servicios de forma viable, mucho más en las entidades financieras donde el factor más indispensable es la entrada de divisas.

## **Fundamentación legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

#### Sección novena

#### Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias. Daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

#### Sección cuarta

#### Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten

al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentes o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades.

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos. Acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas. o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos. Ninguna entidad pública negará la información.

### **Variables de investigación**

**Variable independiente:** Existe una falta de indicadores de desempeños dentro de la institución financiera, la cual no proporciona una visión global necesaria para evaluar el desempeño conformado por un conjunto homogéneo e integrado que privilegia los aspectos importantes o pertinentes sobre los servicios y productos financieros que deben derivarse de la planeación estratégica del banco BanEcuador B.P Agencia



cantonal Balzar, que determina que medir, como y cuando, la localización de metas y objetivos de los diversos departamentos y niveles jerárquicos involucrados para la captación de clientes a través de propuestas acertadas y viables.

**Variable dependiente:** La captación de recursos para una institución financiera es la parte medular, para el flujo de divisas que circulan a través sus diferentes sucursales y carteras de clientes, lo que equivale a que goce pleno de su economía, para eso es necesario implementar diferentes políticas para la captación de clientes e incentivos a los empleados para cumplir metas, lo que conlleva a una preparación de capacitación de todo el personal que labora dentro del sistema financiero del Banco BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar, para el uso adecuado de la información y atraer cliente.

### **Definiciones conceptuales**

**Banco.-** Empresa comercial que realiza operaciones financieras con el dinero procedente de accionistas y clientes.

**Institución financiera.-** Las instituciones financieras son organizaciones especializadas en la acumulación de capitales y su transferencia por medio de préstamos a interés ó en su inversión directa. Los bancos son las **instituciones financieras** más conocidas, y basan sus operaciones en la captación de ahorro y otorgamiento de crédito.

**Servicios bancarios.-** Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de **servicios** financieros. La banca, o el sistema **bancario**, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el **servicio** de banco.

**Giro electrónico o transferencia bancaria.-** El término “transferencia electrónica” (o “giro electrónico”) frecuentemente se utiliza para referirse a cualquier transferencia de dinero entre una persona y otra.

**Crédito bancario.-** Es un voto de confianza que un cliente recibe al obtener dinero de una entidad financiera, ya sea pública o privada.

**Depósito bancario.-** Es el contrato por el cual el banco recibe del cliente una suma de dinero, de la cual puede disponer libremente, obligándose a restituirla el mismo género y cantidad, en el plazo convenido.

**Inversión.-** Es un término económico que hace referencia a la colocación de capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que el mismo genere ganancias.

**Póliza.-** Es la denominación que recibe aquel documento en el cual se plasma el contrato de seguro, por un lado y por el otro, las obligaciones y derechos que corresponderán tanto a la aseguradora como al asegurado, que son las dos partes intervinientes en este tipo de contrato.

**Servicio de plazo fijo.-** El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación.

**Tasa de interés.-** Es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

**Cuenta corriente.-** La cuenta corriente bancaria es un contrato de confianza en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago del cliente hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.

**Empresas PYMES.-** Pyme es el acrónimo de pequeña y mediana **empresa**. Se trata de la **empresa** mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados

**Cliente.-** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

**Mercadotecnia.-** Conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.

**Economía del conocimiento.-** Es una economía basada en la información y las comunicaciones, que tiene como objetivo la innovación tecnológica, pero principalmente, es un modelo que se puede aplicar en todo lo que tenga que ver con la generación de nuevo conocimiento.

**TIC.-** tecnologías de información y las comunicaciones

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### Presentación de la empresa

BanEcuador B.P. Es una institución financiera que pertenece al estado Ecuatoriano. La creación de BanEcuador B.P. fue anunciada por el Presidente de la República, economista Rafael Correa, el 9 de mayo de 2015, en el Enlace Ciudadano 423, en Iluman, cantón Otavalo.

#### **Objeto social**

**Misión.-** Brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad.

**Visión.-** Ser un banco líder y referente regional en servicios financieros inclusivos que aportan el desarrollo productivo rural y urbano.

**Responsabilidad.-** Cumplir de manera oportuna con todas las funciones y obligaciones a fin de optimizar los tiempos de respuesta frente a las diversas exigencias, alcanzar las metas planteadas y contribuir al crecimiento institucional.

**Compromiso.-** Identificarse con la institución y los ciudadanos a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento del Banco y apoyar las iniciativas productivas de los ciudadanos, mediante el trabajo y el esfuerzo continuo, para fomentar la inclusión y el desarrollo integral del país.

**Honestidad.-** Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afecten a la ciudadanía y a la institución.

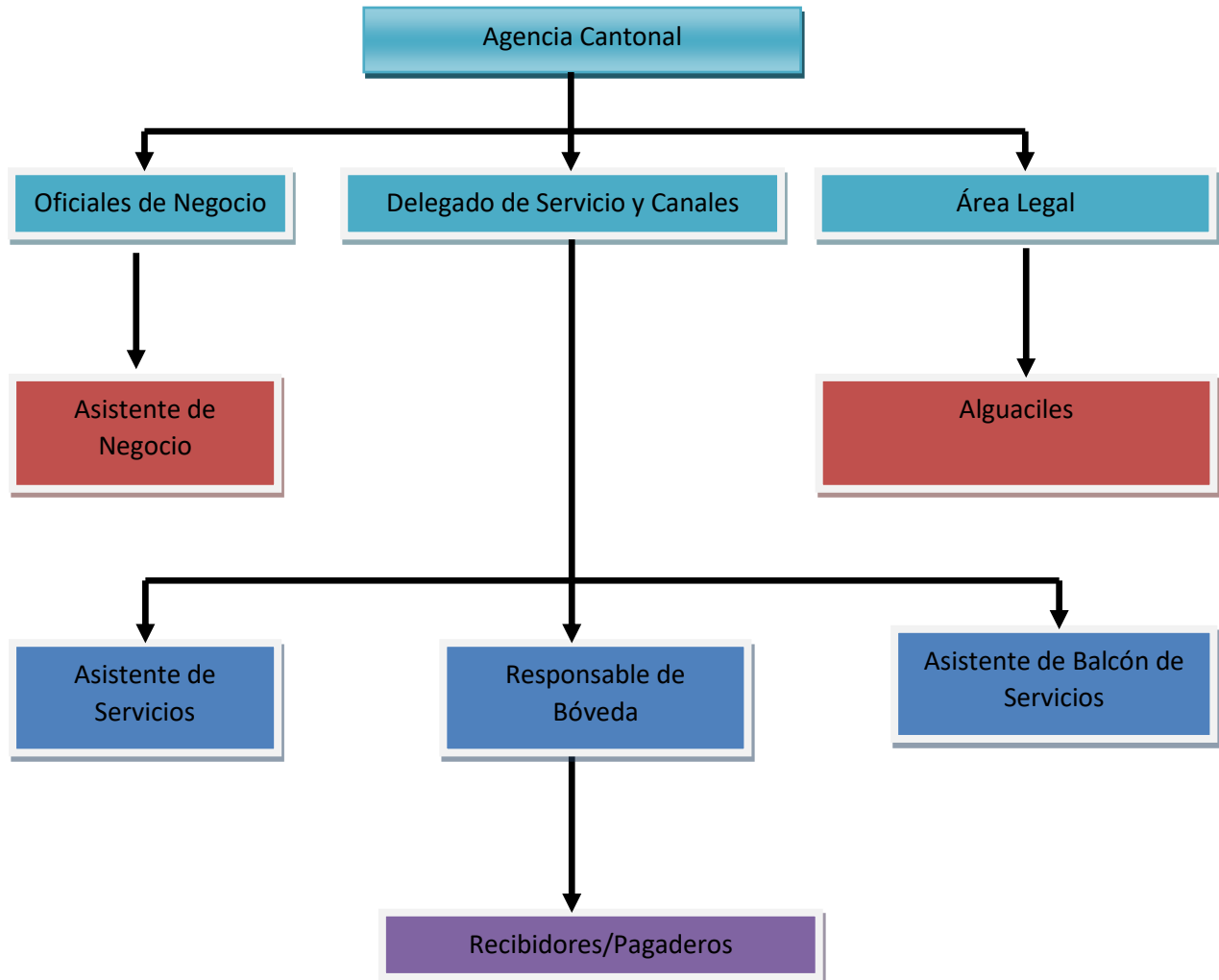
**Respeto.-** Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, ciudadanos y demás grupos de interés, con el fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos.

**Vocación de servicio.-** Servir al país, especialmente al sector rural y urbano marginal, de forma eficiente y oportuna, mediante la entrega de servicios financieros incluyentes, que contribuyan a mejorar la calidad de vida y a disminuir la pobreza.

### **Propuesta de innovación**

Partiendo de entre las propuestas objetadas como metas en un principio se tiende que por estar en un medio netamente agricultor donde la base de nuestros clientes son personas agrícolas que se mantienen en un 90% de esta actividad, se tiende a llegar al potencial cliente con la propuesta de que al invertir (aperturar una nueva cuenta) el banco como ente de garantía le ofrece al cliente un bono (insumos agrícolas) por un estimado costo \$\$ para así motivar en invertir en nuestra institución, a la vez esta propuesta se la generaliza con una captación de mínimo 30 potenciales clientes.

## Estructura Organizativa





## **Plantilla de trabajadores**

### **Gerente de Agencia Cantonal**

Ing. Carlos Moreno Sabando

### **Oficiales de Negocio**

Ing. Mario Nemes

Ing. Luis Luna Loma

Ing. Ángel Ipanaque

### **Delegado de Servicios Generales**

Ing. Flor Alcívar Méndez

### **Área Legal**

Abogada Mariuxi Herrera

### **Asistente de Negocio**

Yanina Urichina

Joselin Peralta

### **Alguaciles**

María Yánez

### **Asistente de Servicios Generales**

María Macías Iza

### **Responsable de Bóveda**

Geovanny Marín

### **Asistente de Balcón de Servicios**

Omaida Cabrera

Belinda Alvear

Mauro Romero



## **Recibidores Pagaderos**

María Chila

Ginger Ceballos

### **Análisis económico del BanEcuador**

**Según el sitio web del BanEcuador manifieste lo siguiente que** El 9 de mayo de 2016 nació BanEcuador B.P., se cumple un año desde que inició sus operaciones con el público para impulsar el desarrollo económico, financiero y social del país, a través de su enfoque inclusivo que atiende a los ciudadanos tradicionalmente excluidos por la banca privada para acceder a servicios financieros. Su modelo de gestión se enfoca en realizar un permanente trabajo en territorio con el fin de acercarse a la ciudadanía para identificar sus necesidades y atender sus requerimientos, es un banco de territorio y no de escritorio.

Ricardo Zurita, Gerente General de BanEcuador B.P., manifiesta que ese acercamiento permite “hacer un análisis integral en territorio de los emprendimientos; de esta manera se identifica a fondo la necesidad y las condiciones en las que debe darse la operación crediticia”. De igual manera, enfatiza que hasta el momento cerca de 700 mil ecuatorianos han depositado su confianza en esta entidad financiera pública gracias a sus productos y servicios financieros, a su solidez y solvencia financiera y su amplia cobertura a nivel nacional, a través de 168 oficinas en 144 cantones del Ecuador.

La eficiencia en la gestión le ha permitido, en su primer año de gestión, incrementar en un 22,4% la cartera de crédito, que actualmente asciende a USD 1.136 millones y un incremento en saldo de ahorro de más del

40%, con un total de captaciones del público que supera los US\$1.000 millones. Este modelo de negocio da como resultados una utilidad de 14 millones a diciembre de 2016, gracias a un modelo eficiente de trabajo en territorio.

El Gerente General explica que los productos y servicios financieros tienen un enfoque de atención hacia grupos de atención prioritaria como: emprendedores, pequeños y medianos productores agropecuarios, artesanos, pescadores artesanales, turismo, servicios, comercio, asociaciones y organizaciones comunales; pequeñas y medianas empresas de comercio, producción y servicios; lo cual garantiza la inclusión económica para la producción y aporta a la generación de plazas de trabajo. “El 40% de nuestras operaciones crediticias están destinadas a personas que nunca antes han accedido a un crédito”, puntualiza el principal de BanEcuador B.P.

En sus primeros 12 meses de gestión BanEcuador B.P. entregó USD 656 millones (en promedio 54,6 millones mensuales), que favorecieron a más de 190 mil familias en todo el país, donde los principales sectores beneficiados son: pecuario con el 28,9% de la participación; agrícola (24,08%), comercio (16,73%), Crédito de Desarrollo Humano (12,85%), servicios (6,21%), pequeña industria (5,61%), entre otros.

Para los siguientes meses se proyecta instalar nuevos puntos de atención con horarios extendidos, que responden a las dinámicas sociales y económicas de cada localidad; como es el caso de la oficina en el Mercado Mayorista de Ambato, la del Puerto Pesquero de Jaramijó o la del Centro de Atención Ciudadana en Esmeraldas.

### **Microcrédito y Asociatividad**

Una de las líneas en la que la nueva banca pública logró liderazgo nacional en sus primeros 12 meses de vida institucional, es el microcrédito: de 78 instituciones financieras públicas y privadas que

trabajan en el país (incluidos bancos privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 y 2), BanEcuador B.P alcanzó una participación del 20,66% del mercado con USD 974 millones.

“Nosotros enfocamos nuestro apoyo a la ciudadanía, a los pequeños productores agropecuarios y microempresarios, por eso, en BanEcuador B.P. el 85 % de nuestra cartera es microcrédito”, explica Ricardo Zurita.

De igual forma, cumpliendo con su naturaleza de banco de desarrollo, y en el marco de un equilibrio entre la rentabilidad financiera y social, BanEcuador B.P. fomenta y acompaña la asociatividad de los productores, aprobando en este primer año de gestión 230 operaciones de crédito para asociaciones, por un monto de USD 7,49 millones.

### **Gestión Social**

Para los directivos de BanEcuador B.P., la transparencia y participación ciudadana son condiciones determinantes para una gestión de verdadero servicio. Por esta razón, en este primer año se realizaron 16 encuentros de diálogo ciudadano, en los que participaron 501 representantes de organizaciones de la sociedad civil.

Estos espacios de interacción, permiten a los pequeños productores comunicar sus inquietudes, reclamos y sugerencias directamente a las autoridades de la entidad para retroalimentarlas y optimizar los productos y servicios financieros.

Otro espacio de gestión social implementado por BanEcuador B.P. es el Programa de Educación Financiera, diseñado para fortalecer los conocimientos económicos de los ciudadanos. En 12 meses, la entidad ha realizado 163 eventos, con la asistencia de 5.700 ciudadanos de diferentes provincias del país.

Con este panorama, BanEcuador B.P. llega a un año de gestión enfatizando el equilibrio entre la rentabilidad social y la rentabilidad

financiera, lo cual lo ha convertido en el gestor del desarrollo social y productivo de miles de familias de todo el Ecuador.

### **Elaborar un programa de capacitación constante a los empleados de BanEcuador.**

(Peraire, 2014), En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos

Define Peraire, la capacitación del personal dentro de una empresa o institución, es de suma relevancia ya que de un personal muy capacitado es la diferencia entre el éxito o fracaso de una institución, depende mucho del talento humano atraer y dar información al cliente con un altísimo nivel de colaboración y entregar ideas claras para convencer al cliente y generar utilidad.

Por lo tanto la capacitación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que va desde lo individual hasta lo social.

En la actualidad la mayoría de las empresas se ven en la necesidad de capacitar constantemente a su personal para crear un ambiente laboral sano, sin embargo esto lo suelen olvidar, y es precisamente en ese momento cuando se derivan diversos problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, obteniendo como resultado la baja productividad. Por tal razón las organizaciones y entidades deben realizar acciones para que los empleados logren superarse dentro de la empresa.

(Frigó, 2015), Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos.

Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

Manifiesta Frigo, que el personal que labora en una institución o empresa, debe estar capacitada para los diferentes cargos o responsabilidades que se le asignen debido a que hoy en día no existe una plaza laboral estática sino dinámica, y estos deben estar preparados para dar un buen servicio con suma eficiencia.

A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación "...las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales" (Silicio, 1995).

El autor Silicio menciona la importancia de fomentar la cultura para poder obtener grandes beneficios en las organizaciones y entidades de esta manera se permite desarrollar con gran esmero el esfuerzo y contribución que deben tener el talento humano para laborar en equipo recibiendo una gran satisfacción con motivo de superación dentro de la empresa por lo cual se podrá aumentar la producción de la misma a través de un buen liderazgo y comunicación entre colaboradores.

### **Beneficios de la capacitación de los empleados**

(Frigo, 2015), La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

Menciona el autor sobre el beneficio que tienen las inversiones en capacitación del talento humano redundan en la preparación tanto para las personas entrenadas como para las compañías que las preparan. Y

las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Entre los beneficios que se puede hallar para los empleados en la capacitación están los siguientes según el sitio web emprendedores pymes

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

### **La economía del conocimiento**

(Bañuelos, 2013), Una economía basada en el conocimiento es aquella economía que invierte en capital humano y capital social.

Manifiesta la autor, la economía que fomenta la habilidad de inventar e innovar con el fin de generar nuevos conocimientos y promover ideas que

se conviertan en productos, procesos y organizaciones capaces de impulsar el desarrollo para, así, crear bienestar y resolver dificultades económicas en la sociedad.

Esta economía, basada en el conocimiento, se fundamenta en los siguientes puntos:

- ✓ **El desempeño económico:** que comprende la capacidad de una región o país para generar riqueza, condición necesaria para el conocimiento y desarrollo de cualquier economía.
- ✓ **2. El marco institucional y la orientación al exterior:** el cual se refiere a aspectos imprescindibles para cualquier economía como el Estado de derecho, la apertura comercial con el exterior y la capacidad de atraer inversión de otras latitudes.
- ✓ **El sistema de innovación dinámico:** que consiste en los flujos de información y relaciones entre la industria, el gobierno, las universidades y los centros de investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología: la existencia de investigadores de excelencia, la producción de conocimiento, y un sistema de patentes que vincule las innovaciones con su aplicación comercial.
- ✓ **La educación y los recursos humanos calificados:** la educación ofrece la oportunidad de que las personas adquieran habilidades que puedan ser aplicadas en actividades productivas, que faciliten la interacción, la comunicación entre las personas, el uso de la información y el conocimiento a su alcance. Evitar que las empresas sufran la "Pérdida 17".
- ✓ **La infraestructura de tecnologías de información y las comunicaciones (TIC):** esta dimensión se refiere al acceso a tecnologías como la telefonía, las computadoras y el Internet, instrumentos cuya aplicación en la vida productiva, la educación y otros ámbitos pueden ayudar a potenciar el desarrollo económico y social.

Los puntos anteriores muestran que la economía que está centrada en el conocimiento tiene las bases necesarias para ser una economía productiva y competitiva. Para medir esto, el Banco Mundial utiliza los índices KEI (KnowledgeEconomicIndex) y KI (KnowledgeIndex), los cuales miden la capacidad de las diversas economías para generar y difundir conocimiento. Al final, este modelo económico podría evitar una fuga masiva de capitales.

En conclusión, la generación y explotación del conocimiento, dentro de una economía, crea crecimiento económico y bienestar social.

### **Plan de capacitación**

(Díaz, 2013), La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

El autor manifiesta que la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

### **Actividades del Banco BanEcuador**

El banco BanEcuador es un institución financiera del estado ecuatoriano dedicada a fomentar la productividad económica de productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad.



**Fines del plan de capacitación.-** Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la institución.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la institución en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

### **Objetivos de la capacitación**

(Espinoza, 2015), Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Según la revista Emprendedores en su artículo publicado Objetivos de la capacitación, hace mención de forma displayada la relevancia de obtener

un personal sumamente capacitado y preparado, para asumir las siguientes responsabilidades.

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

La meta que debe alcanzar la institución financiera BanEcuador debe cumplir con el 100% de capacitar al personal en sus diferentes cargos, tales como Gerentes, Jefes de departamento, secciones y personal operativo, con el único propósito de otorgar un servicio de altísimo nivel, empleando diferentes estrategias, como realizando talleres, metodologías de exposición y diálogos.

### **Tipos de capacitación**

(Flores, 2015), Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

El autor menciona lo que se logra con la capacitación del personal, es el desarrollo que incluye con la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

El autor menciona que hay diferentes tipos de capacitación la cual se van describir a continuación.

**Capacitación inductiva.-** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

**Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

**Capacitación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

**Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

### **Modalidades de capacitación**

(Molina, 2016), Son diversas las formas en que el personal puede ser capacitado. Es preciso evaluar cuál de ellas es la más idónea para los objetivos del proceso.

Molina argumenta que mediante un análisis debe tomarse en consideración el tipo de capacitación es idónea para lograr los objetivos de la institución, y los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico tecnológicos en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

**Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

### **Niveles de capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se considera lo siguiente:

**Sistema Institucional.-** planeamiento estratégico, administración y organización cultura organizacional, gestión del cambio.

**Imagen Institucional.-** Relaciones humanas, relaciones públicas administración por valores, mejoramiento del clima laboral.

Según el análisis de las diferentes literaturas citadas y sujetas al objetivo de esta investigación monográfica el banco BanEcuador debe poner en práctica todos los ítems mencionados para el buen funcionamiento de atención al cliente mediante una capacitación constante al todo el personal tanto operativo como administrativo.

### **Descripción del Proceso objeto de estudio o puesto de trabajo.**

El objeto de estudio se focaliza en diseñar un programa de capacitación para la captación de recursos en el BanEcuador E.P. Agencia cantonal Balzar.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

Para el diseño de esta investigación se tomó en cuenta el FODA (Fortaleza, Oportunidad, Debilidad, Amenaza), esto lleva a la siguiente estructura.

### **Fortaleza**

- Desarrollo de nuevos productos.
- Métodos de penetración al mercado.
- Imagen sumamente atractiva para los clientes.
- Rapidez en otorgamiento de créditos.

### **Oportunidades**

- Tener más cobertura en los lugares en dónde hay mas movimiento de capitales.
- Grupo Objetivo clase trabajadora del país que desee satisfacer sus necesidades primarias y secundarias.
- Buscar el liderazgo como productos financieros.

### **Debilidad**

- Poca cobertura en sectores aparentemente pocos atractivos.
- Productos poco diferenciales con respecto a la competencia.
- Presupuesto limitado

### **Amenaza**

- Imagen deteriorada en algunos sectores.
- Débil posicionamiento del producto
- Entrada de nuevos competidores.

### **Tipos de investigación**

#### **Investigación Correlacional**

(Jervis, 2017), La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

#### **Investigación Explicativa**

(ELPENSANTE, 2015), En el ámbito de la Investigación, se conoce con el nombre de Investigación Explicativa al proceso orientado, no sólo a describir o hacer un mero acercamiento en torno a un fenómeno o hecho específico, sino que busca establecer las causas que se encuentran detrás de éste.

### **Pasos de la investigación**

**Hable sobre los pasos y acciones que lleva al planteamiento del problema:**

- **Diseño del Instrumento.** Para el diseño del instrumento se toma en cuenta tres aspectos fundamentales como son. Confiabilidad de los datos, Validez, Objetividad. Estos aspectos son de importancia para el desarrollo de la tesis, ya que determina la toma de

decisiones para poder aplicar las mejoras en el banco BanEcuador agencia Balzar E.P.

- Características a medir. Son para evaluar y medir el grado de coherencia y consistencia entre los elementos esenciales considerados; como establecer el proceso real de las atenciones brindadas por el personal que labora en el banco BanEcuador; identificar los procedimientos asociados con la captación de clientes en términos de volumen para validar la propuesta del objeto de este estudio.
- Escala a utilizar. Es la escala Ordinal ya que permite ordenar los objetos según el criterio de posición de uno sobre otro (Sánchez y Reyes, 2009), así pues si consideramos el ingreso económico de una población la clasificación sería: Alto, Medio, Bajo.
- **Diseño del Instrumento**

### **Hable sobre el diseño del instrumento**

Característica a medir, Conocimiento acerca de los productos y servicios financieros que ofrece el BanEcuador E.P. Agencia cantonal de Balzar.

**Hable sobre la característica a medir en la encuesta**, son preguntas mixtas cerradas y abiertas sobre el grado de conocimientos y satisfacción sobre los productos y servicios que ofrece el BanEcuador E.P. Agencia cantonal Balzar.

### **Enumere las pregunta de las encuesta.**

Los puntos a tratar en la encuesta son:

- 1. Es usted cliente del banco BanEcuador E.P. Agencia Balzar**

**Si**   

**No**   

- 2. Conoce usted sobre los productos financiero que ofrece el Banco.**



Si

No

**3. De los productos financieros que se le menciona cuál de ellos conoce:**

Cuenta de ahorro

Banca electrónica

Cuenta Corriente

banca virtual

Depósito a plazo fijo

crédito

Tarjeta de débito

pólizas de seguros

**4. De lo antes señalado cuál de ellos utiliza**

---

**5. Conoce usted lo que es un depósito a plazo fijo**

Si

No

**6. De la pregunta anterior de ser afirmativa su respuesta, en pocas palabras describa de qué se trata; de ser negativa su respuesta que le gustaría saber acerca de este producto**

---

---

**7. Sabe usted que la tasa de interés en depósito a plazo fijo es mayor que el depósito a la vista**

Si

No

## Escala a utilizar

La escala de Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona.

Empecemos con el nombre de la escala, el cual tiene su origen debido al psicólogo Rensis Likert. Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores. Técnicamente, una escala de likert hace referencia al último. La diferencia de estos dos conceptos tiene que ver con la distinción que Likert hizo entre el fenómeno que está siendo investigado y las variables de los medios de captura.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

Basándose en la información obtenida por la institución bancaria del Banco BanEcuador E.P. Agencia Balzar. Se determina lo siguiente.

Para nuestro análisis de datos y obtención de la muestra aplicaremos la siguiente fórmula:

$$N*(a_c * 0,5)^2$$

$$N= \frac{N*(a_c * 0,5)^2}{1+(e^{2*(N-1)})}$$

Dónde:

n = Muestra

N = tamaño de la población.

$\infty$  = Nivel de Confianza

e = Límite aceptable de error muestral que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Tomando en consideración para determinar la muestra a los clientes frecuente el banco que es alrededor de 180 clientes al día.

### **Datos**

n = ¿?

N = 180

$\infty$  = confianza del 95% que equivale a 1.96

e = 5% que equivale al 0.05

Tenemos:

$$n = 180 * (1.96*0.5)^2$$

$$1+ (0.05^2 * (180-1))$$

$$n = 180 * (0.98)^2$$

$$1+ (0.0025 * (179))$$

$$n = 180 * 0.9604$$

$$1+(0.4475)$$

$$n = 172.872$$

$$1.4475$$

$$n = 119.42$$

### **Propuesta de innovación**

**Propuesta elaborar un programa de capacitación constante a los empleados de BanEcuador.**

(Perrine, 2014), En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los

trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos

Define Peraine, la capacitación del personal dentro de una empresa o institución, es de suma relevancia ya que de un personal muy capacitado es la diferencia entre el éxito o fracaso de una institución, depende mucho del talento humano atraer y dar información al cliente con un altísimo nivel de colaboración y entregar ideas claras para convencer al cliente y generar utilidad.

Por lo tanto la capacitación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que va desde lo individual hasta lo social.

En la actualidad la mayoría de las empresas se ven en la necesidad de capacitar constantemente a su personal para crear un ambiente laboral sano, sin embargo esto lo suelen olvidar, y es precisamente en ese momento cuando se derivan diversos problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, obteniendo como resultado la baja productividad. Por tal razón las organizaciones y entidades deben realizar acciones para que los empleados logren superarse dentro de la empresa.

(Frigo, 2015), Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

Manifiesta Frigo, que el personal que labora en una institución o empresa, debe estar capacitada para los diferentes cargos o responsabilidades que se le asignen debido a que hoy en día no existe una plaza laboral estática sino dinámica, y estos deben estar preparados para dar un buen servicio con suma eficiencia.

A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una

colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación "...las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales" (Silicio, 1995).

El autor Silicio menciona la importancia de fomentar la cultura para poder obtener grandes beneficios en las organizaciones y entidades de esta manera se permite desarrollar con gran esmero el esfuerzo y contribución que deben tener el talento humano para laborar en equipo recibiendo una gran satisfacción con motivo de superación dentro de la empresa por lo cual se podrá aumentar la producción de la misma a través de un buen liderazgo y comunicación entre colaboradores.

### **Beneficios de la capacitación de los empleados**

(Frigo, 2015), La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

Menciona el autor sobre el beneficio que tienen las inversiones en capacitación del talento humano redundan en la preparación tanto para las personas entrenadas como para las compañías que las preparan. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Entre los beneficios que se puede hallar para los empleados en la capacitación están los siguientes según el sitio web emprendedores pymes

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

### **La economía del conocimiento**

(Bañuelos, 2013), Una economía basada en el conocimiento es aquella economía que invierte en capital humano y capital social.

Manifiesta la autor, la economía que fomenta la habilidad de inventar e innovar con el fin de generar nuevos conocimientos y promover ideas que se conviertan en productos, procesos y organizaciones capaces de impulsar el desarrollo para, así, crear bienestar y resolver dificultades económicas en la sociedad.

Esta economía, basada en el conocimiento, se fundamenta en los siguientes puntos:

- ✓ **El desempeño económico:** que comprende la capacidad de una región o país para generar riqueza, condición necesaria para el conocimiento y desarrollo de cualquier economía.
- ✓ **El marco institucional y la orientación al exterior:** el cual se refiere a aspectos imprescindibles para cualquier economía como el Estado de derecho, la apertura comercial con el exterior y la capacidad de atraer inversión de otras latitudes.
- ✓ **El sistema de innovación dinámico:** que consiste en los flujos de información y relaciones entre la industria, el gobierno, las universidades y los centros de investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología: la existencia de investigadores de excelencia, la producción de conocimiento, y un sistema de patentes que vincule las innovaciones con su aplicación comercial.
- ✓ **La educación y los recursos humanos calificados:** la educación ofrece la oportunidad de que las personas adquieran habilidades que puedan ser aplicadas en actividades productivas, que faciliten la interacción, la comunicación entre las personas, el uso de la información y el conocimiento a su alcance. Evitar que las empresas sufran la “Pérdida 17”.
- ✓ **La infraestructura de tecnologías de información y las comunicaciones (TIC):** esta dimensión se refiere al acceso a tecnologías como la telefonía, las computadoras y el Internet, instrumentos cuya aplicación en la vida productiva, la educación y otros ámbitos pueden ayudar a potenciar el desarrollo económico y social.

Los puntos anteriores muestran que la economía que está centrada en el conocimiento tiene las bases necesarias para ser una economía productiva y competitiva. Para medir esto, el Banco Mundial utiliza los índices KEI (Knowledge Economic Index) y KI (Knowledge Index), los cuales miden la capacidad de las diversas economías para generar y

difundir conocimiento. Al final, este modelo económico podría evitar una fuga masiva de capitales.

En conclusión, la generación y explotación del conocimiento, dentro de una economía, crea crecimiento económico y bienestar social.

### **Plan de capacitación**

(Díaz, 2013), La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

El autor manifiesta que la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

### **Actividades del Banco BanEcuador**

El banco BanEcuador es un institución financiera del estado ecuatoriano dedicada a fomentar la productividad económica de productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad.



**Fines del plan de capacitación.-** Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la institución.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la institución en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

### **Objetivos de la capacitación**

(Espinoza, 2015), Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Según la revista Emprendedores en su artículo publicado Objetivos de la capacitación, hace mención de forma displayada la relevancia de obtener un personal sumamente capacitado y preparado, para asumir las siguientes responsabilidades.

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

La meta que debe alcanzar la institución financiera BanEcuador debe cumplir con el 100% de capacitar al personal en sus diferentes cargos, tales como Gerentes, Jefes de departamento, secciones y personal operativo, con el único propósito de otorgar un servicio de altísimo nivel, empleando diferentes estrategias, como realizando talleres, metodologías de exposición y diálogos.

### **Tipos de capacitación**

(Flores, 2015), Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

El autor menciona lo que se logra con la capacitación del personal, es el desarrollo que incluye con la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

El autor menciona que hay diferentes tipos de capacitación la cual se van describir a continuación.

**Capacitación inductiva.-** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

**Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

**Capacitación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

## **Capacitación para el Desarrollo de Carrera:**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

## **Modalidades de capacitación**

(Molina, 2016), Son diversas las formas en que el personal puede ser capacitado. Es preciso evaluar cuál de ellas es la más idónea para los objetivos del proceso.

Molina argumenta que mediante un análisis debe tomarse en consideración el tipo de capacitación es idónea para lograr los objetivos de la institución, y los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico tecnológicos en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

**Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

### **Niveles de capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

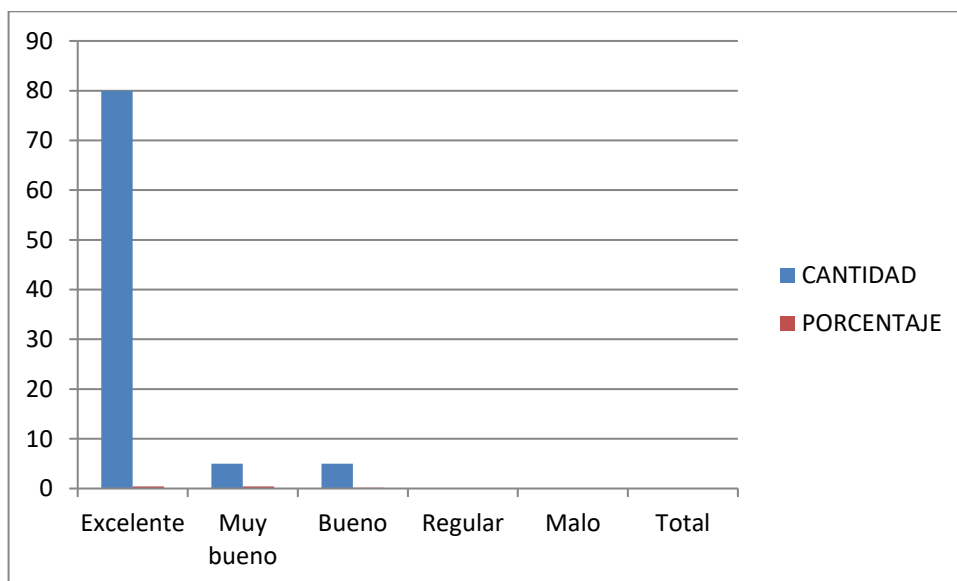
**Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se considera lo siguiente:

**Sistema Institucional.-** planeamiento estratégico, administración y organización cultura organizacional, gestión del cambio.

**Imagen Institucional.-** Relaciones humanas, relaciones públicas administración por valores, mejoramiento del clima laboral.

Según el análisis de las diferentes literaturas citadas y sujetas al objetivo de esta investigación monográfica el banco BanEcuador debe poner en práctica todos los ítems mencionados para el buen funcionamiento de atención al cliente mediante una capacitación constante al todo el personal tanto operativo como administrativo.



*Grafico 1. Aceptación de la propuesta*

Fuente: el Autor

*Tabla 1. Propuesta de innovación*

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Capacitación constante	A los funcionarios	Planes de capacitaciones específicas	Recapitalizar y tener recursos disponibles para la colocación de créditos	Agencia cantonal Balzar Banca Pública	Seguidamente e después de la presentación y aprobación de la institución beneficiaria

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### **Aplicación a las técnicas de instrumentos**

(UDO, 2010), Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Según el autor manifiesta, este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

También Fernando Castro Márquez indica que las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

### **Análisis documental**

Para el presente análisis que se expone se presentan los diferentes resultados obtenidos a través de la investigación códigos, textos, libros, leyes a fin de que se analice el conocimiento que va a ser utilizado como

referencia para ayudarnos a fortalecer criterios sobre el tema planteado a la entidad financiera del BanEcuador Agencia Balzar E.P.

El tamaño de la muestra es de 90 encuestados, entre los cuales son: 74 clientes o usuarios del Banco BanEcuador agencia Balzar E.P., 16 al Personal Directivo y Administrativo.

### **Encuesta realizada a los usuarios o clientes del BanEcuador**

Se entrevistó a los usuarios o clientes del BanEcuador agencia Balzar E.P.

El análisis e interpretación de los resultados se detallan a continuación.

### **Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.**

#### **Pregunta N° 1**

Describa el proceso que se maneja actualmente para la gestión de la información en el banco BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	50	56%
Muy bueno	20	22%
Bueno	10	11%
Regular	10	11%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

*Tabla 2 Pregunta N° 1*

Fuente el Autor



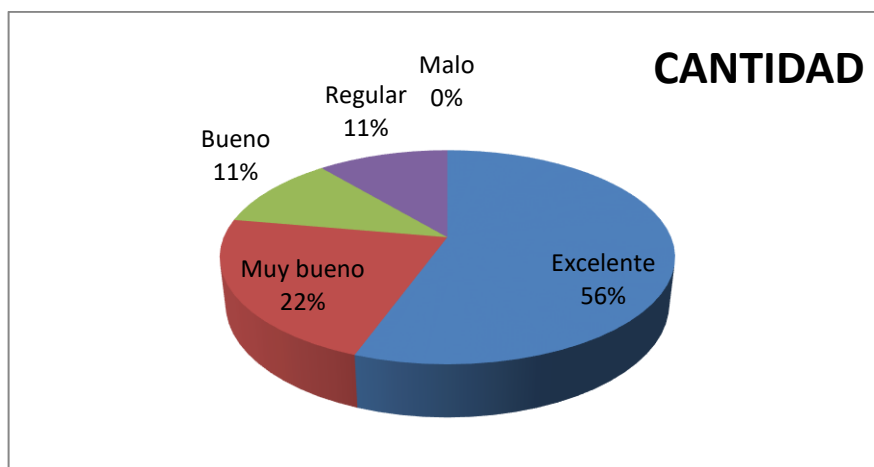


Grafico 2 Pregunta N° 1

Fuente: el Autor

### Análisis e interpretación

El 56% de los encuestados menciona que los servicios que ofrece el banco BanEcuador, es excelente, mientras que el 22% dice que es muy bueno, otra parte de los encuestados dice que es bueno en un 11%, y regular el otro 11%, y malo el 0% esto demuestra que hay que mejorar en un 14% más en el servicio de excelencia, para alcanzar un mínimo de 70% de excelencia. La información en la que el banco se maneja es aprenderse de memoria todos los productos y servicios financieros que el banco ofrece y sobre eso se brindas información a todos los clientes de acuerdo a su necesidad.

### Pregunta N° 2

¿Qué tan eficiente es el proceso actual para la gestión de la información para la captación del cliente?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	40	40%
Muy bueno	35	35%
Bueno	15	15%
Regular	10	10%
Malo	0	0%

<b>Total</b>	90	100%
--------------	----	------

Tabla 3 Pregunta N° 2

Fuente el Autor

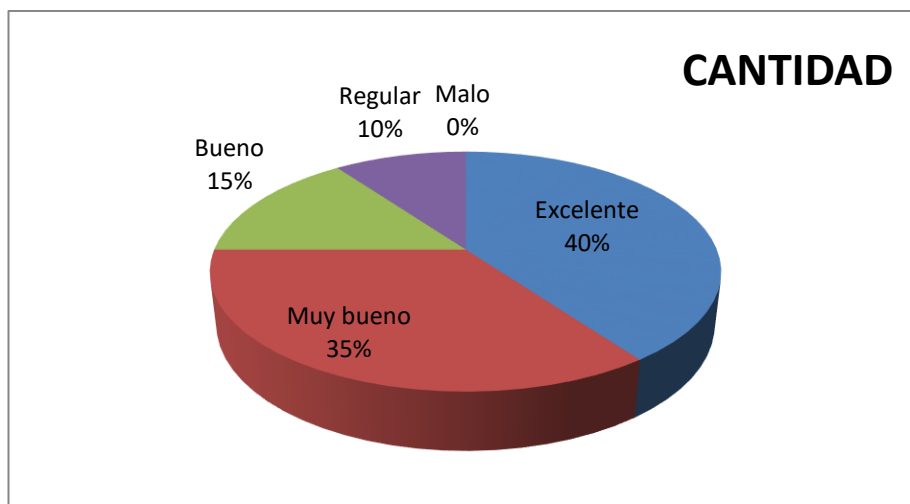


Gráfico 3 Pregunta N° 2

Fuente: el Autor

### **Análisis e interpretación**

El 40% de los encuestados menciona que el proceso actual para la gestión de la información para la captación del cliente banco BanEcuador, es excelente, mientras que el 35% dice que es muy bueno, otra parte de los encuestados dice que bueno en un 15%, y regular el otro 10%, y malo el 0%, esto demuestra que hay un déficit por debajo del 50% para atraer al cliente en el proceso actual de gestión. No tiene eficiencia ya que no se vende productos ni servicios financieros solo se informa y se deja al libre albedrío de los clientes.

### **Pregunta N° 3**

¿Conoce cuáles son los inconvenientes que presenta el proceso actual de gestión de la información acerca de los servicios financieros que ofrece el banco?

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Conoce	30	40%

No Conoce	60	60
<b>Total</b>	90	100%

Tabla 4 Pregunta N° 3

Fuente el Autor

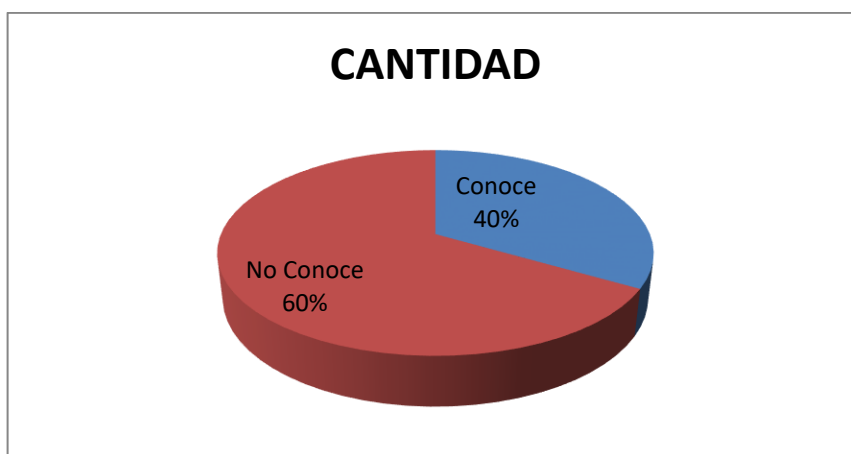


Gráfico 4 Pregunta N° 3

Fuente: el Autor

### **Análisis e interpretación**

El 40% de los encuestados menciona que conoce cuáles son los inconvenientes que presenta el proceso actual de gestión de la información acerca de los servicios financieros que ofrece el banco y el otro 60% mencionó que no, según los resultados de este gráfico muestra que el banco se maneja con bastante reserva dentro de su plantilla laboral sobre las acciones que toman dentro y fuera de la institución bancaria.

### **Pregunta N° 4**

¿La información que se brinda a los diferentes usuarios o clientes es oportuna para la captación de cliente?

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	35	39%
Muy bueno	35	39%
Bueno	15	17%

Regular	5	5%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Tabla 5 Pregunta N° 4

Fuente el Autor

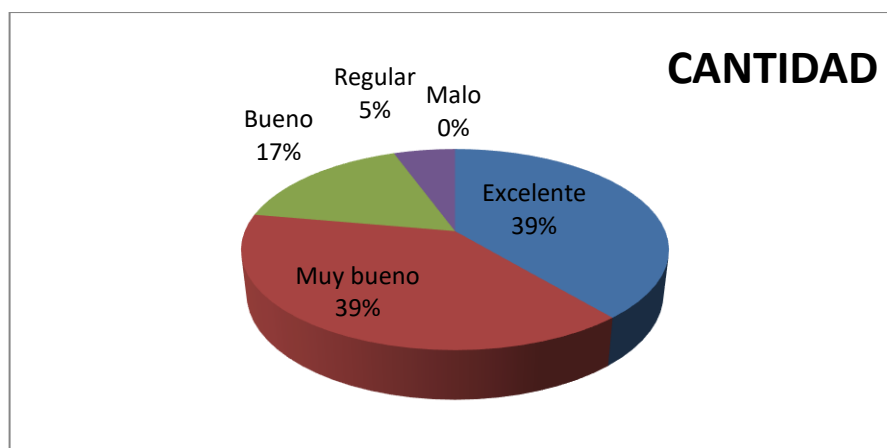


Gráfico 5 Pregunta N° 4

Fuente: el Autor

### Análisis e interpretación

El 39% de los encuestados menciona La información que se brinda a los diferentes usuarios o clientes es oportuna para la captación de cliente, mientras que el otro 39% menciona que es muy buena, y el otro 17% menciona que es buena y 0% mala, este gráfico muestra que no existe una brecha de diferencia en la información que se brinda ya que los usuarios no notan la diferencia con la excelencia y la buena atención.

### Pregunta N°5

¿Debería mejorar de la información que se da a los clientes sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	80	89%
Muy bueno	5	6%

Bueno	5	5%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	90	1005

Tabla 6 Pregunta N° 5

Fuente el Autor

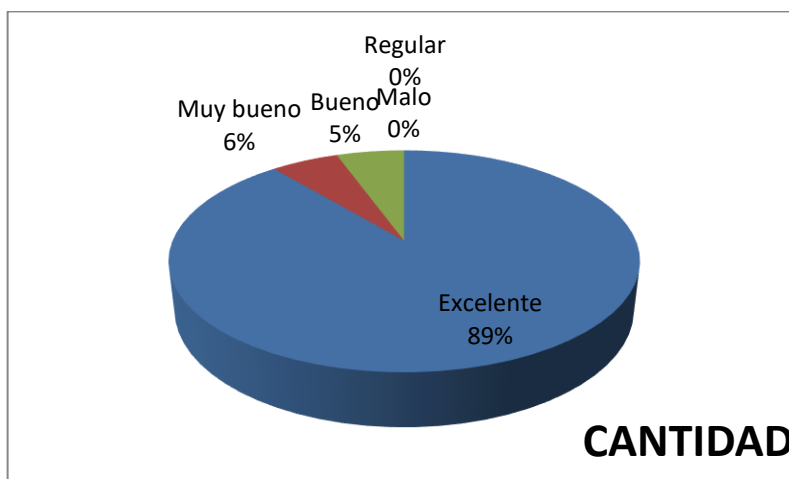


Gráfico 6 Pregunta N° 5

Fuente: el Autor

### Análisis e interpretación

El 89% de los encuestados menciona que se debería mejorar de la información que se da a los clientes sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar, mientras que un 6% afirma que sería muy bueno, y el otro 5% dijo que bueno y un 0% dijo nada, este gráfico muestra que debería mejorar en un gran porcentaje a la excelencia sobre la calidad de servicios.

Dado analizado los resultados de las preguntas muestra que la propuesta surte gran impacto para la mejora de atención al usuario para la captación de nuevos clientes.

### Pregunta N° 6

¿Qué beneficios espera obtener con la implementación de una propuesta: para mejorar la información a los clientes sobre los servicios y productos

financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	85	94%
Muy bueno	5	6%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 Pregunta N° 6

Fuente el Autor

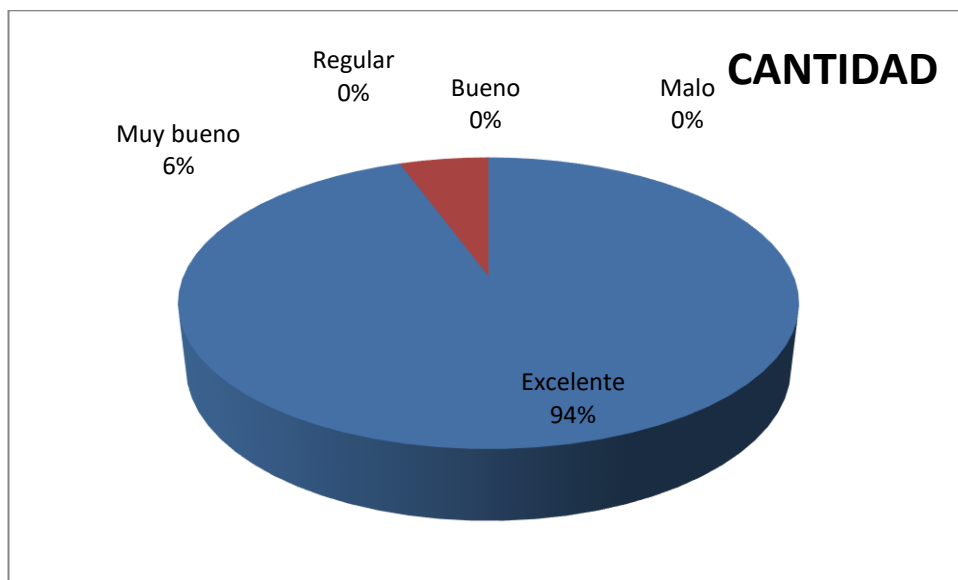


Gráfico 7 Pregunta N° 6

Fuente: el Autor

### Análisis e interpretación

El 94% de los encuestados menciona que para mejorar la información a los clientes sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar es necesario implementar la propuesta que objeto de este estudio, mientras que el 6%

lo califica de muy bueno, mientras que regular y malo tiene un 0%, esto demuestra en un gran porcentaje la viabilidad de la propuesta planteada en la agencia bancaria BanEcuador.

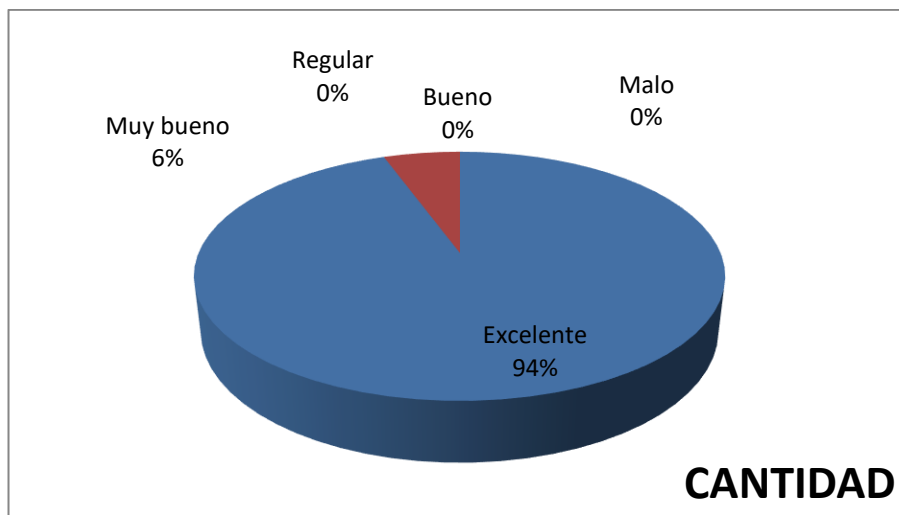
### **Pregunta N° 7**

¿Está de acuerdo que se emplee un nuevo modelo para gestionar la información a través de la propuesta sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar?

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	85	94%
Muy bueno	5	6%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	90	100%

*Tabla 8 Pregunta N° 7*

Fuente el Autor



*Gráfico 8 Pregunta N° 7*

Fuente: el Autor

### **Análisis e interpretación**

El 94% de los encuestados menciona está de acuerdo que se emplee un nuevo modelo para gestionar la información a través de la propuesta sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar, mientras que 6% lo ve muy bueno, y bueno y regular 0%, sin duda tendrá un gran impacto de mejoría en la gestión de la información para obtener mejores divisas al aumentar la cartera de clientes.

### **Logros de la propuesta de mejoras**

Entre los logros de la propuesta que se hizo fue captar un estimado de 30 clientes, se cumplió el objetivo trazado con una variable trimestral porcentualizando el 100% de lo estipulado, considerando meses en los que se pasaba la meta propuesta, no hubo índice de que la misma decayera.



## **Conclusiones**

Del contexto del sector, definido en la introducción, del análisis documental y de los análisis descriptivos y explicativos del presente estudio a la institución financiera BanEcuador, que se resumen en las siguientes conclusiones; se deduce que el nivel de cultura financiera de los Balzareños ha evolucionado, conllevando un incremento de los niveles de exigencia respecto de las entidades en aspectos como los relacionados con la calidad de servicio y condiciones económicas de los diferentes servicios que ofrece el banco.

El interés de la entidad financiera se está reorientando hacia otros aspectos como el incremento de los niveles de satisfacción mediante el denominado 'marketing de relaciones' (singularización de servicios, venta y promoción personalizadas...), aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de generación y prestación del servicio bancario, identificación de marcas y consolidación de la imagen corporativa, marcando objetivos estratégicos de claro contenido finalista: la consecución de beneficios a través del mantenimiento de relaciones duraderas y estables con los clientes a través de políticas de precio, personalización de productos/servicios, de asesoramiento personal y otras acciones dirigidas a elevar los niveles de satisfacción, variable básica de la fidelidad.

## **Recomendaciones**

- Aplicar, de manera permanente, un análisis de brechas, de conocimiento y actitud del personal, que le dificulta cumplir con los preceptos de la política en mención, y tomar decisiones al respecto.
- Incorporar a los programas de inducción y de capacitación, contenidos relacionados con la política en referencia para un correcto funcionamiento en los diferentes departamentos.
- Instaurar parámetros para la medición de una adecuada conducta y actitud del personal hacia los ciudadanos.
- Formar liderazgos positivos en la institución, que promuevan los valores y actitudes que requiere un banco para el desarrollo.

- Utilizar instrumentos de apoyo, tecnológico – operativo, como la tableta;
- Definir y utilizar otras innovaciones tecnológicas;
- Diseñar procesos que apalanquen el trabajo en campo.
- En lo técnico-administrativo-operativo, organizar la labor de los Asesores de Negocios, en función de una lógica de trabajo directo en las localidades.
- Capacitar al personal respecto de la política de BanEcuador B.P. Agencia cantonal Balzar.
- Balancear la constitución de los equipos de las gerencias, con técnicos que pertenecen a la etnia, cuya presencia es significativa en el contexto local correspondiente.
- Realizar promoción del programa en las organizaciones y en general en potenciales ciudadanos clientes.
- Incorporar en el programa de educación financiera y, en los materiales de educación y comunicación popular, mensajes dirigidos a incentivar, en los ciudadanos, un sentido de corresponsabilidad, pertenencia y compromiso con el Banco, orientado a su fidelización.

## **BIBLIOGRAFIA**

ANEC, A. N. (19 de Mayo de 2013). Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, de Asociación Nacional de Empresarios de Colombia:

<http://www.andi.com.co/es/GAI/GuiInv/SisFin/RegBan/Paginas/InsFin.aspx>

BanEcuador. (Viernes 19 de Mayo de 2017). BanEcuador. Recuperado el Viernes 19 de Mayo de 2017, de BanEcuador:

<https://www.banecuador.fin.ec/institucion/historia/>

BanEcuador. (19 de Mayo de 2017). BanEcuador. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de BanEcuador: <https://www.banecuador.fin.ec/faq-items/que-tipo-de-creditos-otorga-el-banco/>

ELPENSANTE. (2015). La investigación explicativa.

<https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>:

<https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>.

GOB.MX. (2015). Servicios Bancarios. GOB.MX , 12.

Jervis, T. M. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>:

Lifeder.com.

Nvindi. (2016). Pólizas de Crédito. Medellín: FINANCIALRED.

SBIF. (18 de Noviembre de 2015). Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de Cliente bancario.cl: <http://www.clientebancario.cl/clientebancario/cuentas-corrientes.html>

TUPLAZOFIJO. (13 de Febrero de 2013). Tu plazo fijo. Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de Tu plazo fijo: <http://www.tuplazofijo.com.ar/plazos-fijos/>

UDO. (2010). Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

<https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>: Espacio informativo propuesto por el Rol de Medios – UDO – 2010.

Velazco, C. (3 de Mayo de 2010). Que son las Pólizas de seguro. Ahorro y protección, las pólizas de seguros protegen su economía frente a cualquier imprevisto. , pág. 4.

VISA. (19 de Mayo de 2017). Finanzas Prácticas. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de Finanzas Prácticas:  
<https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/bancarios/beneficios/6.php>

## ANEXOS



*Anexos 1 Historia de los Bancos sus inicios en Babilonia A.C.*

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=g9fxeMIMGKM>

Los puntos a tratar en la encuesta son:

1° Es usted cliente del banco BanEcuador E.P. Agencia Balzar

Si

No

2° Conoce usted sobre los productos financiero que ofrece el Banco.

Si

No

3° De los productos financieros que se le menciona cuál de ellos conoce:

Cuenta de ahorro

Banca electrónica

Cuenta Corriente

banca virtual

Depósito a plazo fijo

crédito

Tarjeta de débito

pólizas de seguros

4° De lo antes señalado cuál de ellos utiliza

Créditos y cuenta de Ahorro

5° Conoce usted lo que es un depósito a plazo fijo

Si

No

6° De la pregunta anterior de ser afirmativa su respuesta, en pocas palabras describa de qué se trata; de ser negativa su respuesta que le gustaría saber acerca de este producto

cuál es la diferencia entre una cuenta de Ahorro y un depósito a plazo fijo

7° Sabe usted que la tasa de interés en depósito a plazo fijo es mayor que el depósito a la vista

Si

No

Anexos 2 Formato de Entrevista con cliente

Fuente: El autor



*Anexos 3 Entrevista con cliente*

Fuente: El autor



*Anexos 4 Entrevista con el Gerente del Banco BanEcuador E.P*

Fuente: El autor

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de innovación para mejorar los servicios al cliente del BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo mejorar la información a los clientes sobre los servicios y productos financieros para la captación de recursos en el BanEcuador, Agencia Cantonal Balzar en el periodo 2017?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **John Jairo Reinado Coronel**

Tutor:

**Ph. D. Angel Gilberto Orellana Carrasco**



Factura: 002-002-000023074



20180901021D00324

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901021D00324**

Ante mí, NOTARIO(A) KARLA LILIANA TRONCOZO HASING de la NOTARÍA VIGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) JOHN JAIRO REINADO CORONEL portador(a) de CÉDULA 0919457010 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en BALZAR, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE MARZO DEL 2018, (15:32).

  
JOHN JAIRO REINADO CORONEL  
CEDULA: 0919457010





NOTARIO(A) KARLA LILIANA TRONCOZO HASING  
NOTARÍA VIGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, **John Jairo Reinado Coronel** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de innovación para mejorar los servicios al cliente del BanEcuador B.P. agencia cantonal Balzar**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnólogo en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

John Jairo Reinado Coronel

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: 0919457010

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**REINADO CORONEL JOHN JAIRO**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS BALZAR BALZAR**  
FECHA DE NACIMIENTO - 1979-06-05  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO M  
ESTADO CIVIL SOLTERO

No. 091945701-0



INSTRUCCIÓN SUPERIOR  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

V4444V2242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**REINADO MERCHAN JUAN ANTONIO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**CORONEL BAQUERIZO JULIA MERCEDES**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL 2013-02-26**  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2023-02-26**



001073046



*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018



046  
JUNTA No.

046 - 169  
NÚMERO

0919457010  
CÉDULA

**REINADO CORONEL JOHN JAIRO**  
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS  
PROVINCIA  
BALZAR  
CANTÓN  
BALZAR  
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
ZONA: 1



REFERÉNDUM  
Y CONSULTA  
POPULAR 2018

CIDADANA(O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y  
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*  
F. ALBERTO MEDINA JR

EXP 16M MJ

**ESPACIO  
EN  
BLANCO**



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0919457010

**Nombres del ciudadano:** REINADO CORONEL JOHN JAIRO

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/BALZAR/BALZAR

**Fecha de nacimiento:** 5 DE JUNIO DE 1979

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** REINADO MERCHAN JUAN ANTENOR

**Nombres de la madre:** CORONEL BAQUERIZO JULIA MERCEDES

**Fecha de expedición:** 26 DE FEBRERO DE 2013

Información certificada a la fecha: 12 DE MARZO DE 2018

Emisor: KATHERINE IVETT PIN MAGALLANES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 21 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Nº de certificado: 188-102-84805



188-102-84805

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

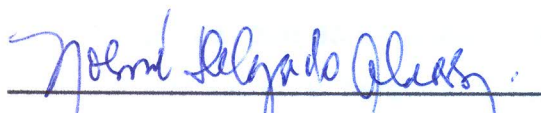


## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

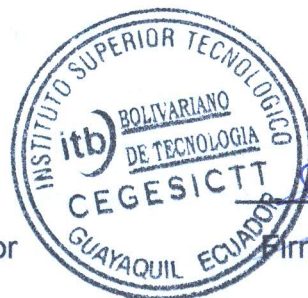
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.



Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



  
Firma