



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA PARA INCREMENTAR CLIENTES
INVERSIONISTAS EN LOS DEPÓSITOS A
PLAZOS FIJOS, EN LA INSTITUCIÓN
FINANCIERA BANCO D-MIRO.**

Autora:

Pinargote Bravo Tania María

Tutor:

PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador
2018



DEDICATORIA

Con mucho cariño y aprecio deseo dar gracias a una persona que hizo este sueño posible, por ser exigente en que cumpla cada uno de mis objetivos propuestos y estar pendiente de mí en cada aspecto y a cada instante. Es mi pilar principal para continuar esta trayectoria, a mi familia por su compañía y apoyo en estos años de estudio.

Tania María Pinargote Bravo.



AGRADECIMIENTO

A mi familia, por el esfuerzo y perseverancia realizado día a día con el objetivo de cumplir esta meta es una gran bendición tenerlos, A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, a los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Tania María Pinargote Bravo.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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 para incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro ubicada en la parroquia Ximena del Cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2018.?**

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

Presentado por la Egresada: **Pinargote Bravo Tania María**

Tutor: **PhD.Simón Alberto Illescas Prieto**



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Tania María Pinargote Bravo en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, 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*.

Tania María Pinargote Bravo
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 092687606-9



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 EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
tecnólogo en administración de empresas

TEMA:

Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los
depósitos a plazos fijos, en la institución financiera
Banco D-Miro.

Autor: Pinargote Bravo Tania María

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

Banco D-miro es una institución financiera que tiene en el mercado ocho años, está situado en Ecuador en la Provincia del Guayas en la Ciudad de Guayaquil en la parroquia de Tarqui, los clientes del Banco son de un target medio bajo (vulnerable), actualmente se mantiene un portafolio de inversiones en un 25% local y la diferencia es de fondeo del exterior. Esto obliga a controlar la disminución de pasivos y al mismo tiempo incrementar la cartera con clientes nuevos, de esta forma se aumenta el fondeo local y no se depende de los recursos del extranjero, por tal motivo se tiene como objetivo Principal desarrollar una propuesta para incrementar clientes inversionistas para los depósitos a plazos fijos en la institución financiera, los métodos utilizados fueron el estadístico, deductivo- inductivo, la técnica utilizada es encuesta y la entrevista, los resultados fueron presentados mediante el diagrama de Gantt en cuadros y gráficos. Con la finalidad de cubrir las expectativas del directorio y seguir brindando el mejor servicio a los clientes.

Clientes

Inversionistas

Depósito

Plazo Fijo

vii



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
tecnólogo en administración de empresas

TEMA:

Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los
depósitos a plazos fijos, en la institución financiera
Banco D-Miro.

Autor: Pinargote Bravo Tania María

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

Banco D-miro is a financial institution that has been in the market for eight years, it is located in Ecuador in the Province of Guayas in the City of Guayaquil in the parish of Tarqui, the Bank's clients are of a medium low target (vulnerable), currently, an investment portfolio is maintained at 25% local and the difference is from foreign funding. This makes it necessary to control the decrease in liabilities and at the same time increase the portfolio with new clients, thus increasing local funding and not depending on foreign resources, for this reason the main objective is to develop a proposal to increase Investor clients for fixed-term deposits in the financial institution, the methods used were the statistical, deductive-inductive, the technique used is the survey and the interview, the results were presented using the Gantt diagram in tables and graphs. In order to meet the expectations of the board and continue to provide the best service to customers.

CUSTOMERS

INVESTOR

DEPOSIT

FIXED TERM



ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Certificación de aceptación del tutor..... | iv |
| Cláusula De Autorización..... | v |
| Certificación De Aceptación Del Cegescit..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice general..... | ix |
| Índice de cuadro..... | xi |
| Índice de gráficos..... | xii |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|-----------------------------------|---|
| Ubicación del problema | 1 |
| Situación conflicto..... | 2 |
| Delimitación del problema | 2 |
| Formulación del problema | 3 |
| Variables | 3 |
| Evaluación del problema | 4 |
| Objetivo de la investigación..... | 4 |
| Justificación e importancia | 4 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

| | |
|------------------------------------|----|
| Antecedentes históricos..... | 5 |
| Antecedentes referenciales..... | 12 |
| Fundamentación legal..... | 41 |
| Variables de la investigación..... | 42 |
| Definición conceptuales..... | 42 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

| | |
|--|----|
| Datos de la empresa | 43 |
| Diseño de la investigación | 43 |
| Tipo de investigación..... | 48 |
| Población y muestra | 49 |
| Métodos y técnicas de investigación..... | 50 |
| Procedimiento de la investigación | 52 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|-----------|
| Aplicación a las técnicas e instrumentos..... | 53 |
| Plan de mejora | 53 |
| Conclusiones..... | 54 |
| Recomendaciones..... | 55 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 56 |

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Cuadro 1 Conflicto | 5 |
| Cuadro 2 Agencias | 30 |
| Cuadro 3 Detalle de los principales ejecutivos..... | 32 |
| Cuadro 4 Resumen de estado de situación financiera..... | 33 |
| Cuadro 5 Competidores..... | 34 |
| Cuadro 6 Inversiones..... | 34 |
| Cuadro 7 Tipos de investigación..... | 35 |
| Cuadro 8 Universo | 37 |
| Cuadro 9 Procedimientos | 44 |
| Cuadro 10 Instalaciones | 47 |
| Cuadro 11 Seguridad..... | 48 |
| Cuadro 12 Microcrédito..... | 49 |
| Cuadro 13 Expectativa..... | 50 |
| Cuadro 14 Servicio | 51 |
| Cuadro 15 Referidos..... | 52 |
| Cuadro 16 Beneficios..... | 53 |
| Cuadro 17 Ubicación | 54 |
| Cuadro 18 Sucursales | 55 |
| Cuadro 19 Seguro..... | 56 |
| Cuadro 20 Plan..... | 59 |
| Cuadro 21 Presupuesto | 61 |
| Cuadro 22 Propuesta..... | 62 |
| Cuadro 23 Tasas | 63 |
| Cuadro 24 Simulador | 64 |



ÍNDICE DE FIFURAS

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Figura 1 Mapa..... | 1 |
| Figura 2 Sistema Financiero | 14 |
| Figura 3 Logotipo | 32 |
| Figura 4 Organigrama..... | 32 |
| Figura 5 Muestra y población..... | 38 |
| Figura 6 Método Biográfico..... | 42 |
| Figura 7 Técnicas de investigación y sus instrumentos | 43 |
| Figura 8 Instalaciones..... | 47 |
| Figura 9 Seguridad | 48 |
| Figura 10 Microcrédito | 49 |
| Figura 11 Expectativa | 50 |
| Figura 12 Servicio | 51 |
| Figura 13 Referidos | 52 |
| Figura 14 Beneficios | 53 |
| Figura 15 Ubicación | 54 |
| Figura 16 Sucursales | 55 |
| Figura 17 Seguro | 56 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La institución financiera Banco D-miro está ubicada Cooperativa “Américo Vespucio” 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria en la parroquia Ximena del Cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas.

La institución está cerca de sectores vulnerables, la misma que presta su servicio a las personas que desean superarse y por ende tener su negocio propio, los clientes se representan por su bajo nivel educativo, pero con alto nivel de superación.

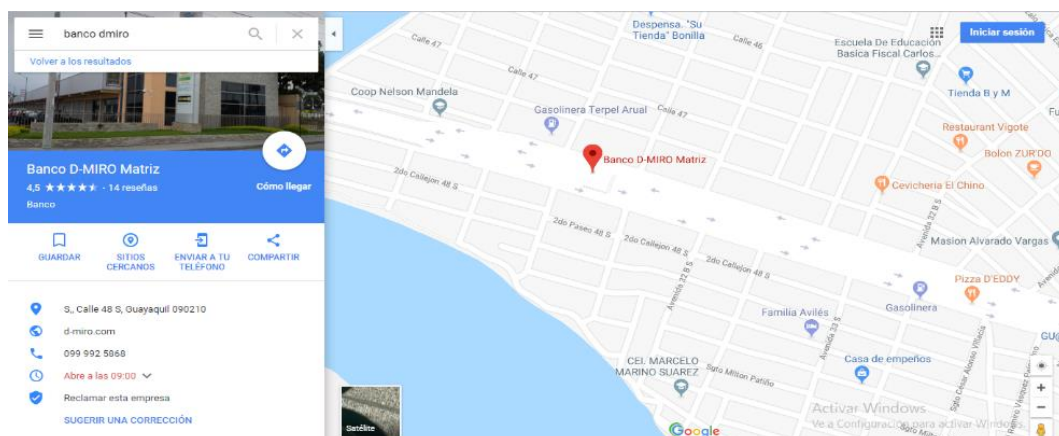
Hoy por hoy son muy pocas las entidades bancarias que se sitúan en lugares vulnerables o dicho de otra manera cerca de sus clientes, es muy notable el interés que tiene la Institución en ver el crecimiento económico de cada uno de sus clientes. Cada vez es más satisfactorio encontrar clientes agradecidos por que se les ha brindado la oportunidad de crecer y mejorar su calidad de vida, en diferentes proyectos.

Los accionistas principales que fundaron Banco D-miro, es Den Norke (Misión Alianza Noruega y Alliance Microfinance A.S.) la idea al principio solo fue ayudar a pequeños microempresarios, iniciando esta idea en el año 1997 con quince personas en la ciudad de Guayaquil, En el año 2.000 este programa tenía muchos más clientes, 1.390 personas con una cartera de 380 mil dólares, según <http://www.d-miro.com/>

Actualmente Banco D-Miro se encuentra en la siguiente ubicación:

Figura 1

Mapa



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Fuente: Google map

Las inversiones en el País actualmente dependen mucho del Gobierno, la Política que tenemos no protege al cien por ciento a los clientes, debido a la política financiera que proponen los políticos, La diferencia que se tiene con nuestros vecinos sudamericanos, se basa en que tenemos una política muy relajada sobre la inversión extranjera.

En Ecuador, los inversionistas locales y extranjeros poseen los mismos derechos; los dos tienen las mismas oportunidades en casi todos los mercados y sectores que hay en el país, mientras que los beneficios y capital pueden ser repatriados sin restricciones a los países de origen de los extranjeros

Esta accesibilidad, tal como los lugares de libre comercio ecuatoriano, crea una situación perfecta no solamente para importadores de los recursos naturales y maquinaria, sino también para exportadores de los recursos naturales y productos agrícolas desde nuestro País hacia otros países del mundo.

Ecuador tiene como mayor fuente de ingreso el petróleo, que se constituye alrededor del 40 por ciento de la inversión anual. Actualmente se encuentra en construcción una de las plantas hidroeléctricas más grandes de Ecuador, el “Coca Codo-Sinclaire” y 85 por ciento del proyecto

valuado a \$2,300 millones USD viene de un inversor extranjero, el banco ExIM de China, lo que permitirá al país y por ende a la clase media ratificar su confianza en la inversión bancaria

La industria más estable en el Ecuador es la agrícola, Ecuador es el más grande productor y exportador de banano y flores en el mundo, además de la exportación de camarón y cacao, productos que son sembrados por personas de recursos económicos bajos, que han visto su futuro en la inversión bancaria.

En el 2009, la industria bananera contribuyo con \$1,900 millones USD a la inversión bancaria, en un año globalmente deprimido, esto se debe a que el banano permanece como una de las comidas más estables y conocidas del mundo, y por ende la de mayor producción.

Un boom en la industria de la exportación se dio en el 2010, cuando Ecuador oferto su producción de flores y fue considerado exitoso, dado a la calidad del clima que poseemos que dicho sea de paso el Ecuador si goza de un clima tropical para los sembríos de rosas y otros productos.

En el pasar de los años la política de los gobiernos de turno, incluyen varios incrementos en las inversiones seguras en Ecuador tales como: el algodón, maíz amarillo y soja, además de las áreas de las telecomunicaciones que son nuevos cambios los que permiten invertir mayormente.

En Ecuador se han aumentado las negociaciones con Estados Unidos desde la época invernal “El Niño”, un fenómeno natural que destrozó y destruyó gran parte de nuestras tierras americanas, siendo los productos como el maíz y la soja los que ayudan a alimentar a las industrias del camarón y pollo en el mundo entero. Por tanto, es dable que las inversiones en Ecuador cada vez se desarrollen más rápido o busquen nuevas formas para invertir con mejores resultados a corto o largo plazo.

Toda este tipo de inversiones que se realizan, ayudan mucho al crecimiento de la economía de un pueblo, ciudad y país. Actualmente se busca que este tipo de clientes se interese por ahorrar y buscar un futuro estable.

Situación Conflicto

La búsqueda de nuevos inversionistas es una tarea que está ligada a todas las personas que forman la entidad financiera, se trata de buscar nuevas formas de captar la atención de clientes que están buscando el dinero de una manera segura y rentable.

La situación actual de las inversiones, se basa en saber que el cliente está en el Banco correcto con la garantía de obtener beneficios de seguridad y rentabilidad, ¿Parece muy fácil verdad?, pues no es así, muchas de las entidades que están en Ecuador aparentan entregar los mismos beneficios a todos los clientes, lo cual en la realidad es falso.

Los beneficios que ofrecen los bancos son diversos, entre ellos están las tasas de interés, las que son muy competitivas, las mismas que buscan los clientes de acuerdo a su necesidad e interés, es decir para ellos mientras más alta sea la tasa, más van a invertir, mientras que hay otros clientes que prefieren la seguridad que brinda el banco y el respaldo que le dan a sus clientes.

Para detallar mejor los antecedentes o el conflicto se muestra el siguiente cuadro:

Cuadro 1 Conflicto

| Antecedentes | Consecuencias |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Búsqueda de nuevos clientes.• Servicio al cliente.• Ninguna estrategia para la búsqueda de clientes | <ul style="list-style-type: none">• El no crecimiento de cartera.• Mal servicio al cliente.• Pérdida de clientes. |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Los antecedentes detallados anteriormente en el cuadro de conflicto nos permite reconocer que el objetivo principal del mismo es la búsqueda de nuevos clientes, es muy importante recordar que las empresas existen porque tenemos clientes, pero una empresa existe y persiste en el tiempo debido a que obtiene nuevos clientes y por ende aumenta sus ventas.

El servicio que da la empresa es la parte central para que surja la institución, el producto puede ser bueno, pero si la atención es pésima de seguro nunca más regresara el cliente a invertir al mismo lugar, esto aplica también cuando no conocen las condiciones del producto. Se debe tener en mente varias estrategias que se puedan utilizar para encontrar clientes en nuevas zonas, con nuevos mercados potenciales.

Las consecuencias de no controlar a tiempo estos antecedentes, es no llevar al éxito a la institución con las metas propuestas. Se debe tener como objetivo principal que la Empresa obtiene consecuencias negativas que no se corrigen a tiempo, cuando se trabaja por separado, por lo tanto deben ser todos quienes trabajen unidos y mancomunadamente con un solo objetivo para un bien común.

Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Inversiones

Aspectos: Clientes, Inversionistas, Depósito, Plazo Fijo.

Tema : Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los

depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro.

Formulación del problema

¿Cómo incrementar clientes inversionistas, para los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) en la institución financiera Banco D-miro ubicada en la parroquia Ximena del Cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2018?

Variables de investigación

Variable Independiente: Clientes Inversionista.

Variable Dependiente : Depósito a Plazo Fijo (DPF).

Evaluación del Problema

Claro: La información presentada es clara, fácil de entender y Precisa.

Evidente: La información es clara y observable.

Concreto: Las manifestaciones realizadas en la redacción del problema son muy directas y concisas para el lector.

Original: El tema presentado tiene un enfoque nuevo, novedoso, Buscando siempre ser autentico.

Relevante: La presentación del tema es muy importante para la sociedad y la empresa para la cual trabajo.

Variables: Las variables presentadas en este tema identifican de una Manera clara el problema.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Desarrollar una propuesta, crediticia e incrementar clientes inversionistas, para los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-miro.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los servicios Bancarios.

- Analizar la situación actual de los clientes inversionistas en la institución financiera Banco D-Miro.
- Formular una propuesta de inversiones seguras para incrementar clientes inversionistas.

Justificación de la Investigación

Este trabajo de investigación tiene importancia para la Institución Financiera, por pretender buscar nuevos clientes y mantener una cartera estable, sostenible, y capaz de sostener la inversión propuesta por el cliente, por lo tanto beneficiará grandemente a la Empresa y buscará realizar una mejora continua de manera permanente, creando un desarrollo constante que genere confianza y aceptabilidad por parte de los clientes.

Los resultados obtenidos en la investigación realizada va a beneficiar a las Instituciones dedicadas a las Micro finanzas, en especial al banco d-miro, por conocer la conducta de sus cuenta ahorristas y de varios grupos objetivos, esto permitirá conocer la población de una forma más viable y segura; además es importante saber que la demanda para realizar ahorros, actualmente es una gran necesidad para la población, lo que generara una mejor calidad de vida para ellos y sus familias y por ende para la economía del país.

Los autores; El ser, Hannig y Wisniwski (1999) explican que las Instituciones Micro financieras están ofreciendo varios tipos de servicio como, depósitos a plazos fijos, ahorro a la vista y otras alternativas viables para los ahorristas, segmentando a las personas en el producto que más se asemejen a sus necesidades.

Todos los agentes del mercado personas que son microempresarias, están cada día buscando aumentar sus ingresos y por ende regularizar su

crecimiento personal y para su familia; tanto, generando mejorando sus excedentes y a su vez que le permita mejorar la calidad de vida.

Las personas que optan por el ahorro, toman esta decisión porque desean mejorar su calidad de vida, para su futuro y el de sus hijos, formando y construyendo para su familia su vivienda, un negocio a corto y largo plazo y otras necesidades que presenten al momento de optar por nuevos cambios económicos.

El cliente puede tener todos estos beneficios al descubrir la manera de invertir en un Banco seguro y eligiendo las mejores opciones que permitan disponer de dos factores importantes: rentabilidad y seguridad.

Para ejecutar esta investigación es necesario aplicar los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera; e indagar sobre nuevos conceptos en otras áreas Académicas; como la Economía del Comportamiento, lo que permite identificar factores psicológicos que intervienen en la toma de decisión para acceder a productos financieros, que conllevan responsabilidad.

Estos factores, que posteriormente pueden ser incluidos en teorías de Desarrollo de Nuevos Servicios Financieros, provocan una idea de cómo los individuos se comportan al momento de invertir o adquirir una deuda, así como también se podría verificar a través de las Estrategias de Comercialización y Comunicación los índices de inversión y credibilidad de las personas, hacia las casas bancarias.

Es importante mencionar que el área de investigaciones que forma parte del Departamento de Economía del Instituto de Massachusetts ha estado muy enfocada en el análisis de la conducta de ahorro en los segmentos poblacionales con bajos ingresos, actividad que avala el buen ejercicio de la banca D-miro con las personas de bajos recursos económicos,

Los cambios que tienen previstos realizar en la institución financiera Banco D-Miro, tendrán como consecuencia la mejora del servicio, rapidez en las respuestas solicitadas por el cliente, disminución de firmas de documentos físicos, debido al acompañamiento de una excelente plataforma digital.

D-miro, se presenta como un Banco fuerte, sólido y capaz de atender las necesidades de las personas, como de construir nuevos productos y proyectos que beneficien a los clientes, a la comunidad y a la entidad financiera.

Esta actividad económica inicio hace aproximadamente 7 años, nació bajo la premisa del proyecto “Misión Alianza ”, ahora que ya es una realidad, trabaja con la única Misión de seguir velando por labor social tanto de la comunidad como de nuestro país, y así, cambiar la calidad de vida de nuestros clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

En el año 1924 las instituciones bancarias estaban experimentando un excelente crecimiento económico, se pensó que este no se iba a detener y se mantendría, era muy habitual que se realicen préstamos sin solicitar tantos requisitos a personas que iban a dar dinero para la compra de acciones. Esto lo consideraban una adquisición segura y rentable.

En el año 1929 esto llega a su fin, John Raskob quien en ese entonces trabajaba como consejero de “General Motors”, Puso un anuncio donde afirmaba lo siguiente: “***Todos los ciudadanos deben ser ricos, si invierte 15 dólares ahora ganará 80.000 en 20 años***”. Este simple anuncio hizo que existiera el crack de la bolsa de Nueva York, este año más de 16 millones de títulos se encontraban a la venta y provoco la ruina de muchos inversionistas. El pánico se apoderó de muchas personas que deseaban asegurar su dinero, pero solo lograron que retiraran de sus cuentas bancarias todo el dinero para que no puedan verse perjudicados. Los bancos ante esta situación estaban ya desbordados de deudas incobrables, la bolsa americana cayó en un 80%, casi 600 bancos quebraron, y la depresión se apodero de ellos.

El presidente de los EEUU Franklin D. Roosevelt, dio a conocer unas de sus medidas para recuperar la economía; crear un programa llamado “New Deal” con un sinnúmero de reformas bancarias, que tenían el objetivo de no repetir este tipo de sucesos. Una de las leyes más importante fue Glass-Steagall la que promovía en el Art.20 la separación de la banca de Depósitos y la banca de Inversión.

El objetivo principal de Roosevelt, era restablecer la confianza de las personas al sistema bancario, y así activar la economía nuevamente, obligando a las industrias Bancarias que durante 4 días tomaran vacaciones para empezar a trabajar en la Banking Act.

Esta ley fue tan rápida que algunos de los congresistas no tenían oportunidad de leerla, solo tuvieron que dar su voto, ella evitaba la especulación bursátil de los depósitos de los clientes, en este momento los bancos comerciales ya no volvían a realizar operaciones en bolsa, y los bancos de Inversión no podían aceptar depósitos de sus clientes.

Esta ley regulaba las operaciones comerciales que podían llevar a cabo, es decir, Limitaba la rentabilidad de sus depósitos para evitar una alta competencia y que haya Bancos que ofrezcan depósitos con riesgo alto.

Así empezó la protección para los pequeños ahorradores, nacía poco a poco la banca de inversión separándola definitivamente de la banca comercial, y se centró en su objetivo originario, la banca debía seguir un sendero trazado por estas nuevas leyes.

Se impuso las fusiones, que acabaron creando los gigantes auténticos del siglo XXI. Las entidades financieras actuales son sin duda una manera de realizar inversiones seguras, **según <https://www.bbva.com/es/historia-de-la-banca-de-inversion-1a-parte/>**

La importancia de las pequeñas y medianas empresas en América Latina es indiscutible. Se han consolidado como el motor económico de la región representando el 99% del entramado productivo, con cifras muy similares a las presentes en la Unión Europea. En algunos casos, como por ejemplo en Colombia, la presencia de las pymes llega a representar al 99,9% de todas las empresas del país, ofreciendo puestos de trabajo al 80,9% del total de los trabajadores colombianos.

Las cuentas corrientes como productos bancarios de ahorro son elegidas por un 93,57 % de las pymes latinoamericanas, siendo Argentina y Perú con un 100 % los países que más lo usan. No obstante, más de la mitad de las empresas de América Latina utilizan también cuentas de ahorro para guardar sus beneficios. Además, la banca por internet es el servicio más utilizado por las pequeñas y medianas empresas de América Latina: un 62,26 % de las pymes de la región hacen uso de dicha opción. Destaca considerablemente Venezuela (98,10%), seguido de Chile (73%) y Colombia (61,70%).

En cuanto a los productos financieros, las pymes argentinas prefieren pedir créditos a corto plazo, mientras que las empresas colombianas tienden a solicitar créditos a largo plazo, según las conclusiones obtenidas a raíz del citado estudio. A pesar de ello, son las líneas de crédito los productos financieros que más tienden a elegir las empresas en Latinoamérica, con un 36,88%, **según <https://www.bbva.com/es/producto-bancario-mas-utilizado-america-latina/>**.

En el Ecuador el término inversiones volvió a tener credibilidad después del feriado bancario que azotó a el país en el año 2000 con el entonces presidente Jamil Mahuad, en ese momento varios Bancos se declararon en pérdidas y cerraron sus puertas a las personas que tenían su dinero ahorrado en las cuentas bancarias.

“En las últimas décadas, y gracias en gran medida a los avances tecnológicos, se ha llevado a cabo en los países desarrollados un proceso denominado “desintermediación” bancaria. Esto supone el desarrollo de los mercados financieros de valores, que sustituyen parcialmente a las entidades financieras como financiadoras de la actividad empresarial, ya que éstas pueden obtener un creciente flujo

de créditos directamente a través de mercados de valores negociables abiertos”.

(Rivera & Mas, 2015, pág. 17)

Se les entrego bonos que podían ser cobrados a un futuro, muchas personas perdieron sus ahorros de toda la vida, esta caída del sector financiero hizo que ya no haya confianza al sistema financiero, por tal motivo se creó el COSEDE que cubre hasta \$32.000,00 a los depositantes tanto en depósitos a plazos fijos con ahorro a la vista.

Esta situación sigue latente en la mente de las personas que están indecisos al crecimiento del país, a través de un préstamo y demás, aunque el aval de las finanzas la Superintendencia de Bancos, controla de una manera más fuerte y estricta al sector financiero, pero aún queda la duda de muchos ecuatorianos si volverá a suceder algo similar, aunque se debe tomar en cuenta la inseguridad de las personas respecto al gobierno que nos dirige actualmente, y las inversiones que se promueven con nuevos ministerios.

Para seguir en esta batalla del respaldo y dar seguridad a los depositantes los Bancos se encuentran realizando campañas muy agresivas para captar al cliente y crecer en el mercado en el que se desempeña.

“El marketing financiero es hoy básicamente un marketing de servicios, que ha debido evolucionar desde el marketing bancario tradicional, enfocado en el product-out (lanzamiento de productos al mercado) hacia el marketingin, orientado a escuchar y satisfacer necesidades del cliente aportando cada vez más intangibles y a poner en marcha un marketing de precisión o micro marketing y finalmente un marketing (basado en el retorno de inversión en marketing). Como veremos, este proceso ha tenido lugar en un entorno de

creciente globalización, desregulación del sector, innovación tecnológica e incremento de la cultura financiera de los clientes”.

(Rivera & Mas, 2015, pág. 15)

Figura 2 Sistema Financiero



Fuente: Sistema Financiero.

Tomado de J. Rivera y C. Mas (2015), Marketing Financiero

Buscando la confianza de los clientes, las estrategias van cambiando en base a la segmentación que desea la institución, es muy importante tener presente que el crecimiento de clientes nuevos hace que las empresas e instituciones crezcan y no vayan a la ruina.

Antecedentes Referenciales

En la búsqueda de varias opciones por definir al tema, se han encontrado diferentes opciones para destacar los planes de crecimiento, entre ellas constan las siguientes:

Las pequeñas, medianas y grandes Empresas persiguen incrementar las ventas día tras día en los productos que comercializan, con la finalidad de cumplir con los planes de crecimiento y lograr el éxito institucional en el sector al que pertenecen, por lo tanto es indispensable aplicar Estrategias

de Ventas, enfocadas a las exigencias y expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades.

(Malla Morocho, 2010) En la Universidad Técnica De Ambato, del Cantón de Ambato, en el año 2010, se seleccionó en el tema “Las Estrategias de Ventas y su incidencia en los clientes en la Empresa Agrofertil del Cantón Ambato” por la autora Inella Elizabeth Malla Morocho, por encontrarse relacionado al crecimiento en las instituciones donde se espera como finalidad cumplir una meta de ventas

Este proyecto de investigación, tiene mucho que ver con el tema “Las Estrategias de Ventas y su incidencia en los clientes en la Empresa Agrofertil del Cantón Ambato” porque facilita las estrategias, que hacen más fácil captar a un cliente. Se debe recordar que la captación de un cliente, es un tema que es cambiante, ya que depende de la credibilidad e ideas que tengan los clientes para fijar la estrategia que se debe utilizar con ellos, la dificultad radica en que la base principal de las captaciones es buscar y crear una necesidad a los clientes, hablar de tal manera que ellos conozcan que se les está ofreciendo mejores opciones que otras entidades que ofrecen el mismo servicio, la diferencia entre los dos proyectos radica que el uno trata de ventas de fertilizantes y productos físicos y está ubicada en otro Cantón, y mi proyecto se basa en la captación para que las personas se decidan a invertir para su futuro.

(Alfonzo, 2012) En la Universidad De Oriente Núcleo De Sucre, de la ciudad de Cumaná, en el año 2012, se seleccionó el tema “Análisis de la Comunicación Comercial Empleada por la Farmacia Meditotal c.a., Sucursal Cumaná, para Captar Clientes (ii trimestre 2012” por los autores: Alfonso Romero, Nelson y Calvo Duque, Miguel).

Tiene relación con mi proyecto, porque el tema de este proyecto habla de las facilidades que hay para captar clientes de diferentes maneras y

formas, usando las estrategias adecuadas para cada cliente que tenemos la oportunidad de buscar y conocer.

(Leslie, 2010) En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía, de la ciudad de Quito, en el año 2010, se seleccionó el tema “Portafolio de inversiones para la empresa Disaromati S.A. de la ciudad de Quito, año 2010” por el autor: Leslie Alejandra Caiza Olmedo.

“La necesidad de obtener mayores ganancias permite optimizar la utilización de los recursos financieros que momentáneamente se encuentran ociosos; los que generalmente se los coloca a través del sistema financiero en cuentas de ahorro o pólizas de acumulación, pero al ser los bancos intermediarios financieros, ofrecen bajas tasas de interés, las que se denominan “pasivas”, que en muchos casos no cubren la depreciación del dinero, es decir la tasa de inflación.” (Leslie, 2010)

Tiene relación con mi proyecto, dado que al hablar de capitales se habla indirectamente de inflación, de tasas de interés, etc, y es lo que predomina en el mercado cambiario que está destinado a captar tanto a los oferentes de dinero como a las empresas que necesitan de él.

(Murrieta, 2016) En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, de la Ciudad de Guayaquil, en el año 2016, selecciono el tema “Comportamiento de ahorro de las personas de estrato socioeconómico bajo; de la zona sur de la ciudad de Guayaquil. Estudio de Caso Banco DMIRO” por el autor: Lic. Viviana Murillo Murrieta

La tesis Las inversiones que tienen como objetivo mantener o incrementar ligeramente el valor de la inversión u obtener alguna renta “deben enfocarse hacia fondos mutuales de riesgo bajo y mantenerse por períodos de estadía mayores a seis meses o un año”. La capacidad de mantener las inversiones por períodos más largos favorece la inversión en fondos de riesgo medio. (Murrieta, 2016)

Por otra parte, apoyando la idea del banco D-miro acojo en mi proyecto las variantes predestinadas a mejorar la captación del dinero a través de los clientes y sus inversiones de las que se esperan altos rendimientos que requieren de plazos mínimos de uno a tres años, dependiendo del nivel de inversión relativo al capital.

Fundamentación Legal

Constitución Política de Ecuador, (2008).

Art. 271.- El Estado garantizará los capitales nacionales y extranjeros que se inviertan en la producción, destinada especialmente al consumo interno y a la exportación la ley podrá conceder tratamientos especiales a la inversión pública y privada en las zonas menos desarrolladas o en actividades de interés nacional.

El Estado, en contratos celebrados con inversionistas, podrá establecer garantías y seguridades especiales, a fin de que los convenios no sean modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase que afecten sus cláusulas

La Ley de Mercado de Valores

El marco regulatorio de la Bolsa de Valores de Quito, promueve un mercado de valores organizado, integrado, eficaz y transparente, en el que la intermediación sea competitiva, ordenada, equitativa y continua, como resultado de una información veraz, completa y oportuna.

En el ámbito de aplicación de Ley de Mercado de Valores, abarca el mercado de valores en sus segmentos bursátil y extrabursátil, las bolsas de valores, las asociaciones gremiales, las casas de valores, las administradoras de fondos y fideicomisos, las calificadoras de riesgo, los

emisores, las auditoras externas y demás participantes que de cualquier manera actúen en el mercado de valores.

De esta manera el mercado de valores utiliza los mecanismos previstos en la Ley de Mercado de Valores, para canalizar los recursos financieros hacia las actividades productivas, a través de la negociación de valores en los segmentos bursátil y extrabursátil; siendo el mercado bursátil el conformado por ofertas, demandas y negociaciones de valores inscritos en el Registro del mercado de valores y en las bolsas de valores, realizadas en éstas por los intermediarios de valores autorizados, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley; y el mercado extrabursátil el que se desarrolla fuera de las bolsas de valores, con la participación de intermediarios de valores autorizados e inversionistas institucionales, con valores inscritos en el Registro del mercado de valores.

Art 44.- de la Ley de Mercado de Valores define a la Bolsa de Valores como corporaciones civiles, sin fines de lucro, autorizadas y controladas por la Superintendencia de Compañías, que tienen por objeto brindar a sus miembros los servicios y mecanismos requeridos para la negociación de valores.

La bolsa de valores deberá mantener los parámetros, índices, relaciones y demás normas de solvencia y prudencia financiera y controles que determine el Consejo Nacional de Valores, tomando en consideración el desarrollo del mercado de valores y la situación económica del país.

El máximo órgano de gobierno de las bolsas de valores es la asamblea general integrada por todos sus miembros, quienes elegirán un directorio, el cual estará constituido de por lo menos siete integrantes, quienes deberán acreditar un amplio conocimiento técnico, experiencia en el mercado de valores e idoneidad moral

El art. 48.- Determina las siguientes obligaciones de la bolsa de valores:

- 1.- Fomentar un mercado integrado, informado, competitivo y transparente.
- 2.- Establecer las instalaciones, mecanismos y sistemas que aseguren la formación de un mercado transparente, integrado y equitativo, que permitan la recepción, ejecución y liquidación de las negociaciones en forma rápida y ordenada.
- 3.- Mantener información actualizada sobre los valores cotizados en ellas, sus emisores, los intermediarios de valores y las operaciones bursátiles, incluyendo las cotizaciones y los montos negociados y suministrarla a la Superintendencia de Compañías y al público en general.
- 4.- Brindar el servicio de compensación y liquidación de valores.
- 5.- Expedir certificaciones respecto a precios, montos y volúmenes de operaciones efectuadas en bolsa y el registro de sus miembros, operadores de valores, emisores y valores inscritos.
- 6.- Realizar las demás actividades que sean necesarias para el adecuado desarrollo y cumplimiento de su función en el mercado de valores, de acuerdo a normas previamente autorizadas por el Consejo Nacional de Valores.

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor.

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

El Consejo Nacional de Valores

Es el organismo rector del mercado de valores, creado para establecer la política general y regular el funcionamiento de dicho mercado. Está integrado por siete miembros: cuatro del sector público y tres del sector privado. Es presidido por el Superintendente de Compañías y sus decisiones se adoptan con el voto de al menos cinco miembros.

Art.- 9.- de la Ley de Mercado de Valores, para el presente trabajo de investigación se resume sus principales funciones en 10 numerales:

1.- Establecer la política general del mercado de valores y regular su Funcionamiento.

2.- Impulsar el desarrollo del mercado de valores, mediante el establecimiento de políticas y mecanismos de fomento y capacitación sobre el mismo.

3.- Promocionar la apertura de capitales y de financiamiento a través del mercado de valores, así como la utilización de nuevos instrumentos que se puedan negociar en este mercado.

4.- Expedir las normas complementarias y las resoluciones administrativas de carácter general necesarias para la aplicación de la presente Ley.

5.- Expedir las normas generales en base a las cuales las bolsas de valores y las asociaciones gremiales creadas al amparo de esta Ley podrán dictar sus normas de autorregulación.

6.- Establecer los parámetros, índices, relaciones y demás normas de solvencia y prudencia financiera y control para las entidades reguladas en esta Ley y acoger, para los emisores del sector financiero, aquellos parámetros determinados por la Junta Bancaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

7.- Regular la oferta pública de valores, estableciendo los requisitos mínimos que deberán tener los valores que se oferten públicamente; así como el procedimiento para que la información que deba ser difundida al público revele adecuadamente la situación financiera de los emisores.

8.- Regular los procesos de titularización, su oferta pública, así como la información que debe provenir de éstos, para la difusión al público.

9.- Establecer las políticas generales para la supervisión y control del mercado, así como los mecanismos de fomento y capacitación.

10.- Establecer convenios de cooperación con otros organismos nacionales e internacionales; administradoras de fondos y fideicomisos y, calificadoras de riesgo, que sean necesarias para el adecuado desarrollo del mercado de valores.

Superintendencia de Compañías

En el mercado de valores, la Superintendencia de Compañías es el organismo público autónomo, encargado de ejecutar la política general del mercado dictada por el Consejo Nacional de Valores y ejercer el control y vigilancia de los diferentes participantes en ese mercado.

Sus funciones principales están definidas en el artículo 10 de la Ley de Mercado de Valores, definidos en el siguiente resumen:

1.- Ejecutar la política general del mercado de valores dictada por el Consejo Nacional de Valores.

2.- Inspeccionar, en cualquier tiempo, a las compañías, entidades y demás personas que intervengan en el mercado de valores, con amplias facultades de verificación de sus operaciones, libros contables, información y cuanto documento o instrumento sea necesario examinar, sin que se le pueda oponer el sigilo bancario o bursátil, de acuerdo con las normas que expida el Consejo Nacional de Valores, exigiendo que las instituciones controladas cumplan con las medidas correctivas y de saneamiento en los casos que se dispongan, considerando que cuando la Superintendencia de Compañías deba actuar en una entidad sujeta a la

vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, lo hará a través de ésta o en forma conjunta.

3.- Velar por la observancia y cumplimiento de las normas que rigen el mercado de valores.

4.- Requerir o suministrar directa o indirectamente información pública en los términos previstos en esta Ley, referente a la actividad de personas naturales o jurídicas sujetas a su control.

5.- Conocer y sancionar, en primera instancia, las infracciones a la presente Ley, a sus reglamentos, resoluciones y demás normas secundarias.

6.- Autorizar, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos, la realización de una oferta pública de valores; así como suspender o cancelar una oferta pública cuando se presentaren indicios de que la información proporcionada no refleja adecuadamente la situación financiera, patrimonial o económica de la empresa sujeta a su control.

7.- Autorizar el funcionamiento en el mercado de valores de: bolsas de valores, casas de valores, compañías calificadoras de riesgo, depósitos centralizados de compensación y liquidación de valores, sociedades administradoras de fondos y fideicomisos, auditoras externas y demás personas o entidades que actúen o intervengan en dicho mercado, de acuerdo con las regulaciones de carácter general que se dicten para el efecto.

8.- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento.

9.- Brindar a las entidades del sector público no financiero la asesoría técnica que requieran para efectos de la aplicación de esta Ley.

10.- Previa consulta urgente con el Ministro de Economía y Finanzas.

11.- Superintendente de Bancos y Seguros, Gerente del Banco Central del Ecuador y presidentes de las bolsas de valores del país, la Superintendencia de Compañías, a fin de preservar el interés público del mercado así como brindar protección a los inversionistas, podrá suspender temporalmente hasta por un término de siete días, las operaciones de mercado de valores en caso de presentarse situaciones de emergencia que perturbaren o que ocasionaren graves distorsiones que produzcan bruscas fluctuaciones de precios.

Variables de la investigación

Variable independiente: Clientes Inversionistas

Clientes: En el libro Marketing de Clientes ¿"Quién se ha llevado a mi cliente"? se manifiesta el siguiente concepto de la palabra cliente: " *La palabra cliente proviene del latín cliens (protegido) y hace referencia a la «persona que depende de».*

Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta dependencia o necesidad de un producto o servicio y que la empresa puede satisfacer.

Inversionistas: Es colocación de excedentes que realiza la empresa obteniendo un rendimiento adicional, mejorando el capital de la empresa.

Variable dependiente: Depósitos a plazos fijos.

Este producto consiste en la entrega de cierta cantidad de dinero a una entidad financiera durante un tiempo determinado.

Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados.

Definiciones conceptuales

Año Fiscal : Término que se utiliza para indicar el año contable y distinguirlo del año natural, con el que puede coincidir o no. El año fiscal viene a ser cualquier período anual (12 meses) que un negocio, un gobierno o sub-división del mismo escoge como base para el cierre de sus libros, a los fines de determinar el resultado de sus operaciones y su situación financiera. Aunque la mayoría de los negocios cierran sus libros y practican un inventario físico solamente al cierre del año fiscal, con frecuencia se preparan los estados financieros cada mes o cada trimestre sin que ello implique el cierre de los libros. En la mayoría de los negocios, el año fiscal coincide con el año natural, aunque puede no coincidir con el año natural. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Auditoría Estatal: Auditoría externa que realizan los organismos de la administración Central del Estado y los órganos locales del poder popular

Autofinanciación: Financiación que la empresa realiza por sus propios medios, independientemente del concurso de los socios o accionistas y de los préstamos, destinada esencialmente a la realización de inversiones. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Banco: Instituciones que se dedican a las relaciones monetarias: circulación monetaria; relaciones crediticias; registro y control financieros; préstamos, pagos y cobros, etc. Un banco se define como «cualquier empresa monetaria nacional, distinta de una compañía fiduciaria, que esté autorizada para descontar y negociar pagarés, giros, letras de cambio y otros documentos de adeudo; recibir depósitos de dinero y de efectos comerciales; prestar dinero con garantía real o personal; y comprar y vender oro y plata en barras, monedas extranjeras o letras de cambio. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Bolsa de Valores: Institución económica en la que se produce la contratación pública o mercantil de toda clase de títulos valores: acciones, obligaciones, fondos públicos, etc. Diariamente al final de la sesión se publican las cotizaciones y el índice bursátil del día. Edificio público donde se realizan las operaciones financieras relativas a mercancías, valores mobiliarios, etc. La bolsa es el mercado donde los agentes de cambio se reúnen periódicamente, en el parqué (espacio físico determinado y delimitado dentro del edificio de la bolsa), para efectuar la negociación pública de los valores. En la bolsa se negocian diversos tipos de títulos: las acciones, que expresan una participación directa en el capital de una empresa y cuya retribución se establece según los resultados económicos de ésta; las obligaciones, que representan créditos directamente concedidos a la empresa que los emite y cuya retribución es un interés prefijado, y los fondos públicos, títulos de vencimiento y rentabilidad variables, emitidos directamente por el estado y que cuentan, por tanto, con la garantía de éste. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Cámara de Comercio: Organización que agrupa a todas las empresas, organizaciones y organismos de una nación con capacidad exportadora o importadora directas. En Cuba está supeditada al Ministerio de Comercio Exterior. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Capital: En el sentido económico equivale a los bienes de capital, es decir, al conjunto de bienes de producción (cantidad física más bien que valor monetario) acumulados, o riqueza representada por el excedente de la producción sobre el consumo. En otras palabras, es una abreviatura de los bienes de capital o valor de capital, especialmente aquella porción de los recursos que se ha separado con el fin de asegurar la continuidad de las actividades productivas. En el sentido contable, el capital es sinónimo de valor neto, y se mide por el exceso de los activos sobre los pasivos. Esto es cierto, prescindiendo de la forma de organización del negocio. En los casos de propiedad única, el capital está representado por la cuenta o

cuentas que señalan la responsabilidad del propietario hacia el negocio; en una sociedad, por la suma de las cuentas de los socios; y en una corporación, por la suma de las distintas cuentas de capital, superávit y utilidades no distribuidas. En los negocios, se hace una distinción entre el capital circulante y el capital fijo.

<http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Cheque: Un cheque es «una letra de cambio girada contra un banco, pagadera a la vista». Usualmente, los cheques se clasifican bajo el título general de letras de cambio, pero éstos difieren de aquellas en que adicionalmente implican que han sido girados contra un depósito, y que siempre son pagaderos a la vista. Un cheque es «Un giro u orden contra un banco o establecimiento bancario que significa que ha sido girado contra fondos depositados para el pago definitivo de una cantidad determinada de dinero a la orden de una persona que aparece mencionada en el mismo, a él o a su orden, o al portador, y pagadero a la vista». Documento mercantil que representa una obligación de pago para quien lo emite a favor de un beneficiario. Un documento que le ordena al banco pagar a la persona o negocio señalado el importe de dinero especificado. Orden de pago que sirve a una persona (librador) para retirar, en su provecho o en provecho de un tercero (tomador, tenedor o beneficiario), todos o parte de los fondos disponibles de su cuenta.

<http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Comisión: Pago a una entidad o remuneración a un empleado calculada como un porcentaje de las ventas realizadas por ellos. En general, la compensación que una principal paga a un agente por servicios prestados como tal. El cargo que efectúa el banco o el corredor por los distintos servicios prestados a los clientes. Las comisiones son cobradas por los corredores asociados a las distintas bolsas por la compra y venta de valores, mercaderías, etc. Los bancos cobran una comisión por actuar como custodios, agentes fiscales, registradores, agentes de transferencia de acciones, distintos servicios fiduciarios, emisión de cartas de crédito,

aceptación de los giros librados bajo cartas de crédito, etc. Los corredores de pagarés cobran una comisión por la venta de los efectos comerciales y los corredores de dinero por la colocación de préstamos a término. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Depósitos: Saldos debidos a los depositantes de un banco; los fondos acreditados a las cuentas de los depositantes. Los depósitos pueden clasificarse de manera amplia en generales, específicos y especiales. Los depósitos generales se componen de dinero o cheques y créditos bancarios. Siempre que los depósitos sean de esta naturaleza, la relación entre el banco y el depositante es la de deudor y acreedor. El banco se convierte en propietario del depósito. El depositante tiene un crédito contra el banco por el importe depositado. Los depósitos específicos son aquellos que se efectúan con un propósito definido y por los cuales el banco actúa en calidad de depositario, por ejemplo, dinero dejado para cubrir un pagaré, o para adquirir valores. Los depósitos especiales consisten en propiedades, excluido el dinero, por ejemplo, bonos, acciones, pagarés, pólizas de seguro de vida y otros documentos de valor, joyas, artículos de plata, vajillas, etc., que se entregan en al establecer la relación. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Depósitos a la vista: Los depósitos a la vista se definen como aquéllos pagaderos dentro de 30 días. Los depósitos a la vista son aquellos sujetos a extracción mediante cheques y que pueden ser retirados por el depositante, de inmediato, y sin notificación de su intención de extraerlos. <http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Financiera: Cuando se habla de entidades o empresas dedicadas a proveer préstamos rígidos de capitales o créditos fluctuantes. Podemos referirnos a esa empresa como, La Financiera.

<http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Incrementar: Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar

decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.
<http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Mejora continua: La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura.
<http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

Propuesta: Proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.
<http://finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

- **Nombre completo de la empresa**
Banco D-miro S.A.
- **Numero de RUC**
0992701374001
- **Teléfono**
(593 – 4) 3700 500
- **Dirección de la empresa**
Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria
- **Lugar y fecha de fundación**
Cantón Guayaquil, el 18 de julio del 2011
- **Calificación de riesgo**
A-.
- **Calificadora de riesgo**
Calificadora de riesgo Pacific Crèdit Rating S.A.
- **No. y fechas de las resoluciones aprobatorias e inscripciones**
 - Superint. De Bancos** :Resolución SB-IRG-DJyTL-2015-042 del 30 de abril de 2015.
 - Oferta pública** :Resolución SCVS-INMV-DNAR15-0004368 del 9 de noviembre de 2015
 - Emisor** :Inscripción 2014-2-01-00698 del 21 de julio de 2014
 - Valor** :Inscripción 2015-G-02-001686 del 13 de Noviembre de 2015
 - Prórroga** :Resolución SCVS-INMV-DNAR-16-0004756 del 31 de agosto del 2016

- **Agencias**

Cuadro 2

Agencias

| OFICINAS | DIRECCION | TELEFONO |
|----------------------------------|--|--|
| Agencia Durán | Dirección: Cdla. Río Guayas, Av. Samuel Cisneros entre las calles Italia y Suecia, Locales 4 y 5 del C.C. Plaza Guayas. | Teléfono: (593-4)2867023-2862022-2866599 |
| Agencia el Fortín | Dirección: Precooperativa Nueva Prosperina, Av. Casuarina (entrada de la línea 8), Mz. 712, Solar 2. | Telf: 3726730 - 3726749 |
| Agencia Isla trinitaria (matriz) | Dirección: Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria. | PBX: (593-4)3700500 Fax: (593-4)2697059 |
| Agencia la Libertad | Dirección: Robles Bodero entre Malecón y 9 de Octubre Mz.2 Solar 8. | Teléfono: (593-4)2783524-2782224 |
| Agencia Machala | Dirección: Batalla de Junín 510 entre Kléber Franco y Guabo. | Teléfono: (593-7)2933302 |
| Agencia Mall el Fortín | Dirección: Km 25, Avenida Perimetral, Centro Comercial Mall El Fortín, local 108 A. | Teléfono: (593-4)2965205–2965200 |
| Agencia Manta | Dirección: Av. 4 de Noviembre y Calle J16, Centro Comercial, Torre de Reyes Locales 7 y 8. | Teléfono: (593-5)2928551 |
| Agencia Milagro | Dirección: 9 de Octubre 514 entre García Moreno y 24 de Mayo. | Teléfono: (593-4)2977335-2971250 |
| Agencia Orellana | Dirección: C.C. La Gran Manzana, Av. Francisco de Orellana Km 4 1/2, locales 1-5. | Teléfonos: (593-4)3727730 |
| Agencia Playas | Dirección: Av. 15 de Agosto 540 entre Av. Paquisha y Av. Asisclo Garay. | Teléfono: (593-4)2762151 |
| Agencia Portoviejo | Dirección: Morales 104 y Francisco de Paula Moreira. | Teléfono: (593-5)2656726 - 2656724 |
| Agencia Quevedo | Dirección: Av. 7 de Octubre 1305 y Décimo Cuarta. | Teléfono: (593-5)2751133-2750860 |
| Agencia Suburbio | Dirección: Av. Portete 4400 y Calle Salinas. | Teléfono: (593-4)2462541 - 2462542 |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo

Fuente: Banco D-miro.

- **Escritura Pública:**

El Banco D-miro S.A., fue constituido mediante escritura pública celebrada ante el notario Décimo Sexto del Cantón Guayaquil, Dr. Rodolfo Pérez Pimentel, otorgada el 27 de julio de 2010 y aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Resolución No. SBS-2010-844 del 24 de noviembre de 2010.

- **Inscripción en el Registro Mercantil:**

La escritura de constitución del Banco D-Miro S.A. fue inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 22 de marzo de 2011

- **Plazo de duración de la compañía:**

Cien (100) años de contado a partir de la inscripción de la escritura en el Registro Mercantil, esto es hasta el 22 de marzo de 2111

- **Objeto social**

Realizar todas las operaciones autorizadas a los Bancos por la ley. Dará énfasis a las actividades de micro finanzas a fin de atender y apoyar a los sectores sociales más vulnerables y desatendidos. Podrá realizar toda clase de actos, contratos y operaciones permitidas por las leyes ecuatorianas, que sean compatibles y necesarias o convenientes para el cumplimiento de su objeto social.

- **Misión**

“Somos una Institución Financiera especializada en micro-finanzas que fomenta el desarrollo de nuestros clientes, con atención en los sectores vulnerables, ofreciendo servicio y productos financieros de calidad, con responsabilidad social y bases cristiana”.

- **Visión**

“Ser reconocida como el banco especializado en micro-finanzas líder a nivel nacional, con servicios y productos integrales, sostenible e innovadores, que contribuya al progreso de nuestros clientes”.

- **Valores**

Transparencia: Estamos comprometidos en ser auténticos y sinceros.

Integridad : Vivimos nuestros valores, hacemos lo que decimos.

Servicio : Somos serviciales, proactivos y eficientes.

Pertenencia : Somos parte de una misma familia.

- **Logotipo de la empresa**

Figura 3

Logotipo

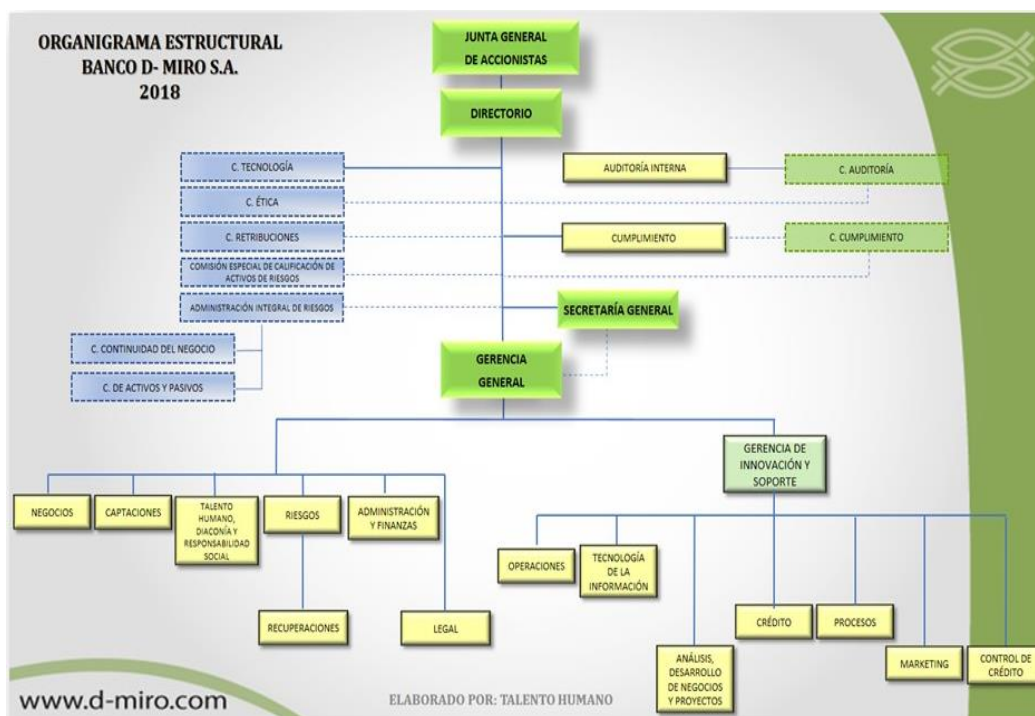


Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo

Fuente: Banco D-Miro

- **Organigrama de la empresa**

Figura 4 Organigrama



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo

Fuente: Banco D-Miro

- **Plantilla de colaboradores y funciones**

Cuadro 3 Detalle de los principales ejecutivos

| Nombres y apellidos | Cargo | Profesión |
|---------------------|-------|-----------|
|---------------------|-------|-----------|

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Lenin Eduardo Loyola Vines | Gerente General | Ingeniero Comercial |
| Roxana Mercedes Pavón Soriano | Oficial de cumplimiento | Contadora publica autorizada |
| Estefany Córdova | Abogada | Abogada |
| Jimmy Córdova | Gerente de Tecnología de Información | Ingeniero en sistemas |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Fuente: Banco D-Miro.

- **Análisis financiero y económico de la empresa**

Cuadro 4 Resumen de estado de situación financiera

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (MILES USD) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | jun-16 |
|--|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Fondos Disponibles | 2.825,5 | 2.972,5 | 2.289,2 | 4.739,9 | 3.670,9 |
| Inversiones | 1.887,1 | 2.052,3 | 4.151,4 | 10.850,9 | 15.440,9 |
| Cartera de créditos | 46.369,6 | 53.068,1 | 70.890,9 | 92.710,8 | 90.348,7 |
| Cuentas por cobrar | 784,8 | 799,8 | 1.137,7 | 1.446,8 | 1.700,6 |
| Propiedades, mobiliario y equipos | 1.239,1 | 1.309,4 | 1.750,4 | 1.814,5 | 2.101,8 |
| Depreciación acumulada | -133,3 | -276,9 | -446,4 | -454,3 | -496,3 |
| Otros activos | 2.325,6 | 3.466,5 | 4.948,0 | 3.915,9 | 2.358,7 |
| TOTAL ACTIVOS | 55.299 | 63.392 | 84.721 | 115.025 | 115.125 |
| Obligaciones con el público | 10.238,6 | 16.977,1 | 22.976,2 | 14.103,9 | 15.044,6 |
| Cuentas por pagar | 1.933,8 | 2.331,3 | 2.923,5 | 3.034,1 | 2.401,8 |
| Obligaciones financieras | 32.290,7 | 32.092,3 | 45.176,9 | 79.013,0 | 78.374,4 |
| Obligaciones con IFIs del país | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Obligaciones con IFIs del exterior | 21.526,4 | 24.026,6 | 36.038,5 | 77.850,0 | 78.175,0 |
| Obligaciones con IFIs del sector público | 10.610,5 | 7.988,7 | 8.989,2 | 1.163,0 | 199,4 |
| Obligaciones co organismos multilaterales | 153,8 | 76,9 | 149,1 | 0,0 | 0,0 |
| Valores en circulación | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4.000,0 | 4.000,0 |
| Otros pasivos | 13,3 | 3,7 | 38,9 | 187,7 | 171,5 |
| TOTAL PASIVOS | 44.476 | 51.404 | 71.115 | 100.339 | 99.992 |
| Capital social | 10.597,8 | 10.757,9 | 11.807,5 | 13.262,2 | 13.262,2 |
| Reserva legal | 45,7 | 63,6 | 180,1 | 341,8 | 441,6 |
| Superávit por valuaciones | 0,7 | 0,2 | 1,8 | 84,1 | 359,5 |
| Resultados acumulados | 177,9 | 1.166,0 | 1.616,3 | 997,7 | 1.069,9 |
| TOTAL PATRIMONIO | 10.822 | 11.988 | 13.606 | 14.686 | 15.133 |
| TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO | 55.299 | 63.392 | 84.721 | 115.025 | 115.125 |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Fuente: Banco D-Miro.

- **Principales competidores**

Cuadro 5 Competidores

| |
|------------------------------|
| BP Procredit |
| BP Coopnacional |
| BP Amazonas |
| BP Bancodesarrollo |
| BP D-Miro S.A. |
| BP Finca |
| BP Visionfund Ecuador |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Fuente: Estados de situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

- **Detalle de inversiones**

| INVERSIONES | | | | |
|------------------------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------|
| ENTIDADES | 2017-12-31 | 2017-12-31 | 2018-03-31 | 2018-03-31 |
| | \$ | % | \$ | % |
| BP PICHINCHA | 1.524.686,92 | 26,19 | 1.462.320,09 | 25,23 |
| BP PACIFICO | 797.937,44 | 13,71 | 722.296,56 | 12,46 |
| BP PRODUBANCO | 721.858,73 | 12,40 | 724.477,07 | 12,50 |
| BP INTERNACIONAL | 606.927,30 | 10,42 | 606.524,08 | 10,46 |
| BP GUAYAQUIL | 596.090,23 | 10,24 | 601.948,04 | 10,38 |
| BP BOLIVARIANO | 394.898,44 | 6,78 | 443.644,25 | 7,65 |
| BP AUSTRO | 309.895,01 | 5,32 | 327.493,29 | 5,65 |
| BP CITIBANK | 183.241,97 | 3,15 | 160.181,01 | 2,76 |
| BP DINERS | 125.377,39 | 2,15 | 156.530,22 | 2,70 |
| BP GENERAL RUMIÑAHUI | 103.345,77 | 1,78 | 114.494,31 | 1,98 |
| BP COOPNACIONAL | 103.073,13 | 1,77 | 95.002,62 | 1,64 |
| BP MACHALA | 101.749,64 | 1,75 | 108.586,13 | 1,87 |
| BP SOLIDARIO | 85.737,65 | 1,47 | 92.898,80 | 1,60 |
| BP LOJA | 62.555,31 | 1,07 | 57.165,96 | 0,99 |
| BP AMAZONAS | 35.801,04 | 0,61 | 43.937,42 | 0,76 |
| BP PROCREDIT | 24.016,10 | 0,41 | 30.941,41 | 0,53 |
| BP BANCODESARROLLO | 14.506,88 | 0,25 | 14.400,56 | 0,25 |
| BP D-MIRO S.A. | 9.489,45 | 0,16 | 10.574,15 | 0,18 |
| BP COMERCIAL DE MANABI | 8.306,04 | 0,14 | 6.959,96 | 0,12 |
| BP LITORAL | 4.410,90 | 0,08 | 3.645,02 | 0,06 |
| BP FINCA | 3.088,03 | 0,05 | 7.056,00 | 0,12 |
| BP CAPITAL | 2.174,85 | 0,04 | 1.838,17 | 0,03 |
| BP DELBANK | 2.055,50 | 0,04 | 2.394,59 | 0,04 |
| BP VISIONFUND ECUADOR | 821,79 | 0,01 | 1.573,88 | 0,03 |
| TOTAL BANCOS PRIVADOS | 5.822.045,51 | 100,00 | 5.796.883,59 | 100,00 |
| | | - | | |
| BANCOS PRIVADOS GRANDES | 3.640.573,32 | 62,53 | 3.511.041,76 | 60,57 |
| BANCOS PRIVADOS MEDIANOS | 1.973.728,49 | 33,90 | 2.067.518,05 | 35,67 |
| BANCOS PRIVADOS PEQUEÑOS | 207.743,71 | 3,57 | 218.323,78 | 3,77 |
| CUADRE | - | 0,00 | - | 0,00 |

Cuadro 6

Inversiones

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo

Fuente: Estados de situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

Producto que ofrece Banco D-Miro:

Banco D-Miro es una entidad financiera que se diferencia de la Banca tradicional por los productos que ofrece a los clientes, que son los siguientes:

- Microcrédito individual
- Producto Sociales
- Cuentas de ahorro
- Pólizas de inversión.

Tipos de investigación

Cuadro 7 Tipos de investigación

| Exploratoria | Explicativa | Descriptiva | Correlacional |
|---|---|---|--|
| “Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso”. | “Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian”. | “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice”. | “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo

Fuente:(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) (Págs. 91, 92, 93 y 95).

Los tipos de investigación que se seleccionaron fueron:

Exploratoria: Este tipo de investigación la seleccione en base a lo que explica el cuadro anterior, la investigación exploratoria sirve en esta para estudiar con más detalles el tema seleccionado, siendo de una gran ayuda para obtener los resultados que se desean.

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto

particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Pág. 8)

Descriptiva: También se ha seleccionado la investigación descriptiva, esto se debe al tipo de información que se va a presentar sobre el tema escogido, el objetivo final es describir cada detalle de lo que ocurre en la sociedad donde se desenvuelve la empresa.

Población y muestra

- **Población**

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que incluyen dicho fenómeno ya que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (Tamayo, 2012)

Según Tamayo la población es el total de individuos, objetos o medidas con similares características, que son parte de un problema o caso de estudio que serán observados en donde se desarrolla el fenómeno.

- **Población finita**

(Arias, 2012) La define así:

“Población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además existen un registro documental de dichas unidades”

(pág. 82).

La Población finita es aquella que se encuentran delimitadas las unidades

a ser parte del estudio de investigación, por lo general son menos de 60 unidades.

- **Población infinita**

(Arias, 2012) La define así:

“Población infinita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (pág. 82).

Es el tipo de población que por su magnitud, no es posible identificar la cantidad de unidades que lo componen y su procesamiento no es posible.

Cuadro 8 **Universo**

| Características | Cantidad |
|------------------------|-----------------|
| Gerente General | 1 |
| Gerente Financiero | 1 |
| Jefe Captaciones | 1 |
| Asesor de inversiones | 5 |
| Balcón de servicio | 6 |
| Asesores de Crédito | 30 |
| TOTAL | 44 |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Fuente: Banco D-Miro.

El universo del problema consta de 44 personas, por lo tanto, la población es finita.

- **Muestra**

(Arias, 2012) Lo define de la siguiente manera:

“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Pág. 83).

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Pág. 175).

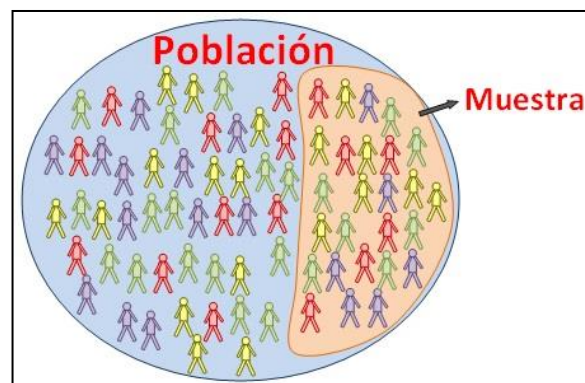


Figura 5 Muestra y población.

Fuente: <http://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/muestra-estadistica/>

Cuando resulta imposible cubrir con la totalidad de unidades que conforman la población en estudio, se requiere del uso de una muestra.

La muestra se la puede definir como una porción de las unidades que pertenecen a la población sujeta al estudio, la cual debe ser representativa de la misma.

Métodos y técnicas de investigación

(Behar Rivero , 2008) Manifiesta:

“El método para la obtención del conocimiento denominado científico es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el

valor de la verdad de ciertos enunciados” (Pág. 34).

El término método tiene su origen de las raíces: *meth*, que significa meta, y *odos* que significa vía. Entonces quiere decir que, método es la vía para llegar a la meta.

Los métodos permiten al investigador revelar la certeza de un hecho, que se lo realiza a través de un proceso ordenado y con disciplina. Puesto que el propósito de toda investigación es obtener conocimientos veraces, es muy importante elegir el método adecuado que nos provea de la realidad de los hechos.

A continuación, se describen los distintos métodos de investigación:

- **Método lógico-deductivo**

El rol del método deductivo se desarrolla en dos ámbitos: El primero consiste en descubrir hechos desconocidos partiendo de sucesos conocidos, es decir que una ley pueda insertarse en otra más general.

En segundo lugar, permite revelar consecuencias no conocidas de leyes conocidas. Es decir que va de lo universal a lo individual, cabe resaltar que las conclusiones del método deductivo son veraces siempre y cuando las presunciones de donde parte también lo sean. (lengua, 2011)

- **Método Estadístico**

El método estadístico es una secuencia de procedimientos que deben estar atados para obtener el resultado esperado, los pasos son: Recolección, recuento, presentación, síntesis, análisis.

- **Método inductivo**

(Behar Rivero , 2008) Indica lo siguiente:

“El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que

realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (Pág. 40).

El método inductivo va de lo individual a lo universal, de manera general con el único propósito de establecer condiciones claras para el desarrollo de los hechos.

- **Método hipotético-deductivo**

(Behar Rivero , 2008) En su libro manifiesta lo siguiente:

“En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis), se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter o enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente.(Pág. 40).

La finalidad es conocer la verdad o falsedad del planteamiento, y así exponer con hechos los resultados.

- **Método analítico**

(Lopera, 2010, pág. 2) Explica lo siguiente:

“El método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer”.

La finalidad del Método Analítico es documentar detalle a detalle del acontecimiento que se está investigando, para evidenciar los hechos,

- **Método sintético**

(Behar Rivero , 2008) Explica lo siguiente:

“El método sintético es el utilizado en todas las ciencias experimentales ya que mediante ésta se extraen las leyes generalizadoras, y lo analítico es el proceso derivado del conocimiento a partir de las leyes. La síntesis genera un saber superior al añadir un nuevo conocimiento que no estaba en los conceptos anteriores, pero el juicio sintético es algo difícil de adquirir al estar basado en la intuición reflexiva y en el sentido común, componentes de la personalidad y que no permiten gran cambio temporal”. (Pág. 46).

El método sintético consiste en un proceso razonable, que se encarga de restaurar un conjunto desde las partes revisadas por el análisis. En resumen, un proceso que parte de lo particular a lo general.

- **Método experimental**

(Behar Rivero , 2008) Manifiesta lo siguiente sobre éste método:

El método experimental ha sido uno de los que más resultados han dado. Aplica la observación de los fenómenos, que en un primer momento es sensorial. Con el pensamiento abstracto se elaboran las hipótesis y se diseña el experimento, con el fin de reproducir el objeto de estudio, controlando el fenómeno para probar la validez de las hipótesis”. (Pág. 47).

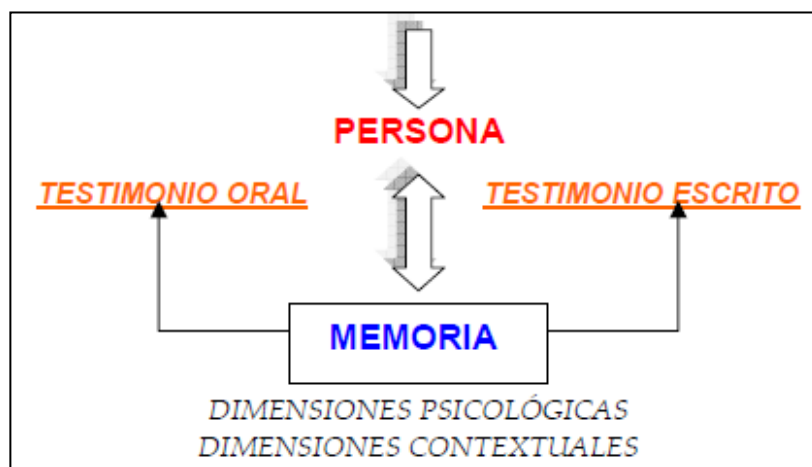
Este método es el más efectivo, consiste en volver a realizar los hechos, demostrando las condiciones que faciliten descubrir sus características principales.

- **Método biográfico**

(Behar Rivero , 2008) Afirma sobre éste método, lo siguiente:

“La reconstrucción biográfica emerge esencialmente de una persona y su testimonio, ya sea oral o escrito y, de su interacción con el que lo retoma, interpreta y rehace (aun cuando este sea el mismo protagonista de los hechos que asume el rol de escritor como en el caso de las autobiografías), de modo que el juego de inter subjetividades va a ser una dinámica inherente y permanentemente presente”. (Pág. 49).

Figura 6 Método Biográfico



Fuente: Introducción a la Metodología de la Investigación

El método biográfico se encarga de obtener información en base al testimonio subjetivo de una persona, que pueden ser sobre acontecimientos, como las opiniones que la persona realiza sobre sí misma, y exige ciertas habilidades del investigador.

Los métodos que se utilizan en esta investigación son:

- Método Estadístico
- Método deductivo- inductivo

Técnicas

(Behar Rivero , 2008) Expresa lo siguiente referente a las técnicas:

“La investigación no tiene sentido sin las técnicas de

recolección de datos. Éstas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados”. (Pág. 55).

(Arias, 2012) Indica que:

“Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (Pág. 67).

Según el autor, las técnicas es la forma en la que se realiza la recolección de datos o información para posterior ser analizadas y verificar los métodos utilizados, con la finalidad de llegar a la verdad del fenómeno que se está estudiando.

Figura 7 Técnicas de investigación y sus instrumentos

| Diseño | Técnicas | Instrumentos | |
|------------------------------------|-----------------------|--|---|
| Diseño de Investigación Documental | Análisis documental | Fichas Computadora y sus unidades de almacenaje | |
| | Análisis de contenido | Cuadro de registro y clasificación de las categorías | |
| Diseño de Investigación de Campo | Observación | Estructurada | Lista de cotejo Escala de estimación |
| | | No Estructurada | Diario de campo Cámaras: fotográfica y de video |
| | Encuesta | Oral | Guía de encuesta (Tarjeta) Grabador Cámara de video |
| | | Escrita | Cuestionario |
| | Entrevista | Estructurada | Guía de entrevista Grabador / Cámara de video |
| | | No estructurada | Libreta de notas Grabador / Cámara de video |

Fuente: El Proyecto de Investigación (Arias, 2012)

En vista que la aplicación de una técnica conlleva a la recolección de información, la misma debe ser almacenada en un medio físico, posible de ser recuperada, procesada, analizada e interpretada en lo posterior. A éste medio se lo denomina instrumento o herramienta.

Procedimiento de la Investigación

Cuadro 9 **Procedimientos**

| Técnicas | Herramientas |
|-----------------|-------------------------|
| Entrevista | Formulario de preguntas |
| Encuesta | Cuestionario |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Entrevista

(Behar Rivero , 2008) Opina sobre la entrevista lo siguiente:

“La entrevista desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula las preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes intenta recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias solo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas”. (Pág. 55).

Arias, (2012) Expresa lo siguiente:

“La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”. (Pág. 73).

Desde ya conocemos que la entrevista consiste en el dialogo entre personas, con la finalidad de obtener información que beneficie la investigación que se está realizando.

Encuesta

(Etzet y Walker, 2004, pág. 212) Dice lo siguiente:

“una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente”.

(Richard, 2002, pág. 229) Explica lo siguiente:

“las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo”.

(Malhotra Naresh, 2004, pág. 115 y 168) Explica lo siguiente:

“las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado... Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica “.

Basados en los autores, puedo indicar que la encuesta es un instrumento de mercado que se utiliza para obtener información de nuestros encuestados, utilizando un formulario previamente diseñado de esta manera obtendremos información específica.

Procedimiento de la investigación:

Para analizar y procesar la información procederemos de la siguiente manera:

Las encuestas se han realizado en la oficina Matriz y agencia Orellana, los compañeros estaba en la hora del almuerzo y les entregue el cuestionario para que fuese llenado de manera individual, realice 10 preguntas con la finalidad de obtener información del personal, conociendo que tanto conocen del producto.

La entrevista se realizó a dos personas que son las siguientes:

- Lenin Loyola Vincés (Gerente general) y
- Viviana Cepeda (Gerente de captaciones),

Contaba con cinco preguntas de las cuales se deseaba conocer lo que se espera mejorar en el producto según la gerencia, es muy importante conocer la opinión de cada uno de ellos.

Esta encuesta se realizó de manera individual, realicé una cita con ellos y la reunión fue en la matriz en hora de la mañana el día 20 de mayo del 2018.

La entrevista que se realizó al Gerente general y Gerente de captaciones fue en la oficina matriz, en horas de la mañana el día 01 de junio del 2018, la reunión demoró diez minutos y el ambiente en el que se desarrolló la entrevista fue bastante cálida.

Después de realizar la entrevista se procedió a tomar la foto con los Gerentes de la institución como evidencia del trabajo realizado, la respuesta de ellos fue muy sincera y demostró que se proyectan a crecer como Banco y que el personal que labora en la institución este contento de pertenecer a la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

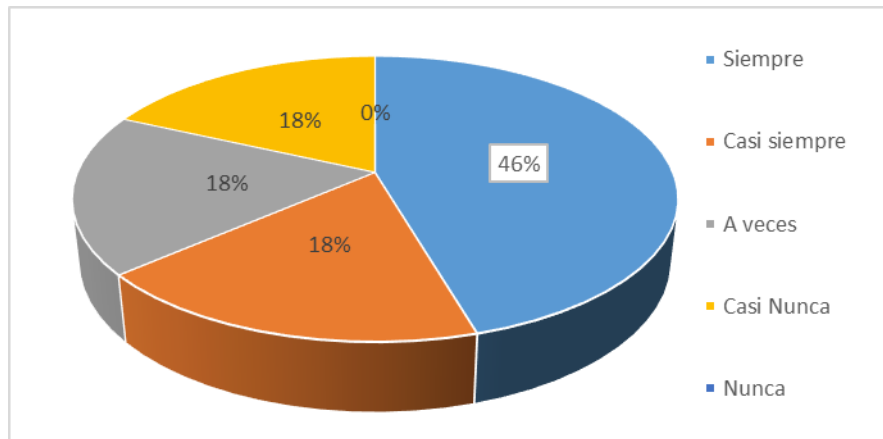
1. ¿Considera usted que son cómodas las instalaciones que tiene actualmente Banco D-miro?

Cuadro 10 Instalaciones

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Siempre | 22 | 50% |
| Casi siempre | 10 | 23% |
| A veces | 1 | 2% |
| Casi Nunca | 10 | 23% |
| Nunca | 1 | 2% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 8 Instalaciones



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a la comodidad de las instalaciones de las agencias que tiene Banco D-Miro, el 50% indican que siempre están cómodas las instalaciones, pero existe un porcentaje igualado que muestra que casi siempre o nunca son cómodas las agencias.

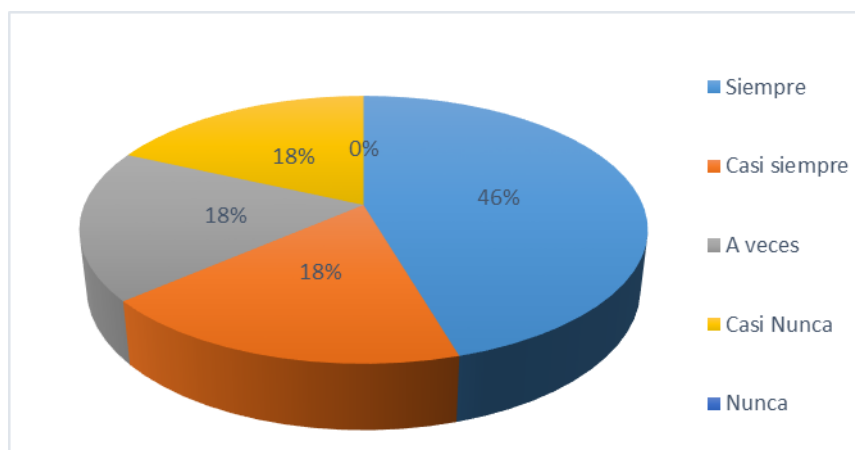
2. ¿Siente usted seguridad en las sucursales de Banco D-miro?

Cuadro 11 Seguridad

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Siempre | 20 | 45% |
| Casi siempre | 8 | 18% |
| A veces | 8 | 18% |
| Casi Nunca | 8 | 18% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 9 Seguridad



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a la seguridad de las agencias que tiene Banco D-Miro, el 46% dicen que siempre son seguras, pero existe un porcentaje empatado indicando que casi siempre, a veces y casi nunca no son seguras las agencias.

3. ¿Conoce usted que Banco D-miro ofrece microcrédito a personas con capacidades especiales?

Cuadro 12 Microcrédito

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 28 | 64% |
| No | 14 | 32% |
| Tal vez | 2 | 5% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

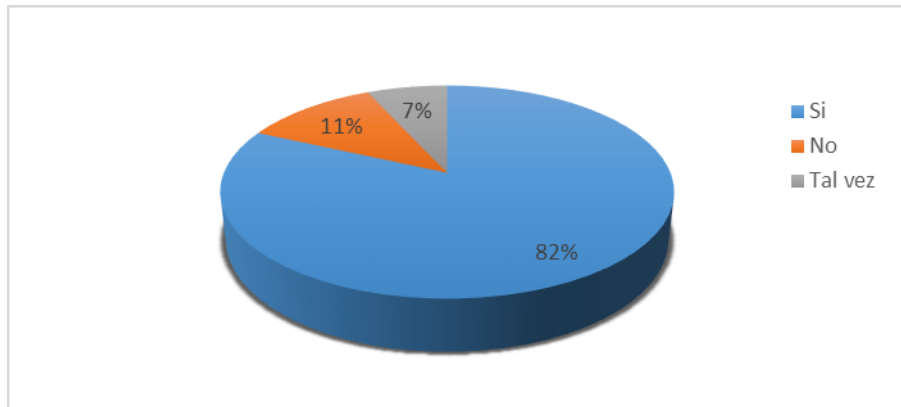


Figura 10 Microcrédito

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a conocer que Banco D-miro ofrece microcrédito a personas con capacidades especiales, el 64% dicen que si lo conocen, pero existe un porcentaje 32% que desconoce este tipo de productos, y con el porcentaje más bajo indican que tal vez conocen los productos sociales que da el Banco.

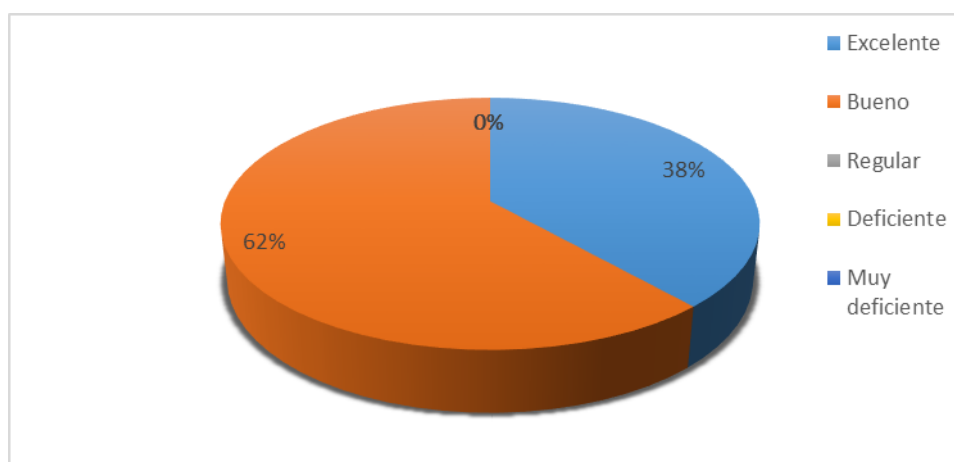
4. ¿Cumple con sus expectativas los productos que tiene actualmente Banco D--miro?

Cuadro 13 Expectativa

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------|-------------|
| Excelente | 12 | 27% |
| Bueno | 22 | 50% |
| Regular | 2 | 5% |
| Deficiente | 2 | 5% |
| Muy deficiente | 6 | 14% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 11 Expectativa



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere al cumplimiento con las expectativas de los productos que tiene actualmente Banco D-Miro, el 50% dicen que son buenos, pero existe un porcentaje de 14% dice que es excelente, y con el porcentaje de 27% indica que es muy deficiente. Con el porcentaje más bajo indica que es regular y deficiente los productos que tienen actualmente el Banco.

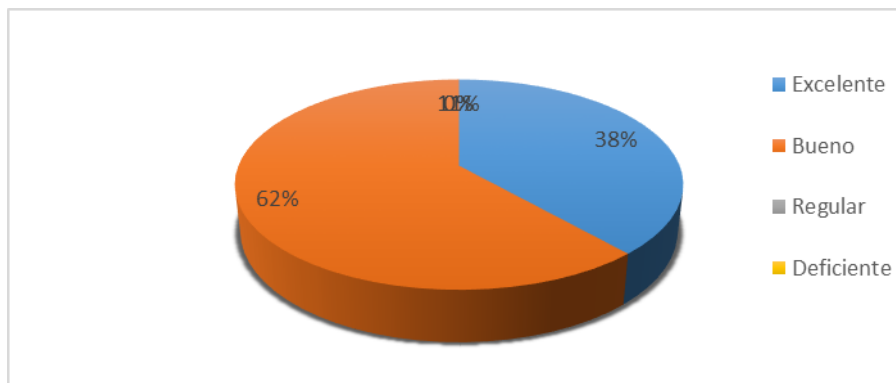
5. ¿Cómo califica el servicio que recibe del personal que labora en Banco D-miro?

Cuadro 14 Servicio

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------|-------------|
| Excelente | 22 | 50% |
| Bueno | 12 | 27% |
| Regular | 0 | 0% |
| Deficiente | 5 | 11% |
| Muy deficiente | 5 | 11% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 12 Servicio



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a calificar el servicio que recibe del personal que labora en Banco D-Miro, el 50% dicen que son excelente, pero existe un porcentaje de 27% dice que es bueno, y con el porcentaje de igualdad nos indica que es deficiente y muy deficiente nos permite determinar que es excelente el servicio que tiene actualmente el Banco.

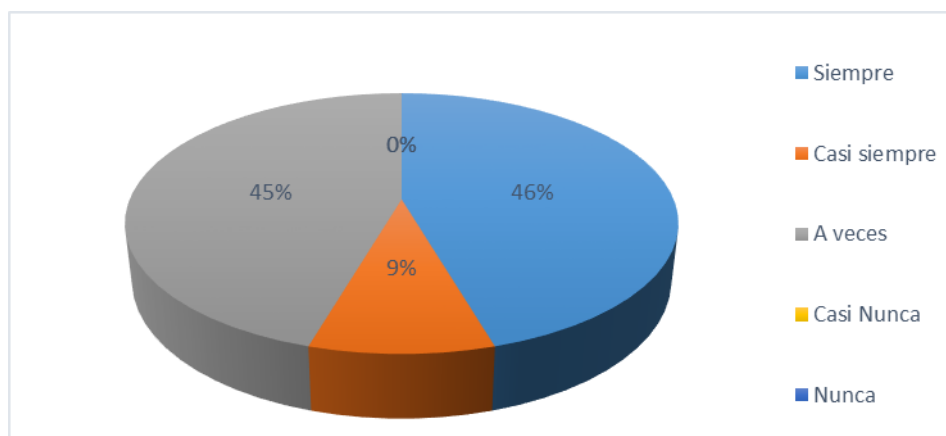
6. ¿Ha comentado usted de los productos que tiene Banco D-miro con sus amigos ó familiares?

Cuadro 15 Referidos

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Siempre | 20 | 45% |
| Casi siempre | 4 | 9% |
| A veces | 20 | 45% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 13 Referidos



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a comentar los productos que tiene Banco D-miro con sus amigos ó familiares, con el porcentaje más alto nos indica que siempre y a veces los clientes hablan de los productos del Banco, y con el porcentaje más bajo nos indica que casi siempre. Esto nos permite determinar que por lo general si hablan de los productos del Banco.

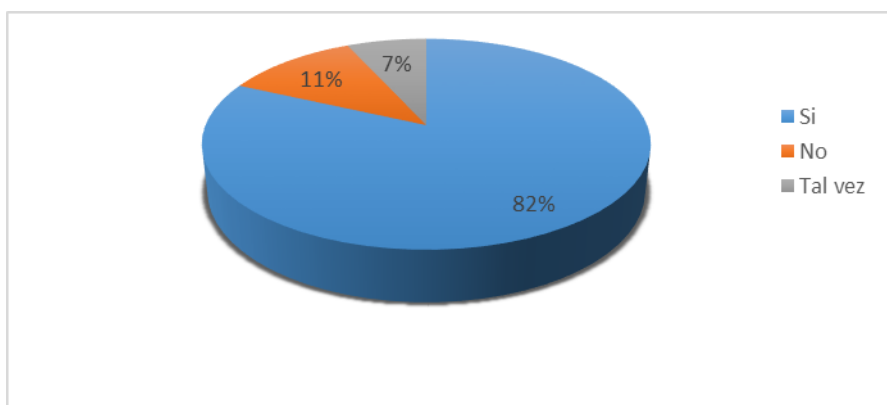
7. ¿Conoce usted los beneficios que obtiene al invertir con Banco D-miro?

Cuadro 16 Beneficios

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|---------|----------|------------|
| Si | 41 | 93% |
| No | 3 | 7% |
| Tal vez | 0 | 0% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 14 Beneficios



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere los beneficios que tiene en invertir en Banco D-Miro, el 82% dicen que si lo conocen, pero existe un porcentaje 11% que desconoce los beneficios, y con el porcentaje más bajo indican que tal vez conocen los beneficios de invertir con el Banco.

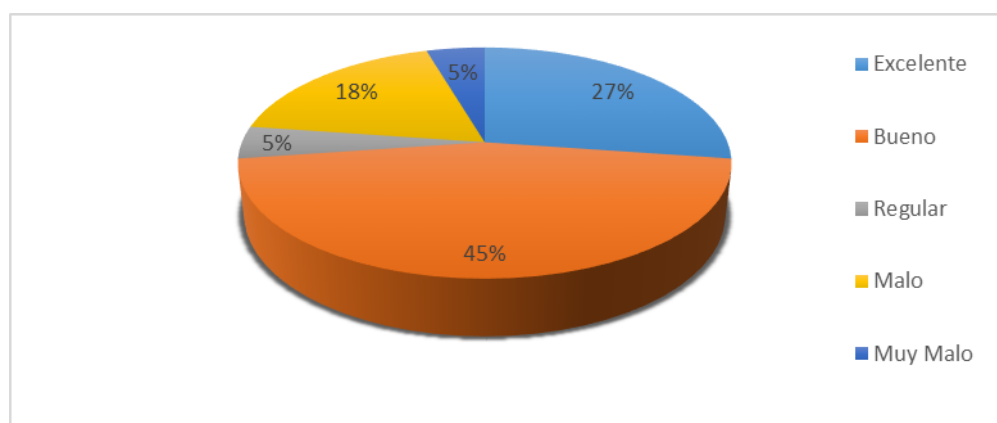
8 ¿Cree usted que las sucursales de Banco D-miro están ubicadas en un lugar seguro?

Cuadro 17 Ubicación

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 12 | 27% |
| Bueno | 20 | 45% |
| Regular | 2 | 5% |
| Malo | 8 | 18% |
| Muy Malo | 2 | 5% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 15 Ubicación



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a seguridad de las sucursales actuales de Banco D-miro, con el porcentaje más alto nos indica que es buena la ubicación, sin embargo entre excelente y malo les separa una pequeña brecha sin dejar de ser importante, y con el porcentaje más bajo nos indica que regular y malo. Esto nos permite determinar que las sucursales actuales si están bien ubicadas, pero podemos a futuro mejorar el acceso a las oficinas para comodidad del cliente.

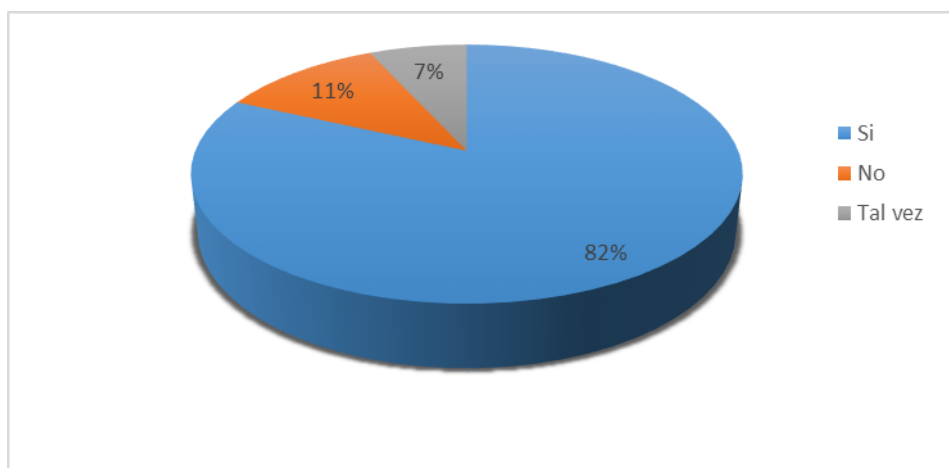
9 ¿Considera usted que Banco D-miro debe tener más sucursales?

Cuadro 18 Sucursales

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 39 | 89% |
| No | 5 | 11% |
| Tal vez | 0 | 0% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 16 Sucursales



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a incrementar las sucursales, con el porcentaje más alto nos indica que si debe apertura más agencias, y con el porcentaje más bajo nos indica que no o tal vez sea necesario tener más agencias.

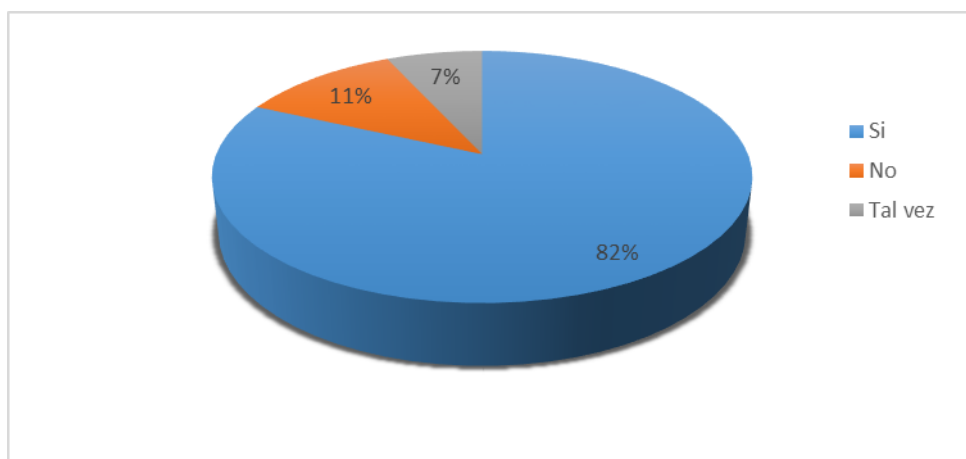
10 ¿Considera usted que los certificados de depósitos a plazo fijo deben tener seguro?

Cuadro 19 Seguro

| Ítems | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 36 | 82% |
| No | 5 | 11% |
| Tal vez | 3 | 7% |
| Total | 44 | 100% |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Figura 17 Seguro



Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a tener seguro, con el porcentaje más alto nos indica que si debe tener, y con el porcentaje más bajo nos indica que no o tal vez debería tener seguro las pólizas de inversión. Esto nos permite determinar que si debe tener un seguro el producto CDP del Banco.

Entrevista

Cuadro 22

Entrevista

| Gerente General | Gerente de Captaciones |
|--|---|
| <p>1. ¿Qué tipo de clientes maneja Banco D-Miro actualmente?</p> <p>Los clientes que mantiene Banco D-Miro son de target Medio – Bajo.</p> | <p>1. ¿Qué tipo de clientes maneja Banco D-Miro actualmente?</p> <p>La ventaja del portafolio actual es que se encuentra muy diversificado, la mayoría de los clientes no son bancarizados y otros son personas jubiladas, que nos permite fidelizar y ganar territorio en el área de captaciones manejando una base de clientes inversionistas con un target Medio – Bajo.</p> |
| <p>2. ¿Cuáles son las cifras con las que se proyecta cerrar el año 2018?</p> <p>El Banco se proyecta a cerrar con un crecimiento de cartera en pasivos de 10,5 millones.</p> | <p>2. ¿Cuáles son las cifras con las que se proyecta cerrar el año 2018?</p> <p>El Banco está proyectado a cerrar con un crecimiento de 10,5 millones de dólares, actualmente tenemos un portafolio de 12 millones, y para diciembre 31 debe cerrar con un portafolio mayor igual a 22 millones.</p> |
| <p>3. ¿Cómo está constituido el departamento de Captaciones en este momento y cuál es su proyección a futuro?</p> <p>El departamento de captaciones cuenta con 5 oficiales de inversiones distribuidos en algunas de las agencias de Guayaquil, un jefe de inversiones y un gerente de inversiones, esta plataforma hace que mensualmente ingrese un</p> | <p>3. ¿Cómo está constituido el departamento de Captaciones en este momento y cuál es su proyección a futuro?</p> <p>Actualmente el departamento de captaciones cuenta con 5 oficiales de inversiones distribuidos en algunas de las agencias de Guayaquil, un jefe de</p> |

| | |
|--|---|
| <p>promedio de medio millón de dólares.</p> <p>La visión a futuro es empoderar a las agencias en el crecimiento de pasivos, y crear puntos de atención en varios lugares de Guayaquil y fuera de la ciudad con la finalidad de incentivar el desarrollo de la institución.</p> | <p>inversiones y un gerente de inversiones, esta plataforma hace que mensualmente ingrese un promedio de medio millón de dólares.</p> <p>La visión es crecer en el nivel de oficiales que actualmente son junior y convertirlos en senior e incorporar un asistente de inversiones que nos sirva de soporte y un oficial senior más. Se creara punto de atención en lugares estratégicos donde el cliente pueda acercarse libremente a querer aperturar cuentas de ahorro e inversiones u otros tipos de servicios que ofrece Banco D-Miro.</p> |
|--|---|

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

Los pasos agigantados que ha dado el Banco se debe a la buena gestión que ha realizado el área de captaciones y el servicio personalizado que se ha brindado a los clientes inversionistas que han confiado en los beneficios que da la financiera.

Los nuevos retos que afronta la institución forjarán distintos pilares que darán la oportunidad de crecimiento que el banco necesita para marcar un territorio más agresivo; actualmente es conocido como un Banco de microcrédito esperando llegar a tener una mayor oportunidad en el mercado financiero como Banco de Inversiones.

La búsqueda de nuevos retos del Banco va de la mano con la implementación de equipos tecnológicos que de seguro van a mejorar los productos que se tiene actualmente, dando más opciones a los clientes en cartera y beneficios para nuestros inversionistas que acojan de nosotros los beneficios ofertados.

PLAN DE MEJORA

Consiste en dar una mejor oportunidad de beneficios al cliente, para captar su capital y otorgar un mejor beneficio de rentabilidad al inversionista

Cuadro 20 **Plan**

| | |
|--|--|
| Objetivo: Desarrollar una estrategia capaz de brindar las opciones que ayuden a mantener al cliente su inversión y capital en nuestra institución bancaria a fin de crear inversiones y depósitos a plazos fijos. | |
| ¿Qué? | Establecer una estrategia, buscando poseionar el nombre del Banco en los clientes. |
| ¿Por qué? | Se busca el crecimiento acelerado del Banco en el producto Depósitos a plazos fijos, con la finalidad de no depender de la inversión extranjera. |
| ¿Cómo? | <ul style="list-style-type: none"> • Mediante la actualización y regularización de los manuales de procesos. • Realizar capacitaciones que mejoren el servicio al cliente en las áreas de operaciones y negocios constantemente. • Crear puntos de atención estratégicos, para clientes inversionistas. |
| ¿Cuándo? | <ul style="list-style-type: none"> • Se implementará desde el segundo semestre del año 2018. • Se realizará las capacitaciones 3 veces en el semestre. • Los puntos de atención estratégicos se instalaran a finales del año 2018. |
| ¿Quiénes? | <ul style="list-style-type: none"> • Las mejoras que se están realizando beneficiará al Banco de manera directa, el tiempo de respuesta será más ágil y la atención de primer nivel. • El personal del área de operaciones y negocios evidenciara los cambios notorios en el proceso de |

| | |
|----------------|--|
| | <p>apertura en un depósito a plazo fijo de una manera más eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> La empresa tendrá un personal capacitado mismo que brindara a los clientes seguridad del producto acompañado de un buen servicio. |
| ¿Dónde? | Este proyecto se lo ejecutara en el departamento de Captaciones de la entidad financiera Banco D-Miro. |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

CRONOGRAMA

| Tiempo | 2018 | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | SEMESTRE II | | | | | |
| | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Actividades | | | | | | |
| Manual de procesos | | | | | | |
| Evaluación del manual de procesos | | | | | | |
| Implementación manual de procesos | | | | | | |
| Capacitaciones Agencias | | | | | | |
| Campaña de referidos | | | | | | |
| Campaña de ahorro programado | | | | | | |
| Campaña de ahorro infantil | | | | | | |
| Campaña de renovación | | | | | | |
| Evaluación / servicio cliente | | | | | | |
| Instalación de puntos de atención | | | | | | |

PRESUPUESTO

Cuadro 21

Presupuesto

| INGRESOS | |
|---|-------------|
| Financiación de la Empresa | \$ 4.300,00 |
| Total Ingresos | \$ 4.300,00 |
| EGRESOS | |
| Capacitaciones: - Importancia del cliente - Manual de procesos - Técnicas de Ventas - Asesor Integral | \$ 3.500,00 |
| Implemento de apoyo - Guía de apertura CDP | \$ 102,00 |
| Refrigerios | \$ 448,00 |
| Imprevistos | \$ 250,00 |
| Total Egresos | \$ 4.300,00 |
| Saldo | \$ - |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

El presupuesto realizado va a estar financiado en su totalidad por la entidad financiera Banco D-Miro, mismo que será beneficiado por los cambios que se realizarán en el Manual de procesos y las capacitaciones al personal que labora en la institución.

Se tiene destinado para esta actividad un valor de \$4.300,00 mismos que será distribuido según presupuesto realizado, el total de egresos es de \$4.300,00 obteniendo de esta manera un saldo de cero.

PROPUESTA PARA CAPTAR INVERSIONES

Objetivo: Fortalecer los pasivos del Banco, captando la atención de los clientes con campañas de ahorros y seguridad

Cuadro 22 **Propuesta**

| Actividades | Tiempo | Objetivo | Incentivo |
|------------------------------|--|--|---|
| Campaña de referidos | Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre del 2018. | Los clientes, personal que labora actualmente en el Banco de buenas referencias de la entidad, con el objetivo de buscar nuevos inversionistas. | Por referir un cliente inversionista gana: <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta regalo. • Gif card |
| Campaña de ahorro programado | Julio, Agosto, Octubre y Diciembre del 2018 | El personal de front office (atención al cliente), debe incentivar al cliente a ahorrar, lo puede realizar en un desembolso de crédito o solicitud de información. | Tener meta el asesor y balcón de servicio, si cumple puede en el mes obtiene: <ul style="list-style-type: none"> • Cena. • Entradas al cine |
| Campaña de ahorro infantil | Julio, Agosto, Octubre y Diciembre del 2018 | El personal de front office (atención al cliente), debe incentivar al cliente a ahorrar, lo puede realizar en un desembolso de crédito o solicitud de información. | Tener meta el asesor y balcón de servicio, si cumple puede en el mes obtiene: <ul style="list-style-type: none"> • Cena. • Entradas al cine |
| Campaña de | Julio, | Clientes que esta por | Es acreedor a |

| | | | |
|------------|--|--|--|
| renovación | Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre del 2018. | vencer el depósito a plazo fijo: <ul style="list-style-type: none"> • si renueva la inversión. • Si aumenta capital. Se le obsequia un cupón para un sorteo | un cupón el cliente al momento de renovar el capital total de la inversión. Si adicional a la renovación aumenta el capital con monto de \$500 gana 2 cupones, el obsequio puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Entradas al cine • Televisor de 32" • Tablet • Gif card. |
|------------|--|--|--|

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

SIMULADOR DE CAPTACIONES

Tasa vigente:

Cuadro 23 Tasas

| Montos | | Número de días/ Plazos | | | | | | |
|----------|----------|------------------------|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| Desde | Hasta | 31 a 60 días | 61 a 90 días | 91 a 120 días | 121 a 180 días | 181 a 269 días | 270 a 360 días | > al año |
| \$200 | \$1,999 | 3.60% | 3.90% | 4.70% | 5.00% | 6.30% | 6.70% | 7.00% |
| \$2,000 | \$4,999 | 3.70% | 4.00% | 4.80% | 5.10% | 6.40% | 6.80% | 7.20% |
| \$5,000 | \$9,999 | 3.80% | 4.10% | 4.90% | 5.20% | 6.50% | 6.90% | 7.50% |
| \$10,000 | adelante | 3.90% | 4.30% | 5.20% | 5.30% | 6.70% | 7.00% | 8.00% |

Fuente: Banco D-Miro.

Simulador:

| | simulador | simulador | simulador |
|-------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Capital | \$ 50.000,00 | \$ 50.000,00 | \$ 50.000,00 |
| F.Emisión/Valor (D/M/A) | 13/07/2018 | 13/07/2018 | 13/07/2018 |
| Plazo (días) | 91 | 181 | 370 |
| Tasa | 5,20% | 6,70% | 8,00% |
| F.Vencimiento | viernes, 12 de octubre de 2018 | jueves, 10 de enero de 2019 | jueves, 18 de julio de 2019 |
| Interes | \$ 648,22 | \$ 1.661,23 | \$ 4.054,79 |
| Imp. a la Renta | \$ 12,96 | \$ 33,22 | \$ - |
| Interes a ganar | \$ 635,25 | \$ 1.628,01 | \$ 4.054,79 |
| Total a Recibir | \$ 50.635,25 | \$ 51.628,01 | \$ 54.054,79 |

Cuadro 24**Simulador**

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.

CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente los servicios Bancarios.
- Se analizó la situación actual de los clientes inversionistas en la institución financiera Banco D-Miro.
- Se presentó una propuesta para incrementar clientes inversionistas
- Aún no es conocido en la comunidad el nombre Banco D-Miro.
- Los procesos actuales de Captaciones no están actualizados.
- No se ha desarrollado más productos que beneficien a los clientes que realicen inversiones en Banco D-Miro.

RECOMENDACIONES

- Generar buena publicidad con los clientes que mantiene el Banco actualmente, involucrarse en eventos conocidos para poco a poco ir marcando territorio como una banca diferente que tiene los productos que el cliente necesita.
- La gerencia de captaciones debe levantar nuevos procesos que vayan de la mano con la implementación del nuevo Core Bancario T-24.
- Mejorar la creación de un cliente hasta disminuyendo la documentación a firmar.
- La prioridad actual es tener nuevos clientes inversionistas, pero se debe crear más productos que sean una ayuda a los inversionistas.
- Crear en el nuevo Core Bancario los productos que son necesarios actualmente es el préstamo back to back entre otros.
- Recomiendo aplicar el cronograma del plan de mejora a partir del mes propuesto.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ta. ed.). Caracas: Episteme C.A.
- Behar Rivero , D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Etzel y Walker, M. G. (2004). *Fundamentos de Marketing, 13a. Edición*. stanton: Compañía Editorial Continental.
- Ford, W. (2013). *Tasas de interés de los microcréditos y sus factores determinantes 2004-2011*. Washington: SCAP.
- Gaul, S. (2013). *Tasas de interés de los microcréditos y sus factores determinantes 2004-2011*. Whashington: SCGAP.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F.: Mc. Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- lengua, R. A. (2011). *diccionario*. aguilas.
- Lopera, J. D. (2010). *El método analítico*. Antioquia: Cash.
- Jaime, J. j. (2008). *Contabilidad Financiera 1*. Universitat Jaume.
- Jordan, J. (9 de febrero de 2010). *tumercadeo.com*. Obtenido de <http://www.tumercadeo.com/2010/02/que-es-comercializacion.html>
- Lange, O. (2002). *Introducción a la Economía para no economistas* . Mexico: Pearson Educación.
- López, N. M. (11 de marzo de 2018). *Diseño investigacion 1*. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Lozano, M. A. (. de . de 2010). *“Proyecto comercial para la exportación de chifles al mercado ecuatoriano en Estados Unidos*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16144/1/D-90080.pdf>
- Malhotra Naresh, P. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición*. mexico: de C.V.
- Marin, J. N. (2014). *Evaluacion de inversiones estrategicas*. Bogota: BPR.
- Martin, J. (2013). *El ahorro como piedra angular de la inclusion financiera*. SEEP.

- Morocho, I. E. (2010). *Las estrategias de venta y su incidencia en los clientes en la empresa Agrofertil del Canton Ambato*. AMBATO.
- Murrieta, V. M. (2016). *Comportamiento de ahorro de las personas de estrato socioeconómico bajo; de la zona sur de la ciudad de Guayaquil. Estudio de Caso Banco DMIRO*. Guayaquil.
- Myhre, D. (2013). *El ahorro como piedra angular: En los cimientos de la inclusión financiera*. SEEP.
- Raskob, J. (24 de 10 de 1929). Todos deben ser ricos.
- Richard, d. S. (2002). *Mercadotecnia, Primera Edición*. Compañía Editorial Continental.
- Rosenberg, R. (2013). *Tasas de interés de los microcréditos y sus factores determinantes 2004-2011*. Washington: CGAP.
- Singh, N. (2013). *El ahorro como piedra angular: En los cimientos de la inclusión financiera*. SEEP.
- Sacoto, A. G. (30 de abril de 2008). Estudio de factibilidad para la elaboración de chicfles con chocolate. Ecuador .
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación* . mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, A. (. de abril de 2016). *Plan de negocios para optar al grado de Magíster en Administración*. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/1041/7/CD308_TESIS.pdf
- Senplades. (2 de JULIO de 2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito. Obtenido de [buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec): <http://www.buenvivir.gob.ec/herramientas>
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica* . Mexico : Limusa, Noriega Editores .
- Torres, E. (1 de abril de 2009). *Industria de alimenticia* . Obtenido de <https://www.industriaalimenticia.com/articles/83159-en-el-mundo-de-los-snacks>
- Tomilova, O. (2013). *Tasas de interés de los microcréditos y sus factores determinantes 2004-2011*. Washington: SCAP.

AN

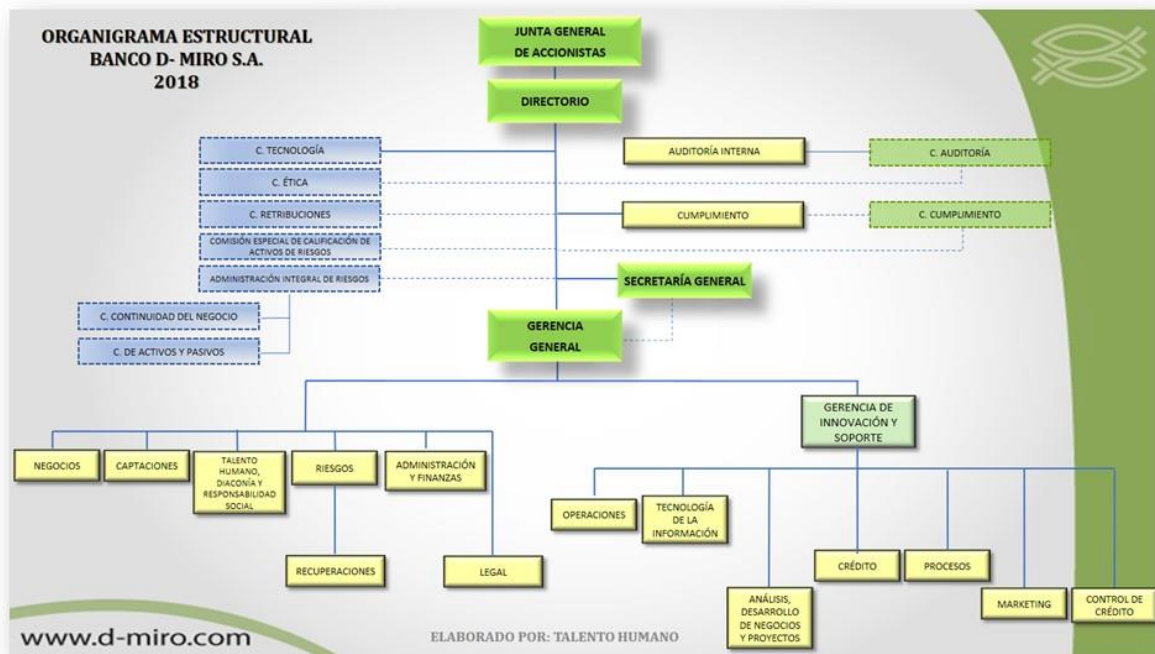
EX

OS

Anexo 1 Logotipo de la empresa



Anexo 2 Organigrama



Anexo 3

Visita



Tania Pinargote, Isabel Noboa en el hotel Hilton Colon.

En esta ocasión estábamos en un desayuno de negocios de la cámara de comercio.

Anexo 4

Visita



Tania Pinargote, Jefferson Jiménez, Ivonne Zambrano.

En esta ocasión estábamos en un desayuno de negocios de la cámara de comercio.

Anexo 5 Accionista



Hugh Sinclair, Tania Pinargote, Jefferson Jiménez. Capacitación de inversiones en la agencia Matriz de Banco D-miro.

Anexo 6 Gerente general



En compañía del Gerente General Lenin Loyola, Tania Pinargote.

Anexo 7

Gerente de Captaciones



Tania Pinargote, Viviana Cepeda Gerente de Captaciones.

Anexo 8

Foda

| | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--|--|--|
| FODA | El desarrollo tecnológico y la innovación en productos. | Crecimiento de cooperativas, brindándoles a nuestros clientes más beneficios |
| | Apertura de nuevas sucursales. | La marca de la empresa no es conocida |
| | Nuevos inversionistas | Cambios en la política financiera |
| FORTALEZAS | FO | FA |
| *la estructura organizacional. | Desarrollo de nuevos productos, nos permite cubrir las necesidades del cliente. | Banco D-Miro se está orientando en incrementar productos, y tener mejores resultados, para brindarles a los clientes mayor oportunidad y beneficios. |
| *la lealtad de los clientes. | cuando los clientes observen que tienen agencias más cercana para realizar transaccionalidad, estarán contentos de pertenecer a Banco D-Miro | Banco D-Miro se da a conocer por su labor social, y por mantener la fidelidad de sus clientes. |
| DEBILIDADES | DO | DA |
| Producto back to back | El producto back to back, esta próximo a salir, sin embargo el crecimiento en cartera de pasivos es de un 35% en 6 meses | Los productos que tiene cada institución crean en el cliente la necesidad de utilizarlo, la tecnología adquirida actualmente le brindara la oportunidad a nuestros clientes de quedarse en Banco D-Miro. |
| Depender de inversionistas extranjeros | El crecimiento del banco es con pasos agigantados, obteniendo clientes nuevos que nos permite cada día depender menos de inversión extranjera. | Con los cambios realizados actualmente en la política financiera es muy caro adquirir inversiones extranjeras, se está incrementando las inversiones locales. |

Elaborado por: Tania María Pinargote Bravo.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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 para incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro ubicada en la parroquia Ximena del Cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2018.?**

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

Presentado por la Egresada: **Pinargote Bravo Tania María**

Tutor:


PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Tania María Pinargote Bravo en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Propuesta para incrementar clientes inversionistas en los depósitos a plazos fijos, en la institución financiera Banco D-Miro, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, 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*. 25 JUL 2018

Tania María Pinargote Bravo
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 092687606-9



Factura: 001-001-000012432



20180901046D01092

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901046D01092

Ante mí, NOTARIO(A) SERGIO HERIBERTO MENDIETA JACOME de la NOTARÍA CUADRAGESIMA SEXTA , comparece(n) TANIA MARIA PINARGOTE BRAVO portador(a) de CÉDULA 0926876079 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , 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 25 DE JULIO DEL 2018, (9:06).


TANIA MARIA PINARGOTE BRAVO
CÉDULA: 0926876079





NOTARIO(A) SERGIO HERIBERTO MENDIETA JACOME
NOTARÍA CUADRAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0926876079

Nombres del ciudadano: PINARGOTE BRAVO TANIA MARIA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

L u g a r d e n a c i m i e n t o :
ECUADOR/ESMERALDAS/ATACAMES/TONCHIGUE

Fecha de nacimiento: 21 DE SEPTIEMBRE DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PINARGOTE ROMERO LUIS

Nombres de la madre: BRAVO TUAREZ ELICITA

Fecha de expedición: 25 DE JULIO DE 2016

Información certificada a la fecha: 25 DE JULIO DE 2016

Emisor: SERGIO HERIBERTO MENDIETA JACOME - GUAYAS-GUAYAQUIL NT 46 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 187-140-58328



187-140-58328

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULAACIÓN

CEDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
PINARGOTE BRAVO
TANIA MARIA
LUGAR DE NACIMIENTO
ESMERALDAS
ATACAMES
TONGHIGUE
FECHA DE NACIMIENTO 1984-09-21
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERO

No. 092687607-9




INSTRUCCIÓN SUPERIOR
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

E4443V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PINARGOTE ROMERO LUIS
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
BRAVO TUAREZ ELICITA
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
SANTO DOMINGO
2018-07-25
FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-07-25





DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULAACIÓN

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

030 JUNTA No.
030 - 267 NUMERO
0926876079 CÉDULA

PINARGOTE BRAVO TANIA MARIA
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS PROVINCIA
PLAYAS CANTÓN
GRAL. VILLAMIL / PLAYAS PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 1




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



F PRESIDENTA/E DE LA JRV IMP IGM.MJ



DOY FE: que es como el original que me presentan y devolví al interesado
Guquil, 25 JUL 2018

DR. SERGIO H. MENDIETA JACOME MSc.
Notario Cuadragésimo Sexto
del Cantón Guayaquil



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.

Luis Alberto Alzatep.

Luis Alberto Alzatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

