UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

TEMA:

“OPERADORES FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO MICROEMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”.

AUTORA:

GUAMÁN VACA GLADYS GEOCONDA

DIRECTOR:

ING. DENNIS AGUIRRE VALVERDE, MSc.

QUEVEDO-ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Gladys Geoconda Guamán Vaca declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

_____

GUAMÁN VACA GLADYS GEOCONDA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, Ingeniero Dennis Aguirre Valverde, M,Sc, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **Gladys Geoconda Guamán Vaca**, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera de grado titulada **"OPERADORES FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO MICROEMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014",** bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Dennis Aguirre Valverde, MSc.
DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

TEMA:

OPERADORES FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO MICROEMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.

APROBADO:

_____

Ing. Enrique Vásquez Aguirre, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

_____ _____

Ing. Silvia Jaramillo Mieles, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcdo. Luis Villota Guevara, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencia y sobre todo felicidad.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi amiga Lisbeth Zambrano que siempre estuvo motivándome en momentos de desesperación, y sobre todo por hacer de su familia, una familia para mí.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

Esta tesis forma parte de mi vida y es el comienzo de otras etapas muy importantes, por esto y más se la dedico a Dios, a mis padres, hermanos, familiares sobre todo a mi esposo e hija por el apoyo constante que me supieron dar a lo largo de esta carrera.

ÍNDICE

Pág.

PORTADA.....i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS iii
TRIBUNAL DE TESIS..... iv
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA vi
ÍNDICE..... vii
ÍNDICE DE CUADROS.....xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....xii
RESUMEN EJECUTIVO.....xiii
ABSTRAC..... xiv
CAPÍTULO I.....1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....1
1.1. Introducción 2
1.2. Problematización 4
1.2.1. Planteamiento del Problema.....4
1.2.1.1.Diagnostico…….....4
1.2.1.2.Pronóstico…….....5
1.2.1.3. Control del pronóstico.....5
1.2.2. Formulación del Problema 6
1.2.3. Sistematización del Problema.....6
1.3. Justificación 7
1.4 Objetivos.....8
1.4.1. General 8
1.4.2. Específicos.....8
1.5. Hipótesis 9
1.5.1. General 9
1.5.2. Específicas.....9
CAPÍTULO II.....10
MARCO TEÓRICO.....10

2.1. Fundamentación Teórica 11
2.1.1. Operadores Financieros.....11
2.1.1.1. Objetivo de los Operadores Financieros.....11
2.1.2. Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino 12
2.1.2.1. Beneficios de Pichincha Mi Vecino.....12
2.1.2.2. Requisitos para el uso de Pichincha Mi Vecino.....13
2.1.2.3. Requisitos para ser Operador Financiero.....14
2.1.2.4. Servicios que presta Pichincha Mi Vecino.....15
2.1.3. Finanzas 16
2.1.3.1. Importancia de las Finanzas.....16
2.1.3.2. Clasificación de las Finanzas.....17
2.1.3.2.1. Finanzas Públicas.....17
2.1.3.2.2. Finanzas Privadas.....17
2.1.4. El Sistema Financiero 17
2.1.4.1. Importancia del Sistema Financiero.....18
2.1.5. Mercado Financiero 18
2.1.5.1. Características de los Mercados Financieros.....19
2.1.5.2. Tipos de Mercados Financieros.....19
2.1.5.2.1. Mercado Monetario.....19
2.1.5.2.2. Mercado de Capitales.....20
2.1.6. Intermediarios Financieros y Agentes Especialistas.....22
2.1.6.1. Funciones de los Intermediarios Financieros y Agentes Especialistas.....22
2.1.6.2. Clasificación de los Agentes Especialistas.....,,,,,.....23
2.1.7. Riesgo Financiero.....23
2.1.7.1. Relación entre riesgo y rentabilidad.....24
2.1.7.2.Tipos de Riesgos Financieros.....24
2.1.7.2.1. Riesgo de Mercado.....24
2.1.7.2.2. Riesgo de Crédito.....24
2.1.7.2.3. Riesgo de liquidez.....24
2.2. Fundamentación Conceptual 26
2.2.1. La microempresa 26
2.2.1.1. Origen de la microempresa.....26

2.2.1.2. Importancia de la microempresa.....26
2.2.1.3. Problemas de la microempresa.....27
2.2.1.4. Elementos externos que influyen en el progreso de la microempresa.....27
2.2.2. Desarrollo Microempresarial 28
2.2.2.1. Importancia del Desarrollo Microempresarial.....29
2.2.3. El cliente 29
2.2.3.1. Tipos de clientes.....30
2.2.3.1.1. Clientes internos.....30
2.2.3.1.2. Clientes externos.....30
2.2.4. Servicio al cliente 30
2.2.4.1. Importancia del Servicio al cliente.....30
2.2.4.2. Tipos de atención al Servicio.....31
2.2.4.3. Componentes básicos para brindar un buen servicio de atención al cliente.....31
2.2.4.4. Elementos del Servicio al cliente.....32
2.2.4.5. Características del Servicio al cliente.....33
2.2.4.6. El Triángulo del Servicio.....33
2.3. Fundamentación Legal 35
2.3.1. Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero referente a los Operadores Financieros 35
CAPÍTULO III.....43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....43
3.1. Materiales y Métodos.....44
3.1.1. Materiales 44
3.1.2. Métodos 44
3.1.2.1. Analítico.....44
3.1.2.2. Descriptivo.....45
3.1.2.3. Sintético.....45
3.1.2.4. Estadístico.....45
3.2. Tipo de Investigación 46
3.2.1. De campo.....46
3.2.2. Descriptiva 46

3.2.3. Exploratoria....46
3.2.4. Bibliográfica....46
3.2. Diseño de la Investigación....47
3.3. Población y muestra....47
3.3.1. Población....47
3.3.2. Muestra....48
CAPÍTULO IV....49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN....49
4.1. Resultados....50
4.1.1. Levantamiento de datos....50
4.1.1.1. Encuesta aplicada a los clientes de Pichincha Mi Vecino....50
4.1.1.2. Encuesta aplicada a los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino....60
4.1.2. Resultados del Objetivo 1....70
4.1.3. Resultados del Objetivo 2....71
4.1.4. Resultados del Objetivo 3....72
4.2 Discusión....73
CAPÍTULO V....75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....75
5.1. Conclusiones....76
5.2. Recomendaciones....77
CAPÍTULO VI....78
BIBLIOGRAFÍA....78
6.1. Bibliografía....79
6.2. Linkografía....81
CAPÍTULO VII....82
ANEXOS....82
7.1. Cuestionario encuesta a los clientes de operadores financieros Pichincha Mi Vecino....83
7.2. Cuestionario encuesta a los propietarios de establecimientos que actuan como operadores financieros PIchincha Mi Vecino....86
7.3. Fotografías de la labor que realizan los operadores financieros Pichincha Mi Vecino....89

ÍNDICE DE CUADRO

		Pág.
Cuadro 1	Utilización de cuenta corriente o de ahorro en el Banco Pichincha…….....	50
Cuadro 2	Causas por no tener cuenta corriente ni de ahorro en las instituciones bancarias del cantón Quevedo.....	51
Cuadro 3	Utilización de servicios Pichincha Mi Vecino.....	52
Cuadro 4	Actividades que realizan los operadores financieros Pichincha Mi Vecino…….....	53
Cuadro 5	Atención y agilidad de los operadores Pichincha Mi Vecino.....	54
Cuadro 6	Uso de Pichincha Mi Vecino.....	55
Cuadro 7	Razón por la que se utiliza Pichincha Mi Vecino.....	56
Cuadro 8	Desventaja que otorga Pichincha Mi Vecino al público.....	57
Cuadro 9	Motivación al uso de servicios bancarios.....	58
Cuadro 10	Influencia de consumo de bienes y servicios por el establecimiento.....	59
Cuadro 11	Nivel de instrucción educativa.....	60
Cuadro 12	Influencia en las ventas.....	61
Cuadro 13	Captación de nuevos clientes.....	62
Cuadro 14	Mejoramiento de las instalaciones del negocio.....	63
Cuadro 15	Principales inconvenientes en el desarrollo de actividades como Pichincha Mi Vecino.....	64
Cuadro 16	Asesores de crédito a futuro.....	65
Cuadro 17	Ventajas referentes a la competencia para obtener créditos bancarios.....	66
Cuadro 18	Razones para no obtener servicios financieros Pichincha Mi Vecino.....	67
Cuadro 19	Obtención de mayor utilidad en su negocio.....	68
Cuadro 20	Mejoras para beneficio de los operadores financieros.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICO

		Pág.
Gráfico 1	Utilización de cuenta corriente o de ahorro en el Banco Pichincha…….....	50
Gráfico 2	Causas por no tener cuenta corriente ni de ahorro en las instituciones bancarias del cantón Quevedo.....	51
Gráfico 3	Utilización de servicios Pichincha Mi Vecino.....	52
Gráfico 4	Actividades que realizan los operadores financieros Pichincha Mi Vecino.....	53
Gráfico 5	Atención y agilidad de los operadores Pichincha Mi Vecino.....	54
Gráfico 6	Uso de Pichincha Mi Vecino.....	55
Gráfico 7	Razón por la que se utiliza Pichincha Mi Vecino.....	56
Gráfico 8	Desventaja que otorga Pichincha Mi Vecino al público.....	57
Gráfico 9	Motivación al uso de servicios bancarios.....	58
Gráfico 10	Influencia de consumo de bienes y servicios por el establecimiento.....	59
Gráfico 11	Nivel de instrucción educativa.....	60
Gráfico 12	Influencia en las ventas.....	61
Gráfico 13	Captación de nuevos clientes.....	62
Gráfico 14	Mejoramiento de las instalaciones del negocio.....	63
Gráfico 15	Principales inconvenientes en el desarrollo de actividades como Pichincha Mi Vecino.....	64
Gráfico 16	Asesores de crédito a futuro.....	65
Gráfico 17	Ventajas referentes a la competencia para obtener créditos bancarios.....	66
Gráfico 18	Razones para no obtener servicios financieros Pichincha Mi Vecino.....	67
Gráfico 19	Obtención de mayor utilidad en su negocio.....	68
Gráfico 20	Mejoras para beneficio de los operadores financieros.....	69

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación planteó la evaluación de los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino y su impacto en el desarrollo microempresarial en el cantón Quevedo durante el año 2014.

La evaluación de los Operadores Financieros, se efectuó con la finalidad de identificar las necesidades de la población del Cantón Quevedo en la prestación de estos servicios, analizar las ventajas y desventajas de los servicios financieros, así como determinar el desarrollo microempresarial por los servicios que prestan los Operadores Financieros.

La metodología empleada en el desarrollo de la investigación se basó en los métodos investigativos tales como: analítico, descriptivo, inductivo, deductivo, sintético y estadístico; además se utilizó la investigación de campo, descriptiva, exploratoria; para el levantamiento de información primaria se lo efectuó mediante encuestas a los Operadores Financieros y encuestas los clientes de Pichincha Mi Vecino; finalmente la investigación bibliográfica que se utilizó para obtener información secundaria contenida de libros, textos, revistas y vínculos web.

Los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación permitieron determinar que los servicios que prestan los operadores financieros son de gran utilidad para las necesidades que tiene la población de nuestro cantón, ya que facilitan en gran manera acercarse a estos establecimientos y realizar sus respectivas transacciones financieras; mientras que los operadores financieros al ser parte de Pichincha Mi Vecino han obtenido grandes ventajas en su negocio, generando mayores ventas, ganando nuevos clientes y recibiendo ingresos adicionales a su establecimiento por realizar diariamente transacciones financieras, lo que les ha permitido desarrollarse microempresarialmente.

ABSTRAC

This research raised the assessment of financial operators Pichincha Mi Vecino and its impact on microenterprise development in the Cantón Quevedo during 2014.

Evaluation of Financial Operators, was conducted in order to identify the needs of the population of the Cantón Quevedo in providing these services, analyzing the advantages and disadvantages of financial services and microenterprise development determined by the services provided Financial Operators.

The methodology used in the development of the research was based on investigative methods such as: analytical, descriptive, inductive, deductive, synthetic and statistical; further field research, descriptive, exploratory; for the collection of primary information survey was conducted to financial operators and also users of services Mi Vecino; finally bibliographic research was used to obtain secondary information contained in books, textbooks, magazines and web links.

The results obtained in the development of research allowed to determine that the services provided by financial operators are useful for Quevedo's population needs. These services helps people to make their financial transactions because they are located within their own neighborhoods; turn financial operators being part of Pichincha Mi Vecino gain great advantages in their business , generating higher sales , gaining new customers and receiving additional income to their business by conducting financial transactions daily, this has given them a micro - enterprise development.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino son establecimientos que atienden al público en general, dirigidos por el Banco Pichincha que les autoriza y les facilita una máquina electrónica necesaria para efectuar transacciones financieras de su colectividad, promoviendo el uso de estos servicios para satisfacer sus necesidades.

Estos operadores financieros son otra vía de acceso que el Banco Pichincha ofrece las personas, éstos son más factibles de utilizar ya que se encuentran en su comunidad.

La importancia de la evaluación a los Operadores Financieros en el presente trabajo investigativo radica principalmente en conocer las actividades que realizan y su desempeño en el desarrollo microempresarial de sus negocios.

El tema de la presente investigación titulado Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino y su impacto en el desarrollo microempresarial en el Cantón Quevedo Año 2014, se desarrolla con la finalidad de identificar las necesidades de la población del Cantón Quevedo de la prestación de servicios financieros, de analizar las ventajas y desventajas de los servicios financieros que estos operadores prestan y determinar el desarrollo microempresarial que logran los operadores financieros.

El propósito de esta investigación a más de buscar la solución a la problemática y contribuir al crecimiento microempresarial del cantón Quevedo, también es la puerta para desarrollar los conocimientos adquiridos durante mi carrera universitaria.

El contenido de la presente investigación ha sido ejecutado siguiendo las disposiciones del Reglamento General de Graduación de pregrado de la UTEQ, la cual se encuentra estructurada de la siguiente manera: se inicia con el Resumen, que es una recapitulación de las partes significativas de la tesis.

La presente investigación consta de siete capítulos: El capítulo I denominado marco contextual de la investigación que consta de la Introducción, Problematización con causas, efectos, pronóstico y control del pronóstico; así como, formulación y sistematización del problema , justificación del tema, de este capítulo también forman parte los Objetivos tanto general como específicos, hipótesis: general y específicas. El capítulo II denominado Marco Teórico se subdivide en fundamentación teórica, fundamentación conceptual, así como la fundamentación legal; lo cual aporta teorías y conceptos de varios autores sobre temáticas relacionados al tema que contribuyeron a entender el contexto de la investigación. El capítulo III denominado Metodología de la investigación, utilizada en el desarrollo de este trabajo de tesis especificada en los materiales y métodos, tipos de investigación, diseño de la investigación.

El capítulo IV denominado los resultados encontrados en el desarrollo de la investigación fundamentados en los objetivos: general y específicos planteados; en el cual se detallan los hechos más relevantes relacionados a los operadores financieros y su impacto en el desarrollo microempresarial; así mismo consta la Discusión. El capítulo V denominado Conclusiones y Recomendaciones que están formuladas en base a los resultados obtenidos. El capítulo VI se refiere a la bibliografía el cual abarca todo el material bibliográfico como libros, folletos, tesis, etc. Y las diferentes fuentes de información utilizados como apoyo en el desarrollo del presente trabajo. El capítulo VII denominado anexos que son secciones adicionales a la investigación efectuada.

1.2. Problematización

1.2.1. Planteamiento del Problema

El sector microempresarial mantiene un bajo índice de progreso y prosperidad por la falta de control dentro de sus actividades comerciales tanto internas como externas que está afectando la economía de los microempresarios del cantón Quevedo, pues emplean una forma básica de operación en la compra, distribución y venta de sus productos o mercaderías, dándole poca importancia a los aspectos administrativos y contables que potencian la participación de cualquier negocio asumiendo el rol de operadores financieros.

El principal problema de esta investigación es la incidencia que tienen los operadores financieros Pichincha Mi Vecino en el desarrollo microempresarial de sus negocios en el cantón Quevedo; siendo influencia determinadas causas que proporcionan efectos como el poco conocimiento o preparación de los microempresarios en el manejo interno al momento de la prestación del servicio, disminuye la asistencia de los clientes; así mismo la ineficiencia del sistema que utilizan los operadores financieros en la prestación del servicio, provoca la insatisfacción de los clientes; también la inestable frecuencia en los horarios de atención de los operadores financieros, dificulta el acceso de este servicio a los clientes.

1.2.1.1. Diagnóstico causa-efecto

El trabajo investigativo ha determinado causas y efectos de la problemática planteada en el estudio estableciéndose el diagnóstico siguiente:

Causas

- Poco conocimiento o preparación de los microempresarios en el manejo interno al momento de la prestación del servicio.

- Ineficiencia del sistema que utilizan los operadores financieros en la prestación del servicio.

- Inestable frecuencia en los horarios de atención de los operadores financieros.

Efectos

- Disminuye la asistencia de los clientes.

- Provoca la insatisfacción de los clientes.

- Dificulta el acceso de este servicio a los clientes.

1.2.1.2. Pronóstico

- Erradica la afluencia de clientes para la prestación del servicio financiero.

- Minimiza la cantidad de transacciones.

- Pérdida de la fidelidad de los clientes.

1.2.1.3. Control del Pronóstico

- Solicitud a la entidad bancaria de capacitadores para el buen manejo del dispositivo inalámbrico por parte de los operadores financieros.

- Mejora del sistema que utilizan los operadores financieros, para satisfacer a los clientes en gran manera.

- Establecer horarios frecuentes de atención, para mantener la fidelidad de los clientes.

1.2.2. Formulación del Problema

¿De qué manera los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino influyen en el desarrollo microempresarial del Cantón Quevedo?

1.2.3. Sistematización del Problema

¿Qué necesidades tiene la población del Cantón Quevedo para la prestación de servicios de los Operadores Financieros?

¿Cuáles son las ventajas y desventajas de los servicios financieros que prestan los Operadores Financieros?

¿Cómo determinar el desarrollo microempresarial por los servicios de los Operadores Financieros?

1.3. Justificación

La investigación propuesta busca evaluar los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino con el fin de determinar el impacto en el desarrollo microempresarial que provocan en sus negocios en el Cantón Quevedo en el año 2014.

Los operadores financieros constituyen una herramienta efectiva contra la exclusión financiera, al favorecer la incorporación de los segmentos más pobres de la población del Cantón Quevedo a la banca tradicional y esta investigación tomara gran relevancia, porque a más de conocer la necesidad que tiene la población de recibir la prestación de estos servicios financieros, se analizará las ventajas y desventajas que otorgan dichos servicios; así como se determinará el desarrollo microempresarial que obtienen los Operadores Financieros al prestar estos servicios.

El estudio de esta problemática está orientado al sector microempresarial del cantón Quevedo, debido a la frágil participación de estos microempresarios, establecidos en esta franja comercial, los cuales no presentan un mayor desarrollo en el ejercicio de sus actividades pues la falta de inversión e innovación en sus negocios causan deficiencias administrativas, siendo sujetos a problemas que ponen en riesgo la permanencia de su presencia en este sector comercial.

El propósito fundamental de esta investigación está encaminado a dar solución eficaz y oportuna a la problemática planteada, que se les presenta a la gran mayoría de microempresarios, al prestar sus servicios como operadores financieros.

En lo personal y profesional este trabajo investigativo permitirá analizar un sector financiero de nuestro cantón, lo que servirá para afianzar conocimientos y aplicar lo que aprendí durante mi carrera universitaria.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Evaluar los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino y su impacto en el desarrollo microempresarial en el cantón Quevedo año 2014.

1.4.2. Específicos

- Identificar las necesidades de la población del Cantón Quevedo, de la prestación de servicios de los Operadores Financieros.

- Analizar las ventajas y desventajas de los servicios financieros que prestan los Operadores Financieros en el cantón Quevedo.

- Determinar el desarrollo microempresarial por los servicios de los Operadores Financieros en el Cantón Quevedo.

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

Al realizar la evaluación de los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino, se logrará efectos positivos ya que se conocerá el impacto que provocan en el desarrollo microempresarial del Cantón Quevedo.

Variable Independiente

Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino.

Variable Dependiente

Desarrollo Microempresarial del Cantón Quevedo.

1.5.2. Específicas

- La identificación de las necesidades de la población del cantón Quevedo determinará la prestación de servicios de los Operadores Financieros.

- El análisis de las ventajas y desventajas de los servicios financieros permitirá conocer la actividad de los Operadores Financieros.

- La determinación del desarrollo microempresarial permitirá establecer los beneficios que han obtenido por los servicios que prestan como Operadores Financieros en el Cantón Quevedo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Operadores Financieros

Para felaban.net, (2013). “Constituyen una herramienta efectiva contra la exclusión financiera, al favorecer la incorporación de los segmentos más pobres de la población a la banca tradicional. En efecto, se ha identificado como uno de los aspectos que limitan la bancarización, la escasez de puntos de atención a clientes, problema que se agrava en las áreas rurales y en los barrios periféricos”.

Para Banco Pichincha, (2014). “Los Operadores Financieros son conductos mediante el cual los bancos, bajo su completa responsabilidad, pueden facilitar sus servicios mediante terceros que estén conexos a través de sistemas de datos, inicialmente autorizados e identificados que cumplan con todas las normas de control interno, seguridades físicas y tecnológicas”.

Son personas contratadas por una institución financiera con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes con el fin de brindarles beneficios y mejorar el flujo de efectivo de una región.

2.1.1.1. Objetivo de los Operadores Financieros

Para felaban.net, (2013). “El objetivo de los Operadores Financieros es lograr la extensión del número de puntos de atención a clientes, mediante el aumento de canales no tradicionales, autorizando a las entidades bancarias y crediticias a prestar servicios financieros a través de entidades no bancarias, como tiendas, supermercados, droguerías, entre otros, incluyendo en algunos países operadores que operan líneas de telefonía móvil”.

2.1.2. Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino

Para Banco Pichincha, (2014). “Los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino son establecimientos con atención al público en general, a los que el Banco Pichincha les autoriza la tecnología indispensable para ejecutar transacciones financieras de su comunidad, promoviendo el uso de estos servicios”.

Es una Institución Financiera que por medio de microempresarios permite que sus clientes realicen transacciones cerca del sector en el que viven, mejorando el desarrollo económico del país.

2.1.2.1. Beneficios de Pichincha Mi Vecino

Beneficios para usuarios

Para Banco Pichincha, (2014). Posee los siguientes beneficios:

- Puede cancelar servicios básicos, realizar depósitos y retiros, solventar tarjetas de crédito, aperturar cuentas.
- Ahorra tiempo al no tener que acercarse a las instituciones financieras al centro de la ciudad para efectuar sus transacciones financieras.
- Prontitud en la prestación del servicio, sin necesidad de hacer largas filas.
- Extensos horarios disponibles.
- Mínimos costos.

Beneficios para Operadores Financieros

Para Banco Pichincha, (2014). Posee los siguientes beneficios:

- Facilidades de crédito para su establecimiento.
- Apoyo del Banco Pichincha.

- Marketing para el negocio.
- Comisiones adicionales por transacciones.
- Aumento de clientes y ventas para el establecimiento.
- Fortalece el portafolio de servicios y opciones de pago que optimizan la periodicidad de compra y lealtad del cliente.
- Diverso seguro para el establecimiento.
- Rotación de mercaderías.
- Seguimiento continuo y asistencia personalizada.

2.1.2.2. Requisitos para el uso de Pichincha Mi Vecino

Para Banco Pichincha, (2014). Los beneficiarios deben tener los siguientes requisitos:

Retiros de efectivo:

- Tarjeta Experta.
- Clave de la tarjeta Experta.

Depósitos de efectivo:

- Cédula del depositante.
- Nombre del beneficiario.
- Número y tipo de cuenta del beneficiario.

Cobro del bono de desarrollo humano:

- Cédula original.

Reembolsos del sector público y privado:

- Nombre de la entidad.
- Contrapartida (factura, suministro).

- Valor a cancelar.

Pago de tarjetas de crédito:

- Clase de tarjeta (Visa, Mastercard, Dinersclub , etc).
- Número de tarjeta de crédito.
- Valor a cancelar.

2.1.2.3. Requisitos para ser Operador Financiero

Para Banco Pichincha, (2014). Todos los interesados en convertirse en Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino, deben cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos Indispensables:

- Ser ecuatoriano o extranjero con nacionalidad ecuatoriana.
- Tener RUC o RISE y facturas o notas de venta vigentes.
- Calificar para acceder a un producto de banco.
- Tener un documento proporcionado por la autoridad competente que autorice el funcionamiento del negocio y que sea de utilidad para la instalación de la rotulación.
- Aceptar la colocación de rotulación de banco.

Requisitos Deseables

- Mínimo 1 año de experiencia con su negocio y 6 meses operando en el mismo local.
- Ser dirigente de su zona.
- Disponer con una persona estable para la atención exclusiva de estos servicios.

- Contar con horarios de atención ampliados (de preferencia de Lunes a Domingo).

Perfil de imagen del negocio

- Local con buen abastecimiento de mercadería.
- Local aseado y ordenado.
- Contar con mostrador para atender como Operador Financiero.
- Amplitud para atender a varios clientes.

2.1.2.4. Servicios que presta Pichincha Mi Vecino

Servicios de la banca electrónica

Para Banco Pichincha, (2014). A través de Pichincha Mi Vecino, puede realizar las siguientes transacciones:

- Depósitos en efectivo
- Retiros de efectivo
- Pago de servicios públicos y privados
- Recaudaciones para empresas
- Pago de tarjetas de crédito
    - Visa Banco Pichincha
    - Mastercard Banco Pichincha
    - Dinersclub
    - Discover
- Pago de Bono de desarrollo humano
- Consulta de saldos y movimientos
- Compra de recargas y tiempo aire

Adicionalmente, Pichincha Mi Vecino le ofrece:

- Venta y reposición de Cuenta Experta (cuenta básica).
- Solicitar referencias sobre productos y servicios de Banco Pichincha.

Los límites y costos del canal se resumen en el siguiente cuadro:

TRANSACCIÓN	**MONTOS PERMITIDOS EN EL CANAL**		**COSTO PARA EL USUARIO**
	MÍNIMO	MÁXIMO	
DEPÓSITOS	$ 5	$ 500*	$ 0
RETIROS	$ 5	$ 300**	$ 0,30
RECAUDACIONES	n/a	n/a	Variable ***
PAGO DE TARJETAS	n/a	n/a	$ 0
PAGO DE BONO	n/a	n/a	$ 0

Fuente: Banco Pichincha, (2014)

2.1.3. Finanzas

Según Gitman, (2010). “Define a las finanzas “como el arte y ciencia de administrar el dinero”. El campo de las finanzas afecta directamente la vida de toda persona y organización”.

Según Lahoud, (2010). “Conjunto de conocimientos que permiten estimar, analizar y evaluar las decisiones relativas a los flujos de dinero de una unidad económica en el tiempo”.

Las finanzas son indispensables en la vida de las personas, ya que permiten administrar el dinero e impulsan a tomar las mejores decisiones de inversión.

2.1.3.1. Importancia de las Finanzas

Según Lahoud, (2010). “Las finanzas abarcan los más diversos campos de utilidad. Sirven para analizar las inversiones, las hipotecas personales, los planes de pensión; si se quiere arrancar con un nuevo negocio las estimaciones que avalan el plan de negocios”.

2.1.3.2. Clasificación de las Finanzas

2.1.3.2.1. Finanzas Públicas

Según Ibarra, (2010). “Las finanzas públicas tienen como finalidad la investigación de los principios y formas que debe aplicar el poder público para allegarse de los recursos económicos suficientes para su funcionamiento y desarrollo de las actividades que está obligado a efectuar, que sobre todo es la satisfacción de servicios públicos”.

2.1.3.2.2. Finanzas Privadas

Para Zorrilla, (2010). “Están dirigidas al manejo de los problemas de financiación de una microeconomía, minimizan el gasto y aprovechan la inversión para lograr el lucro de forma individual. La productividad de la inversión está guiada por un mecanismo de oferta y demanda”.

2.1.4. El Sistema Financiero

Según Gómez, (2011). “El Sistema Financiero es el marco institucional donde se reúnen oferentes y demandantes de fondos para llevar a cabo una transacción. Está formado por el conjunto de mercados financieros, activos financieros, intermediarios financieros, cuya finalidad principal es la de transmitir el ahorro de las unidades de gasto que poseen ese ahorro hacia las unidades con déficit de ahorro”.

Según García A, (2010). “Los sistemas financieros abarcan, empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos locales y del exterior, como se puede ver el sistema financiero es tan amplio e importante en la actualidad “.

El sistema financiero es un conjunto de Instituciones públicas y privadas que tiene como objetivo el desarrollo de las actividades económicas, que es producir para consumir, es decir que los fondos lleguen desde la persona que tiene recursos monetarios hacia las personas que necesitan estos recursos.

2.1.4.1. Importancia del Sistema Financiero

Según García A, (2010). “El sistema financiero en la actualidad es de vital importancia para la economía de cualquier país, ya que a través de éste se realizan todas las actividades financieras existentes”.

2.1.5. Mercado Financiero

Para Barros, (2010). “El mercado financiero es el conjunto de inversionistas, empresas e instituciones financieras que compran y venden instrumentos financieros para obtener rendimientos o recursos para la inversión; es decir, es en donde se hacen las transacciones entre aquellos que ofrecen fondos (proveedores) y aquellos que demandan fondos (captadores)”.

Según Gómez, (2011). “El Mercado Financiero es el lugar, mecanismo o sistema en el cual se compran y venden cualquier activo financiero”.

Es un espacio físico o virtual en el que se realizan los intercambio de instrumentos financieros y se definen sus precios los mismos se encuentran afectados por la fuerza de la oferta y demanda.

2.1.5.1. Características de los Mercados Financieros

Según Gómez, (2011). Posee las siguientes características:

- Amplitud: número de títulos financieros que se negocian en un mercado financiero. Cuantos más títulos se negocien más amplio será el mercado financiero.

- Profundidad: existencia de curvas de oferta y demanda por encima y por debajo del precio de equilibrio que existe en un momento determinado.

- Libertad: si existen barreras en la entrada o salida del mercado financiero.

- Flexibilidad: capacidad que tienen los precios de los activos financieros, que se negocian en un mercado, a cambiar ante un cambio que se produzca en la economía.

- Transparencia: posibilidad de obtener la información fácilmente. Un mercado financiero será más transparente cuando más fácil sea obtener la información.

2.1.5.2. Tipos de mercados financieros

2.1.5.2.1. Mercado monetario

Según Herrera, (2011). “En los mercados monetarios se negocian activos financieros a corto plazo a los que está asociado un reducido riesgo y alta liquidez. Se entiende por mercado financiero, en general, el lugar o mecanismo a través del cual se produce un intercambio de activos financieros y se determinan sus precios”.

Activo financiero: Cualquier tipo o valor que se posea. Activo intangible que representa un derecho legal sobre un beneficio futuro tendrán en última instancia las características de elevada liquidez y bajo riesgo. El reducido

riesgo de los activos se obtiene por el grado de solvencia de las entidades emisoras, que pueden ser el Estado, organismo público, entidades financieras o grandes empresas.

Se engloban bajo el término de mercados monetarios tanto a los mercados monetarios domésticos así como los mercados de divisas. En los primeros el riesgo es menor (por tratarse de operaciones en el ámbito interbancario); en cambio, en las operaciones en los mercados de divisas el nivel de riesgo es mayor debido a que al riesgo de crédito se le añade el riesgo del tipo de cambio.

2.1.5.2.2. Mercado de capitales

Según Herrera, (2011). “En los mercados de capitales se negocian activos financieros a largo plazo y comprende las operaciones de inversión y financiamiento”.

Dentro de los mercados de capitales se pueden diferenciar al:

- Mercado de valores y
- Mercado de créditos

- Mercado de valores: Se trata del mercado más importante, se divide a su vez en mercado de renta fija y mercado de renta variable. Se desarrollan fundamentalmente en las bolsas y proporcionan capital, a riesgo y capital en diferentes formas de deuda, a los emisores de valores. El mercado primario de valores introduce títulos a largo plazo o de inversión permanente; pero con la cualidad de ser negociables de inmediato en los mercados secundarios de valores; ello permite conjugar el alto grado de inmovilización de los fondos frente al emisor además de un grado aceptable de liquidez en función de la calidad de los valores.

En estos mercados el riesgo se manifiesta fundamentalmente a través del precio de los valores con la consiguiente diferenciación entre los mercados de acciones y de deudas.

-Mercado de créditos: Constituye el mecanismo mediante el cual se traspasan los recursos de los ahorristas a los inversionistas. Son intermediados en un volumen considerable por las entidades de crédito que captan el ahorro y atienden la demanda de fondos. En este mercado el riesgo es mayor que en los mercados monetarios a pesar de que existe una diversificación y dispersión de fondos prestados muy elevado. Sin embargo, la coyuntura económica afecta al conjunto del mercado crediticio de forma global pese a la selección y cuidado en el manejo del riesgo.

Los mercados crediticios organizados están asistiendo a un fenómeno de "desintermediación" considerable y a un incremento del crédito interempresarial de carácter financiero. El riesgo de crédito se incrementa, pero se compensa con una mayor remuneración posible por el ahorro de costos de intermediación.

Por otra parte los mercados financieros, según la fase de negociación, se pueden clasificar en: mercados primarios y mercados secundarios.

En los mercados primarios tiene lugar la colocación de los activos primarios del emisor al inversionista a cambio de los fondos con los que habrá de financiarse. Por otro lado, un activo financiero es objeto de una única negociación en un mercado primario.

Una vez emitidos estos activos pueden ser objeto de compraventa en el mercado secundario si cumple la característica de ser negociable legalmente.
En los mercados secundarios los adquirientes de los títulos los compran a sus propietarios y no al emisor, como ocurría en el mercado primario. En estos mercados no existe ninguna nueva financiación, no hay transparencia de recursos hacia la inversión productiva.

2.1.6. Intermediarios Financieros y Agentes Especialistas

Según Gómez, (2011). “Los Agentes Especialistas ponen en contacto a las familias que tienen recursos, con aquellas empresas que necesitan dichos recursos. Hay que equilibrar la voluntad de invertir con la necesidad que tienen las empresas”.

Para Educación Financiera, (2014). “Los bancos son, probablemente, los intermediarios más conocidos del sistema financiero, pues son los que ofrecen directamente sus servicios al público. Sin embargo, hay otros entes y organizaciones públicos y privados que también ofrecen servicios financieros, como las mutualistas, cooperativas y sociedades financieras. Así también, las compañías de seguros, las instituciones de servicios financieros y las compañías auxiliares también conforman el sistema financiero ecuatoriano y se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador”.

Los Intermediarios Financieros y Agentes Especialistas se los denominan así, porque que forman parte del Sistema Financiero y brindan sus servicios al público en general.

2.1.6.1 Funciones de los Intermediarios Financieros y Agentes Especialistas

Según Gómez, (2011). “Los Agentes Especialistas buscan a esas unidades de Gasto con Superávit el lugar que se adecue a su voluntad de inversión. Todo ello es costoso, por tanto, recibirá una serie de comisiones”.

Los recursos que salen de la unidad de Gasto con Superávit llegan en la misma cantidad a la unidad de Gasto con Déficit. Los Agentes Especialistas tan sólo cobran una serie de comisiones, pero sin tocar los recursos, ni los títulos financieros.

Los Intermediarios Financieros (Bancos, Cajas de Ahorro) reciben el dinero de las unidades de Gasto con Superávit, mientras que dichos Intermediarios Financieros ofrecen a las empresas recursos a largo plazo y de una cuantía superior a la recibida por una sola unidad de Gasto con Superávit, de modo que realiza una transformación de los recursos recibidos por las familias.

2.1.6.2 Clasificación de los Agentes Especialistas

Según Gómez, (2011). Los Agentes Especialistas se clasifican en:

Brokers: siempre actúan por cuenta ajena (unidad de Gasto con Superávit) cobrando una cierta comisión.

Dealers: son brokers que además pueden actuar por cuenta propia.

Creadores de Mercado (Market-Markers): son dealers que se especializan en determinados mercados financieros, sólo actúan en mercados dirigidos por los precios. Los Creadores de Mercados dan unos precios de compra y de venta, y están obligados a comprar y vender siempre a esos precios dados por ellos mismos.

2.1.7. Riesgo Financiero

Según Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012). “Riesgo se define como la probabilidad que ocurra un hecho adverso, con eso en mente se puede definir un riesgo financiero como a la probabilidad de ocurrencia de un evento inesperado que tenga consecuencias financieras negativas para una organización o una persona”.

Riesgo es la posibilidad de que ocurra algo negativo a lo que generalmente se espera obtener, lo que genera efectos y consecuencias.

2.1.7.1. Relación entre riesgo y rentabilidad

Según Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012). A mayor riesgo que se expone el dinero, mayor es la rentabilidad que se exige ya que la probabilidad de que ocurra un hecho que afecte el dinero del cliente es mucho mayor.

2.1.7.2. Tipos de Riesgos Financieros

2.1.7.2.1. Riesgo de Mercado

Según Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012). El riesgo que se asocia a variaciones dentro de los mercados financieros (acciones, certificados de depósitos, etc.), es decir, constituye un riesgo externo a la entidad financiera, entre los cuales se distinguen: Riesgo cambiario: Consecuencia de que existan cambios en los tipos de cambios de monedas diferentes a la moneda local del país. Riesgo de interés: Sucede cuando existen variaciones tanto positivas como negativas en las tasas de interés de algún producto financiero Riesgo de precio: Riesgo de que el valor de un portafolio o un activo de inversión se reduzca en el futuro.

2.1.7.2.2. Riesgo de Crédito

Según Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012). Probabilidad que una de las partes obligadas a pagar un crédito no lo haga. Es decir es la probabilidad de incumplimiento de pago.

2.1.7.2.3. Riesgo de liquidez

Según Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012). Se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los

activos (que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado) y la voluntad de hacerlo.

Riesgo Legal: Riesgo de pérdida debido a la no exigibilidad de acuerdos contractuales, procesos legales o sentencias adversas. También es derivado de cambios en la normativa fiscal, se produce por la posibilidad de que desaparezcan determinadas ventajas fiscales que gozan algunos activos.

Riesgo Sistémico: Riesgo común para todo el mercado y que afecta a todos los participantes.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. La microempresa

Según Carrasco, (2010). “La microempresa es una estructura de personas que trabajan de manera independiente, donde las actividades no son dirigidas por el sector público”.

Para Cárdenas, (2014). “Define a la microempresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales”.

Una microempresa se la define por ser una pequeña empresa donde su propietario es su propio jefe y su facturación es moderada.

2.2.1.1. Origen de la microempresa

Según Rodríguez, (2010). “La microempresa tiene orígenes muy remotos y muchas de ellas empezaron como talleres artesanales. En la década pasada las políticas económicas fueron contraproducentes, ya que la promoción de las exportaciones y la sustitución de las importaciones solo favorecieron a las medianas y grandes empresas con lo que se generó desempleo y endeudamiento del sector privado”.

2.2.1.2. Importancia de la microempresa

Según Rodríguez, (2010). “La microempresa se la considera como factor fundamental para el desarrollo económico. Por lo tanto, no cabe duda que desempeñan diversas funciones en la sociedad como responder a las demandas concretas de los consumidores, generar empleos y contribuir al crecimiento económico”.

2.2.1.3. Problemas de la microempresa

Según Carrasco, (2010). “Las microempresas se retan a una problemática hecha por varios elementos, para que sean eficaces deberán ser conducidas profesionalmente”.

Los eventos de financiamiento no son la única alternativa para la microempresa.

2.2.1.4. Elementos externos que influyen en el progreso de las microempresas

Insumos

Según Carrasco, (2010). “Las unidades económicas necesitan combinar tres elementos para realizar sus actividades productivas; el capital, constituido por maquinaria, equipo y construcciones; el trabajo y los productos que se convierten en el propio proceso productivo, como son las materias primas, los combustibles y la energía eléctrica”.

Mercado

Según Carrasco, (2010). “Es el contexto dentro del cual toma lugar la compra y venta de mercancías, o donde se encuentran aquellos que demandan bienes y servicios con quienes los ofrecen”.

Clientes

Según Carrasco, (2010). “El cliente es quien directa o indirectamente utiliza el producto o disfruta del servicio”.

Competencia

Según Carrasco, (2010). “La competencia es esencial a la economía de mercado, tanto que puede decirse que ambos términos son en realidad, inseparables: no existe economía de mercado sin competencia y la existencia de competencia produce como consecuencia un ejemplo de economía que es de mercado, o que se aproxima a ella”.

Financiamiento

Según Carrasco, (2010). “Toda microempresa requiere de recursos financieros (capital) para realizar sus actividades, desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión”.

2.2.2. Desarrollo Microempresarial

Para Mungaray, (2011). “El progreso de la microempresas, permite la admisión de estructuras organizacionales diferentes, sostenidas en colaboración entre entidades e instituciones tanto públicas como privadas que admitan dar a conocer conocimientos empresariales que por otro contorno sería difícil obtener”.

Según económico, (2010). “El Desarrollo microempresarial se basa en un par de premisas subyacentes: El auto empleo es un elemento clave para crear oportunidades económicas para personas de bajos ingresos con opciones limitadas para obtener empleo e ingresos de otra manera y las restricciones fundamentales para el autoempleo productivo entre las personas de bajos ingresos son el acceso a capital (prestamos) y a la capacitación. El autoempleo genera diversas opciones de política para combatir la pobreza en sus muchas manifestaciones”

Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa.

2.2.2.1. Importancia del Desarrollo Microempresarial

Según Correa, (2010). “La mayoría de las empresas existente de América Latina son microempresas y pequeñas empresas, las cuales son muy importantes desde el punto de vista del empleo y consiguientemente de las generaciones de ingresos para amplios segmentos de la población. Este tejido de empresas de pequeñas dimensión es también fundamental desde el punto de vista de dinamismo el, mercado interno y la estabilidad social y política”.

2.2.3. El cliente

Según Escudero, (2012). “Define como la persona que utiliza los servicios de otra o compra habitualmente en un establecimiento, siendo la persona más importante de un negocio, ya que sus ganancias dependen de él”.

Para López, (2010). “Define al cliente como aquella persona o grupo de personas que cancelan valores por bienes y servicios que brinda una empresa”

Los clientes son personas que accede a un producto o un servicio a partir de un pago, el cliente se lo puede definir como comprador que es la persona que compra el producto, usuario la persona que utiliza el servicio, consumidor quien consume un producto o servicio.

2.2.3.1. Tipos de clientes

2.2.3.1.1. Clientes internos

Según Martínez, (2011). Son aquellas personas que laboran internamente en la Empresa, que por su puesto de trabajo o función que realiza, recibe de otros algún producto o servicio, que debe usar para alguna de sus labores.

2.2.3.1.2. Clientes Externos

Para López, (2010). “Es toda persona que compra u obtiene productos o servicios que ofrece la empresa”

2.2.4. Servicio al cliente

Según Escudero, (2012). “El concepto servicio al cliente se suele confundir con satisfacción del cliente; pero se puede definir en un sentido más amplio, como la actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio”.

Para Martínez, (2011). “El servicio al cliente es el conjunto de acciones interconectadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente adquiera el producto o servicio en el momento y lugar apropiado el cual satisfaga sus necesidades en gran manera”..

Son actividades relacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente adquiera el producto en el momento y lugar adecuado.

2.2.4.1. Importancia del Servicio al cliente

Para Martínez, (2011). “El servicio al cliente tiene gran importancia debido al incremento de la competencia entre las organizaciones y a su vez debido a que

los clientes demandan cada vez superior servicio ya que, el brindar un producto de calidad ya no es suficiente".

La tecnología está usualmente al alcance de los competidores y puede ser fácilmente imitada o efectuada en productos con similares características, por tanto lo que diferencia a una organización de otra es precisamente el valor agregado del producto que vende, dentro del cual el servicio es uno de los elementos más definitorios.

2.2.4.2. Tipos de atención al servicio

Según Lira, (2010). "La forma de atender a los clientes dependerá de todas las herramientas y estrategias que utilice la empresa para garantizar su satisfacción".

Existen diversas formas de atender dentro y fuera del establecimiento a los clientes de la empresa, como se esquematiza a continuación.

Al utilizar cualquier medio de contacto con el cliente, no olvidemos los elementos de servicios que debe de tener cada uno de ellos, para garantizar un servicio de calidad.

2.2.4.3. Componentes básicos para brindar un buen servicio de atención al cliente:

Según Martínez, (2011). Los componentes básicos para brindar un buen servicio de atención al cliente son:

- Accesibilidad: Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa.

 Capacidad de respuesta: Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

 Cortesía: Durante la prestación de servicio el personal debe ser atento, respetuoso y amable con los clientes.

 Credibilidad: El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes.

 Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.

 Seguridad: Brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.

 Profesionalidad: La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado.

 Empatía: Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

2.2.4.4. Elementos del Servicio al cliente

Para Lira, (2010). Los elementos del servicio al cliente son los siguientes:

• Contacto cara a cara. Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.

• Relación con el cliente. Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.

• Correspondencia. Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas.

• Reclamos y cumplidos. Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.

• Instalaciones. Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

2.2.4.5. Características del Servicio al Cliente

Según Martínez, (2011). Las principales características son:

- **Intangibilidad:** No se puede valorar con los sentidos previos a ser adquirido.

- **Inseparabilidad:** Significa que la prestación de un servicio puede tener lugar mientras se adquiere.

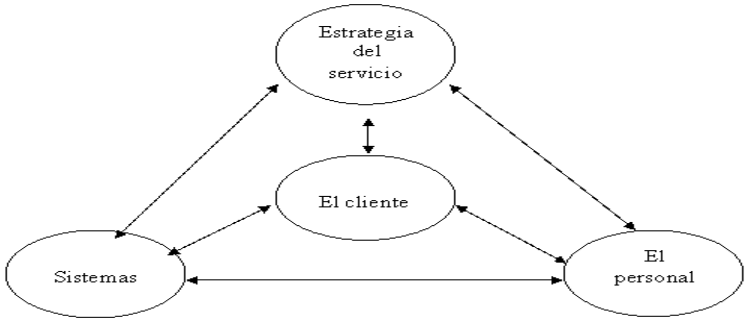
- **Heterogeneidad o inconsistencia**: Que los servicios sean heterogéneos significa que es difícil de generalizarlos. Un mismo servicio puede reformarse según quien lo entregue.

- **Perecedero**: No se puede guardar

2.2.4.6. El Triángulo de Servicio

Según Martínez, (2011). “Posee un rol principal en el estudio de los elementos de éxito que contribuyan a poner en práctica una idea positiva de servicio en cualquier tipo de empresa”.

El triángulo de servicio es una forma de graficar la conexión existente entre tres factores básicos: estrategia de servicio, sistemas y el personal, los cuales deben trabajar apropiadamente entre sí para conservar un servicio con buen nivel de calidad. El cliente, es la guía que obliga a que tanto los demás factores del triángulo, como de la empresa misma, se orienten al lograr el objetivo propuesto.



Elaborado por: Martínez, (2011).

Fuente: Eumed.

Cliente: El servicio debe estar en función del cliente para satisfacer sus necesidades reales y expectativas.

Estrategia del servicio: Es la visión o filosofía que se utilice para guiar todos los aspectos de la prestación del servicio. Dicha estrategia tiene que ser capaz de crear las condiciones que propicien que el cliente colabore y sea una fuente de incremento de la eficiencia.

Sistemas: Engranaje de mecanismos comunes que componen el todo y que lo hacen flexible ante la dinámica del entorno, por lo que deben ser diseñados de manera simple, rápida y a prueba de contingencias.

Personas: Es el elemento más importante en el suministro del servicio por ser portadores vivos de la imagen de la organización, lo que requiere el diseño de políticas específicas para su administración.

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero referente a los Operadores Financieros

SECCION III.- OPERADORES FINANCIEROS (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

Artículo 10.-

Según Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014). “Los operadores financieros son conductos mediante los cuales los bancos, bajo su estricta responsabilidad, pueden brindar sus servicios mediante terceros que estén conexos a través sistemas de datos, inicialmente autorizados e identificados y que cumplan con todas las normas de control interno (Artículo renumerado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)”.

Podrán proceder como operadores financieros las personas naturales o jurídicas que, a través de establecimientos propios o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar arraigadas en el país. La solicitud de aprobación del componente para la apertura de los operadores financieros, deberá ser inscrita por el representante legal de la institución financiera, tener el amparo de un abogado, y se desplegará a la Superintendencia de Bancos y Seguros añadiendo la copia certificada del acta o fragmento pertinente del acta de la sesión del directorio o del organismo que haga sus veces que haya decidido su apertura. El acta o la parte oportuna de la misma deberán estar conducidas del proyecto que establezca la viabilidad de la adopción de este mecanismo, que será comunicado a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Adjunto a la solicitud también se remitirá el contrato tipo que las instituciones financieras convendrán con las personas naturales y jurídicas, el mimo que deberá tener los requisitos determinados en los artículos 10 y 11 de este capítulo. Cuando al contrato tipo se agreguen otras cláusulas adicionales a las

mínimas determinadas en los citados artículos, se solicitará la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014).

Cualquier reforma al contrato tipo deberá ser informada al organismo de control. El proyecto deberá manifestar la capacidad técnica necesaria para aplicar a través de operadores financieros, teniendo en cuenta que su plataforma tecnológica pueda estar conexa en línea con los terminales electrónicos ubicados en los establecimientos de los operadores; y, deberá enviar el informe del comité de riesgos sobre la posibilidad de adoptar este mecanismo y la parte correspondiente de su manual de procesos en el que se determine la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad que hubiere determinado, el mismo que se presentará al inicio de la adopción de este tipo de conductos de suministro de servicios financieros Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014).

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá rechazar las solicitudes de autorización para operadores financieros si la entidad peticionaria acusare insuficiencias de patrimonio técnico y en la prevención y el control de lavado de activos, o informalidades a las disposiciones de la regla de riesgo de liquidez; informalidades a las disposiciones de riesgo operativo que tengan impacto en la aceptación del mecanismo, concluyentes por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna. Las instituciones financieras notificarán con quince días de anterioridad la apertura de los operadores financieros Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014).

Artículo 11.-

Según Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014). Las instituciones financieras podrán brindar, por intermedio de operadores financieros, uno o varios de los siguientes servicios:

11.1 Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como traspasos de fondos que afecten dichas cuentas

11.2 Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros

11.3 Retiros con tarjeta

11.4 Desembolsos y pagos por concepto de operaciones activas de crédito

11.5 Cancelación de servicios básicos

11.6 Cancelación del bono de desarrollo humano

11.7 Adelantos en efectivo de tarjeta de crédito

11.8 Cobros de terceros

11.9 Envío y cancelación de giros y remesas, locales y en el exterior

Los servicios destacados en los numerales 11.1, 11.3, 11.4, 11.8 y 11.9 de este artículo, se ejecutarán dentro de los términos aprobados por el directorio u organismo

Los operadores financieros podrán otorgar documentación e información respectiva con los servicios previstos en este artículo, incluyendo la apertura de cuentas corrientes y de ahorros, así como la concerniente con solicitudes de crédito. Así mismo, los operadores financieros podrán impulsar y publicitar los servicios previstos en este artículo. Las operaciones que se realicen por medio de operadores financieros deberán desarrollarse únicamente a través de terminales electrónicos conexos en línea con la plataforma tecnológica de la institución financiera

Artículo 12.-

Según Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014). Las instituciones financieras y los operadores financieros deberán conceder contratos, en base del modelo que será determinado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; el cual deberá tener como mínimo, las siguientes cláusulas contractuales:

12.1 La indicación expresa del pleno compromiso de la institución financiera frente al cliente, por los servicios prestados por intermedio del operador financiero

12.2 Las obligaciones de ambas partes

12.3 La caracterización de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán tomados por el operador financiero frente a la institución financiera, y la forma en que dicho operador responderá ante la institución financiera

12.4 Las medidas para aminorar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, conteniendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos

Tales medidas deberán contener como mínimo el establecimiento de límites, para la prestación de los servicios financieros, monto por transacción; número de transacciones por cliente y tipo de transacción

12.5 El compromiso del operador financiero de conceder a los clientes el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser consignado por el terminal electrónico situado en el establecimiento del operador y deberá contener por lo menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el nombre del operador financiero y la institución financiera

12.6 La tasa a favor del operador financiero por parte de la institución financiera y la forma de pago

12.7 Los horarios de atención, los cuales podrán ser convenidos libremente entre las partes

12.8 La asignación del respectivo operador financiero a una oficina de la institución financiera, así como la manera y procedimiento que podrá utilizar el operador financiero para comunicarse con dichas oficinas

12.9 El deber de conservar el sigilo bancario a cargo del operador financiero respecto de la información de los clientes de la institución financiera

12.10 La obligación de la institución financiera de proveer a los operadores financieros los manuales operativos que sean indispensables para la adecuada prestación de los servicios financieros

12.11 El deber de la institución financiera de proveer al respectivo operador financiero la debida capacitación para brindar adecuadamente los servicios acordados

12.12 El deber del operador financiero de conservar durante la vigencia del contrato la infraestructura física y de recursos humanos apropiada para la prestación de los servicios

12.13 El detalle técnico de los terminales electrónicos ubicados en el establecimiento del operador financiero, así como la obligación de éste de cuidar por su debida conservación y custodia

12.14 La autorización para el operador financiero de utilizar el efectivo recibido de los clientes para transacciones relacionadas con su propio negocio

12.15 La potestad de la Superintendencia de Bancos y Seguros de realizar inspecciones in situ a los operadores financieros en el espacio de su competencia. Las partes contratantes podrán agregar otras cláusulas anexas a las mínimas, las cuales serán examinadas cuando la institución financiera envíe el respectivo contrato para la aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Artículo 13.-

Según Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014). Dentro de las normas contractuales se implantará que los operadores financieros tendrán las siguientes prohibiciones:

13.1 Operar cuando se presente una falla de comunicación que paralice las transacciones se puedan ejecutar en línea con la institución financiera

13.2 Conceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aprobación de la institución financiera

13.3 Recaudar para sí mismo a los clientes cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios predichos en el contrato

13.4 Brindar o facilitar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes en relación de los servicios prestados

13.5 Dar servicios financieros por cuenta propia

Artículo 14.-

Según Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014). La institución financiera deberá poner a la vista en los establecimientos de los operadores financieros

un comunicado fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:

14.1 La calificación “operador financiero”, señalando el nombre de la institución financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se certificó el mecanismo

14.2 La institución financiera contratante es completamente responsable frente a los clientes por los servicios prestados mediante el operador financiero; y, que éste no tiene autorización para ofrecer servicios financieros por cuenta propia

14.3 Especificar los servicios que se encuentra autorizado a ofrecer

14.4 Los términos para la prestación de los servicios financieros que se hayan determinado, tales como valor por transacción, número de transacciones por cliente o tipo de transacción

14.5 Las tasas que cobra la institución financiera por cada uno de los servicios que se brindan mediante el operador financiero

14.6 Los horarios acordados con la institución financiera para atención al público.

Artículo 15.-

Según Superintendencia de Bancos y Seguros, (2014). Las instituciones financieras asumirán las siguientes obligaciones:

15.1 Agregar en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los operadores financieros, la manera como funcionar, la preparación a los operadores, la prevención de lavado de activos, el horario de

atención, el mínimo de exposición crediticia con el operador financiero, las políticas de dirección de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se manejará para dar prolongación al servicio en caso de sucesos externos o fallas de sistemas en los operadores financieros

15.2 Tener medios de publicidad apropiados para comunicar a los clientes acerca de la ubicación y servicios que se suministren mediante los operadores financieros, que contendrá el monto por transacción, número de transacciones por cliente, o tipo de transacción; así como sobre los valores que recaudan por estos servicios

15.3 Certificar que los sistemas manejados por los operadores financieros deben cumplir con las normas de seguridad para el manejo de la información y transmisión, y a su vez se garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; disquisición de claves de acceso e identificación de los clientes

15.4 Monitorear constantemente la consecución de las obligaciones de los operadores financieros, que contendrá una inspección periódica de las operaciones ejecutadas por cada uno de los operadores financieros, así como instaurar procedimientos ordenados de control interno y de prevención y control de lavado de activos relacionados con la prestación de los servicios a través de estos operadores

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Materiales

Para el desarrollo de la propuesta investigativa se dispuso de los siguientes materiales.

- Laptop
- Impresora
- Servicio de Internet
- Una resma de hojas A4 75 gramos
- Libros y textos de consulta
- Cámara digital
- USB
- CD
- Anillados
- Lapiceros

3.1.2. Métodos

Los métodos aplicados para el desarrollo de la investigación fueron los siguientes:

3.1.2.1. Analítico

Este método implica el análisis y la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos

.

Este método permitió desmembrar la investigación, descomponiendo en cada una de sus partes o elementos para conocer las causas y efectos.

3.1.2.2. Descriptivo

El método descriptivo se ocupa de la determinación de datos y características de una población.

Se utilizó para determinar los aspectos más relevantes de los resultados los cuales fueron sometidos a análisis.

3.1.2.3. Sintético

El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen.

El método sintético se utilizó en la agrupación de todos y cada una de las partes de información obtenida en la investigación; posteriormente de lo cual se realizó el análisis generalizado.

3.1.2.4. Estadístico

El método estadístico es un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

El método fue aplicable en el cálculo de la muestra, respecto de un número mayor del universo y sus resultados son altamente confiables.

3.2. Tipo de Investigación

El presente estudio utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. De campo

La investigación de campo permitió reunir la información necesaria, mediante éste tipo de investigación se obtuvo información primaria fundamentada en criterios de la administración, así como de los encuestados.

3.2.2. Descriptiva

Para la aplicación de la propuesta planteada en la presente investigación se empleó este método porque permitió describir, detallar, y explicar los resultados.

3.2.3. Exploratoria

La investigación exploratoria facilitó el conocimiento de la realidad actual de los operadores financieros en el cantón Quevedo.

3.2.4. Bibliográfica

La investigación bibliográfica fue necesaria para la revisión de literatura para la fundamentación teórica, conceptual y legal de la investigación.

3.2. Diseño de la Investigación

La investigación aplicó el diseño descriptivo a través del estudio de los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino y su impacto en el desarrollo microempresarial.

El marco teórico se desarrolló a través de la investigación bibliográfica basándose en el formato de literatura APA que exige el reglamento de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo; lo que facultó comprender teórica y conceptualmente los aspectos relacionados a las variables de la investigación como son Operadores Financieros y desarrollo microempresarial.

El desarrollo del trabajo se llevó a cabo mediante la aplicación de herramientas metodológicas coherentes a la investigación tales como el método analítico, deductivo, inductivo, sintético y estadístico; adicionalmente se utilizó la investigación de campo a través de lo cual se obtuvo información primaria de los agentes inmersos en el estudio por medio de la aplicación de cuestionarios de acuerdo a la muestra definida; investigación descriptiva, exploratoria y bibliográfica.

La tabulación de los resultados obtenidos de las encuestas se desarrolló mediante el programa Microsoft Excel, de los cuales se realizó el correspondiente análisis e interpretación; lo manifestado permitió evaluar los operadores financieros y el impacto que provocan en el desarrollo microempresarial, lo que conllevó a definir conclusiones y recomendaciones.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

El Cantón Quevedo, tiene una población de 173.575 habitantes (censo población y vivienda 2010), y se considera el 20% que corresponde a la población económicamente activa.

3.3.2. Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra, se consideró a 34.715 clientes, como universo de la población y se incluye a los sectores urbano y rural; y 5 operadores financieros Pichincha Mi Vecino, que constituye el universo a encuestarse en la misma, se utilizó la siguiente fórmula para el universo de 34.715.

$$n = \frac{N}{(E)^2 (N-1)+1}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra =?

N = población a investigarse

E = Índice error máximo admisible = 0.05

$$n = \frac{34.715}{(0.05)^2 (34.715-1)+1}$$

$$n = \frac{34.715}{(0.0025)(34.714)+1}$$

$$n = \frac{34.715}{86{,}78+1}$$

n = 395

El tamaño de la muestra que es 395, permitió reconocer el criterio de los clientes, aprovechando el momento en que realizaban sus transacciones con los operadores financieros; así como también la encuesta a los 5 operadores financieros Pichincha Mi Vecino, es decir, los resultados permiten aseverar en base a las respuestas consignadas en el cuestionario.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Levantamiento de datos

4.1.1.1. Encuesta aplicada a los clientes de Pichincha Mi Vecino

1. ¿Tiene cuenta corriente o de ahorro en el Banco Pichincha?

CUADRO N° 1: UTILIZACIÓN DE CUENTA CORRIENTE O DE AHORRO EN EL BANCO PICHINCHA

Alternativas	Frecuencias	%
Si	300	76%
No	95	24 %
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

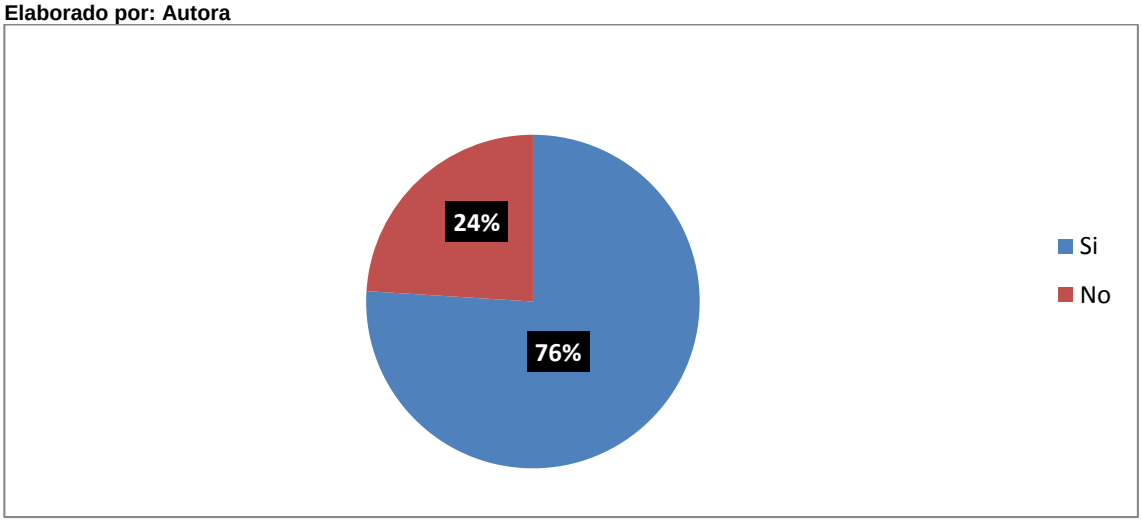


GRÁFICO N° 1: UTILIZACIÓN DE CUENTA CORRIENTE O DE AHORRO EN EL BANCO PICHINCHA

Análisis e Interpretación:

EL 76% de los habitantes del cantón Quevedo encuestados han expresado que poseen cuenta corriente y de ahorro en el Banco Pichincha mientras que el 24% no cuentan con este servicio, según datos otorgados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador el Banco Pichincha es quien más clientes y número de cuenta poseen en la ciudad.

2. ¿Cuál cree usted que es la principal causa para que gran parte de la población de su cantón no tenga cuenta corriente ni de ahorro en las instituciones bancarias del medio?

CUADRO N° 2: CAUSAS POR NO TENER CUENTA CORRIENTE NI DE AHORRO EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS DEL CANTÓN QUEVEDO

Alternativas	Frecuencias	%
Lejanía y pérdida de tiempo al acercarse a realizar transacciones en el centro de Quevedo.	130	33%
Costos exagerados en los servicios financieros prestados por la banca del cantón Quevedo	110	28%
Banco no brindan facilidades de créditos	90	23%
Otros	65	16%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

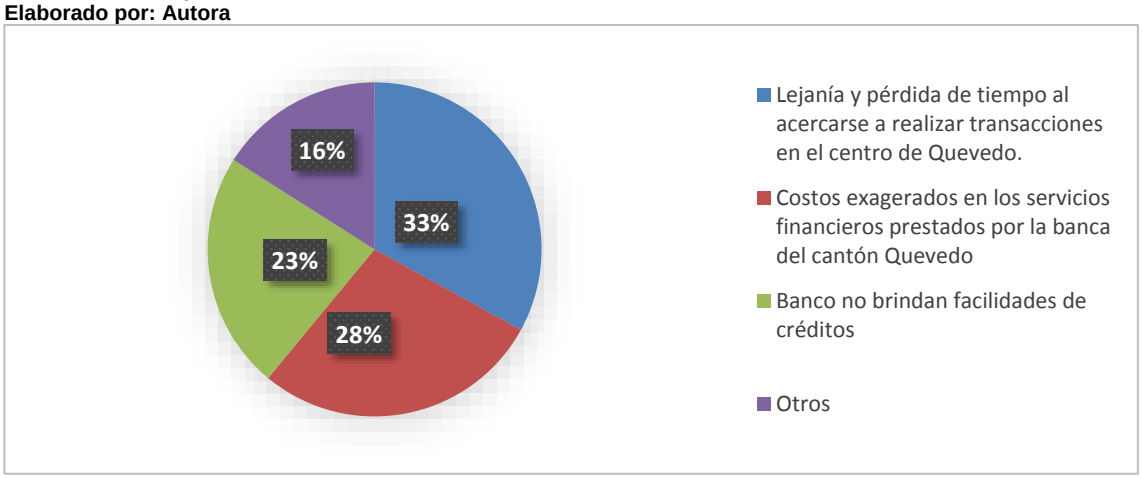


GRÁFICO N° 2: CAUSAS POR NO TENER CUENTA CORRIENTE NI DE AHORRO EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS DEL CANTÓN QUEVEDO

Análisis e Interpretación:

El 33% consideran que lejanía y la pérdida del tiempo al acercarse a realizar transacciones en el centro de Quevedo es la principal causa para que gran parte de la población de esta ciudad no tenga cuenta corriente ni de ahorro, un 28% debido a los costos exagerados en los servicios financieros prestados por la banca del cantón Quevedo, el 23% aseguran que los Bancos no brindan facilidades de créditos o Financiamiento y el16% corresponde a otros.

3. ¿Ha utilizado usted los servicios financieros que brinda Pichincha mi Vecino?

CUADRO N° 3: UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencias	%
Si	250	63%
No	145	37%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

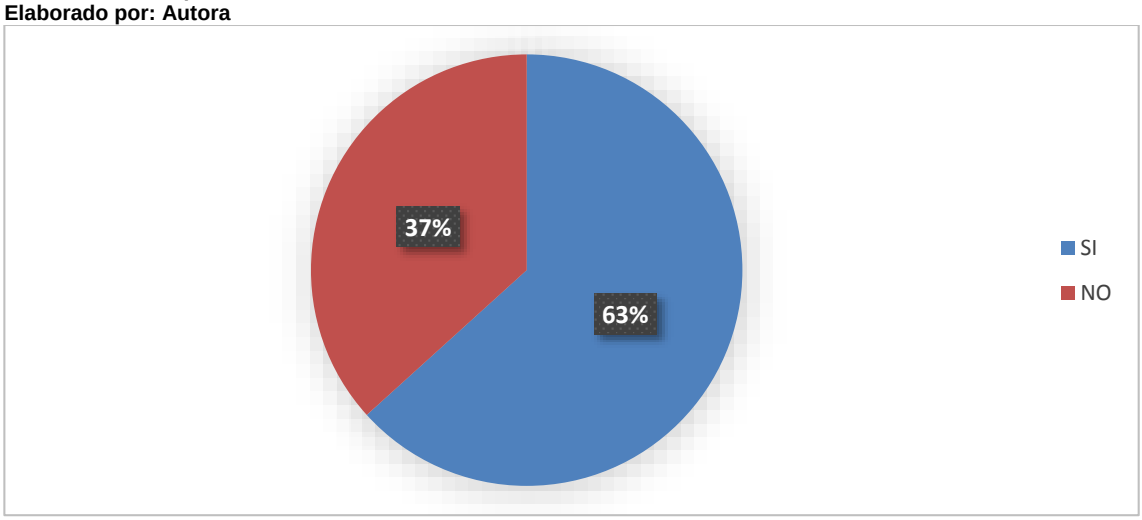


GRÁFICO N° 3: UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 63% de los habitantes del cantón Quevedo han expresado que si utilizan los servicios financieros Pichincha Mi Vecino, mientras que el 37% no lo utiliza según la encuesta realizada.

4. ¿Conoce usted las actividades que realizan los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino?

CUADRO N° 4: ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS OPERADORES FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencias	%
Si	120	30%
No	275	70%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

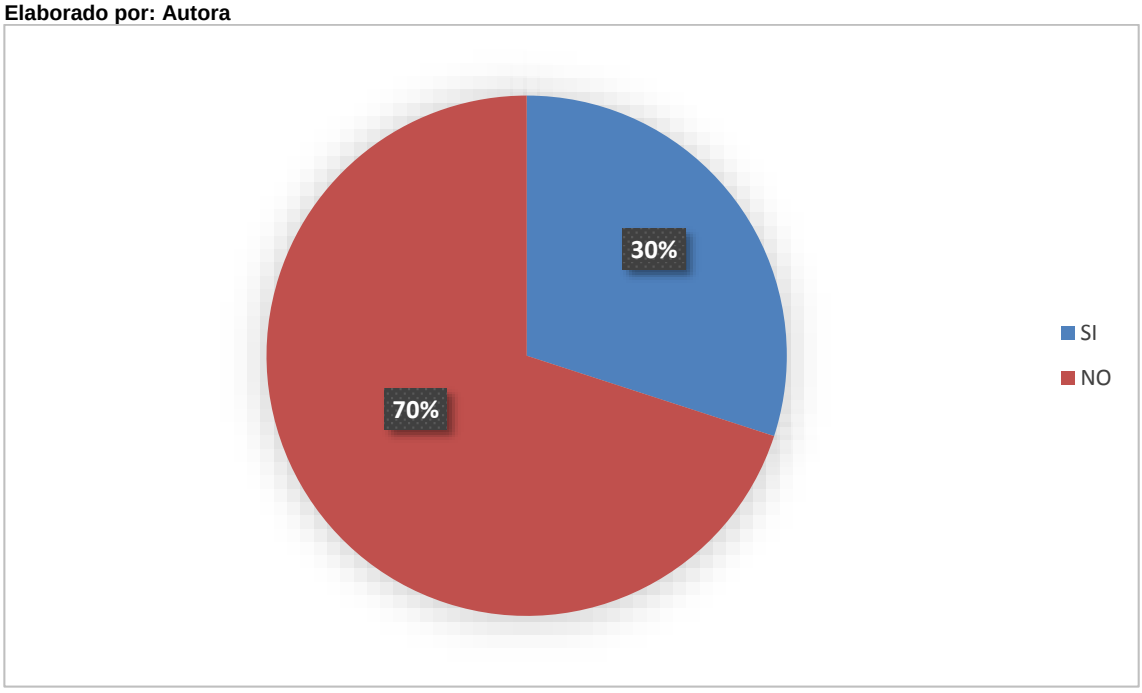


GRÁFICO N° 4: ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS OPERADORES FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 70% de los habitantes encuestados en la ciudad de Quevedo no conocen las actividades que realizan los Operadores Pichincha Mi Vecino, y el 30% están conscientes de los servicios que brindan estos Operadores.

5. ¿La atención y agilidad mostrada por los Operadores Financieros Pichincha mi Vecino?

CUADRO N° 5: ATENCIÓN Y AGILIDAD DE LOS OPERADORES PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencias	%
Excelente	70	18%
Buena	190	48%
Regular	50	13%
Pésima	45	11%
Otros	40	10%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

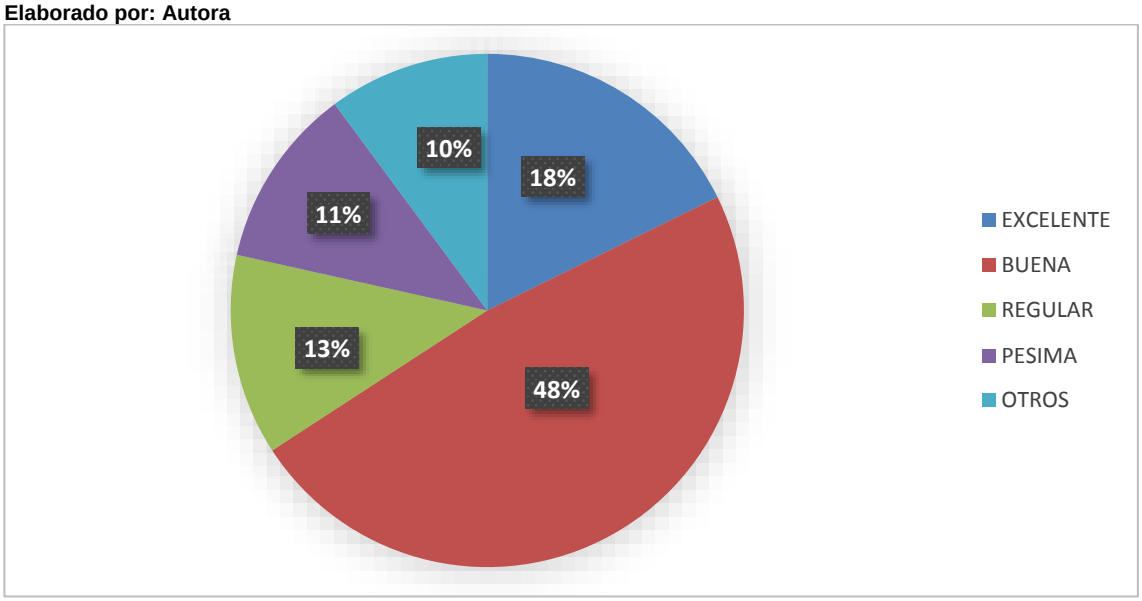


GRÁFICO N°5: ATENCIÓN Y AGILIDAD DE LOS OPERADORES PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 48% de los encuestados han manifestado que consideran como buena la calidad de servicio y agilidad de los operadores financieros Pichincha Mi Vecino, el 18% lo considera excelente, un 13% regular, un 11% pésima, mientras que el 10% lo clasifica en otros.

6. ¿El uso de Pichincha mi Vecino lo realiza?

CUADRO N°6: USO DE PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencias	%
Día a día	109	27%
De forma regular	150	38%
De vez en cuando	86	22%
Otros	50	13%
total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

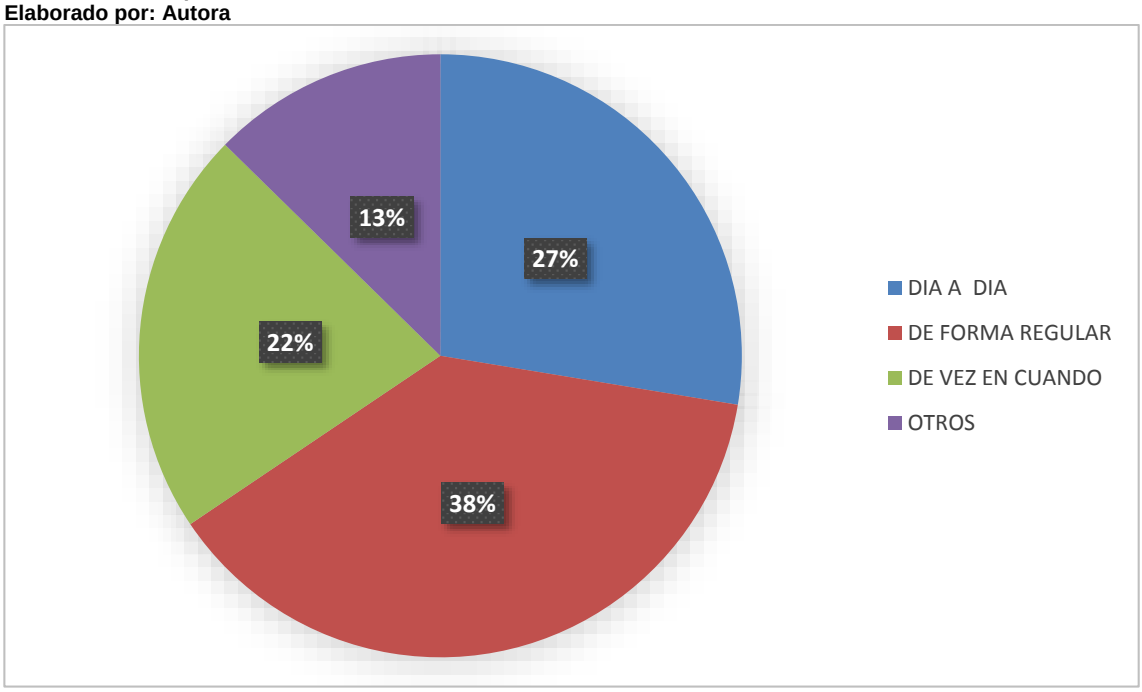


GRÁFICO N°6: USO DE PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 38% de los encuestados han manifestado que utilizan los servicios de Pichincha Mi Vecino de forma regular, mientras que el 27% lo realizan día a día, el 22% de vez en cuando, y el 13% lo realizan en otras ocasiones.

7. ¿Cuál es la razón principal para que se utilice Pichincha mi Vecino en el cantón Quevedo?

CUADRO N° 7: RAZÓN POR LA QUE SE UTILIZA PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencia	%
Prontitud en la ejecución de transacciones y evitar hacer grandes filas	195	49%
Economizar costos por transporte y tiempo	100	25%
Excelente servicio y atención	60	15%
Otros	40	11%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

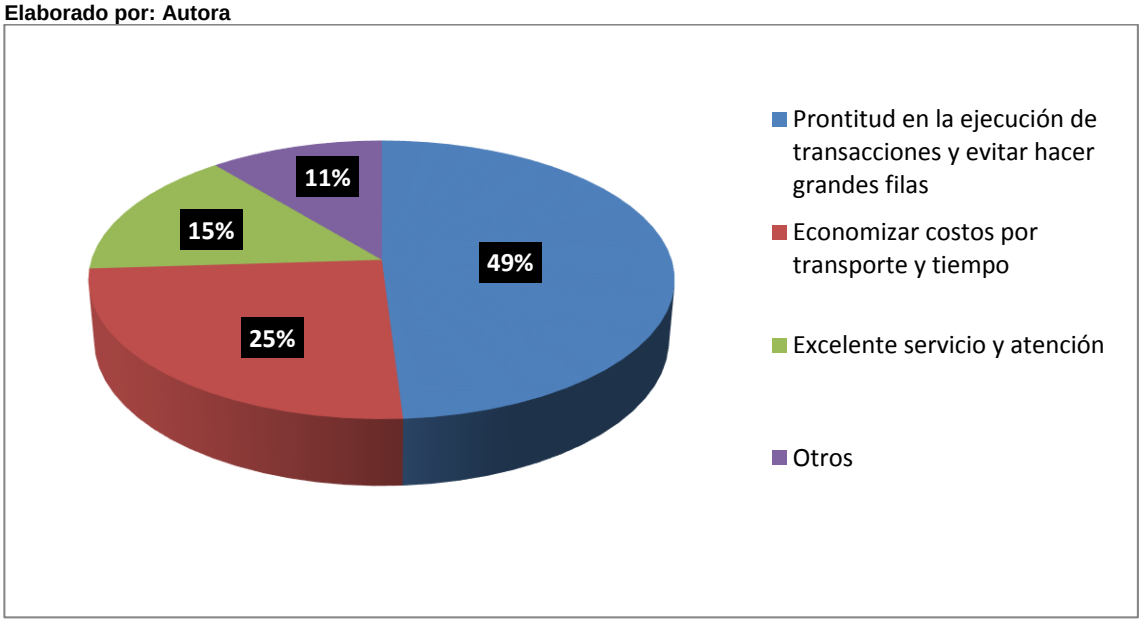


GRÁFICO N°7: RAZÓN POR LA QUE SE UTILIZA PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 49% de la muestra de habitantes de la ciudad de Quevedo han indicado que la razón por la que utilizan los servicios financieros de Pichincha Mi Vecino se debe a la prontitud en la ejecución de transacciones y evitar hacer grandes filas, el 25% por Economizar costos por transporte y tiempo, un 15% porque mediante este conducto se recibe un excelente servicio y atención y el 11% se debe a otros factores.

8. ¿Cuál cree usted que es el principal inconveniente que presenta Pichincha Mi Vecino en la atención al público?

CUADRO N°8: INCONVENIENTES QUE PRESENTA PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencia	%
Inseguridad, ya que no existe guardianía	170	43%
Falta de especialización en conocimientos financieros del operador	62	16%
Incomodidad	95	24%
Inseguridad informática	48	12%
Otros	20	5%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

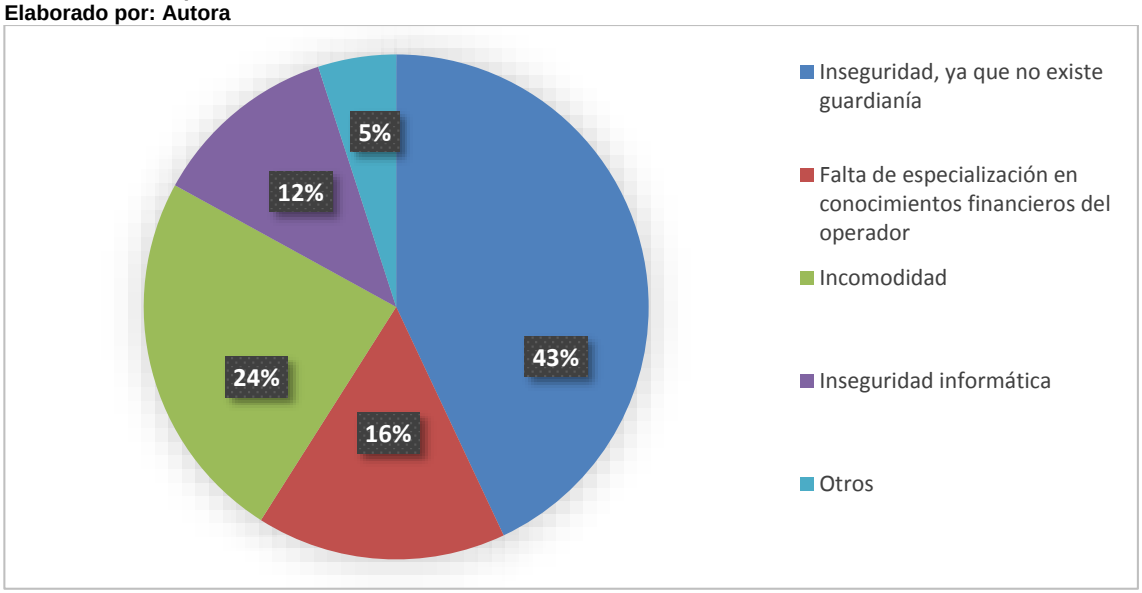


GRÁFICO N°8: INCONVENIENTES QUE PRESENTA PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 43% de los encuestados han señalado que la inseguridad es la principal desventaja ya que no existe guardianía privada, el 24% indica que es la incomodidad, el 16% sostiene que se debe a la falta de especialización en conocimientos financieros del operador, el 12% considera la inseguridad informática al momento de realizar las transacciones y el 5% otros factores.

9. ¿Cree usted que los Operadores Financieros motivan a que los habitantes de la ciudad de Quevedo busquen cada vez más los servicios bancarios?

CUADRO N°9: MOTIVACIÓN AL USO DE SERVICIOS BANCARIOS

Alternativas	Frecuencia	%
Si	285	72%
No	110	28%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

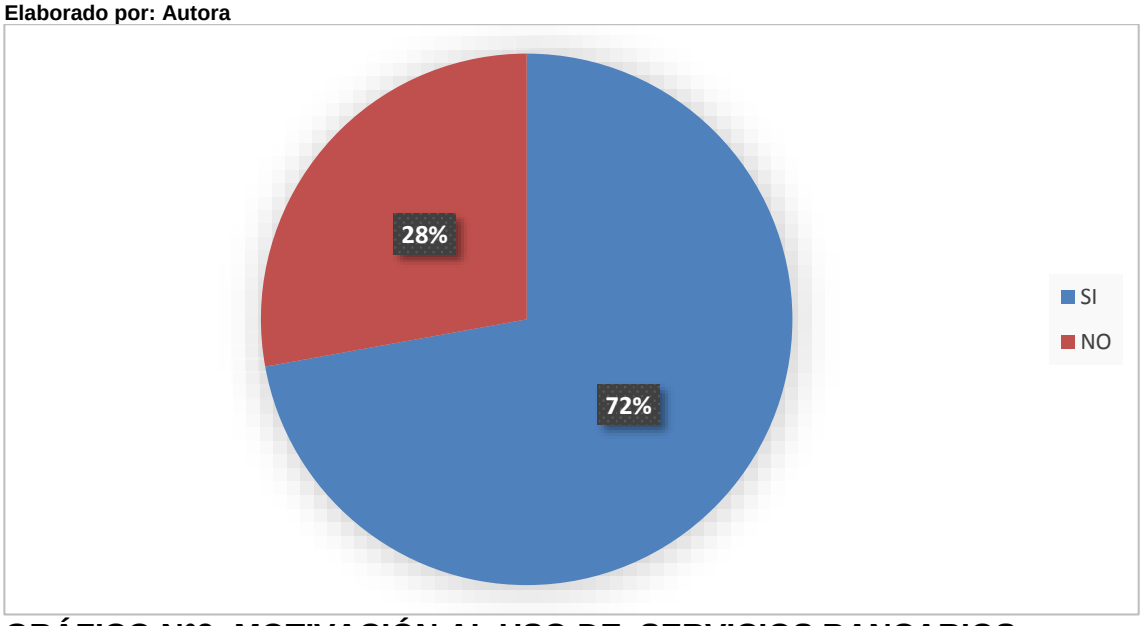


GRÁFICO N°9: MOTIVACIÓN AL USO DE SERVICIOS BANCARIOS

Análisis e Interpretación:

El 72% de los encuestados han expresado que los operadores financieros Pichincha Mi Vecino si motivan a que los habitantes del cantón Quevedo requieran los servicios bancarios y el 28% consideran lo contrario.

10. ¿Considera que los denominados Pichincha Mi Vecino influyen en que su persona consuma los bienes y servicios ofertados por el establecimiento que intermedia en la transacción bancaria?

CUADRO N°10: INFLUENCIA DE CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS POR EL ESTABLECIMIENTO

Alternativas	Frecuencia	%
Si	310	78%
No	85	22%
Total	**395**	**100%**

Fuente: Clientes que utilizan los servicios Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

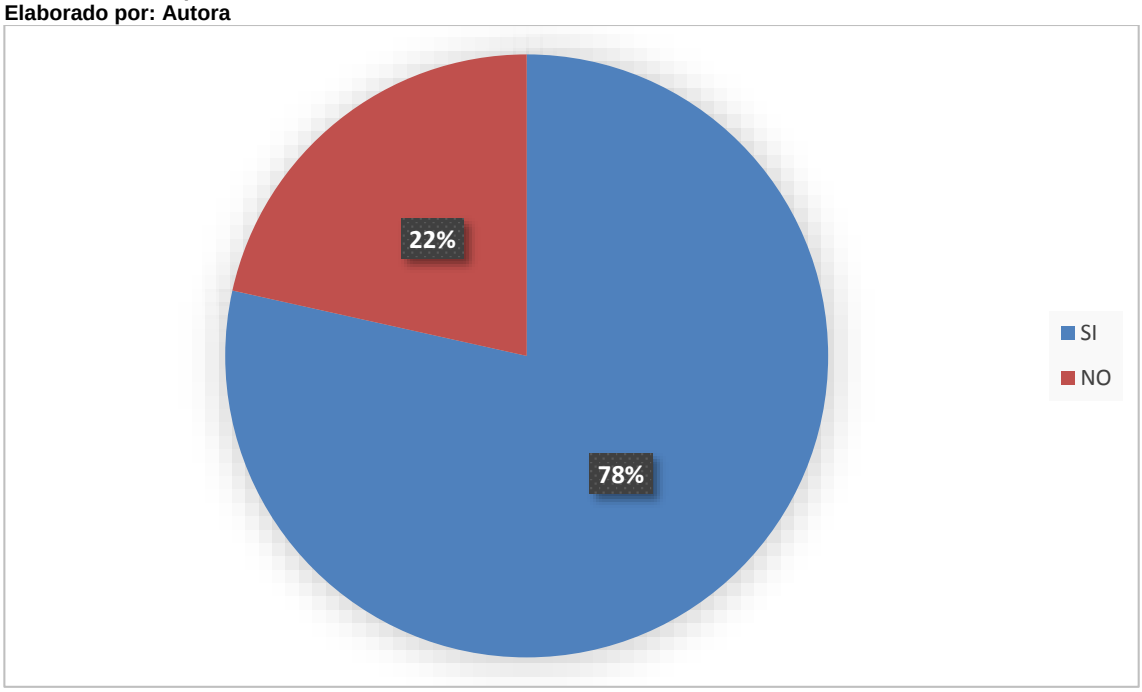


GRÁFICO N°10: INFLUENCIA DE CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS POR EL ESTABLECIMIENTO

Análisis e Interpretación:

El 78% de los encuestados han manifestado que Pichincha Mi Vecino si influye en que las personas que hacen uso de este servicio consuman los bienes y servicios ofertados por el establecimiento que intermedia la realización de las transacciones bancarias, mientras que el 22% han expresado de forma negativa.

4.1.1.2. Encuesta aplicada a Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

CUADRO N° 11: NIVEL DE INSTRUCCIÓN EDUCATIVA

Alternativas	Frecuencia	%
Primaria	1	20%
Secundaria	3	60%
Universitaria	1	20%
Ninguna	0	0%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

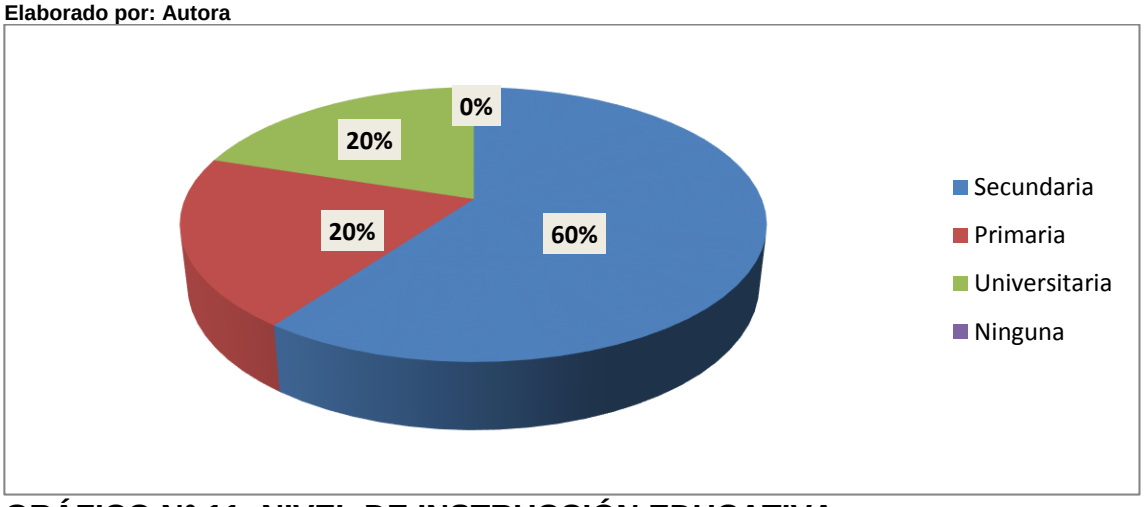


GRÁFICO N° 11: NIVEL DE INSTRUCCIÓN EDUCATIVA
Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación:

Los operadores financieros dieron a conocer que el 60% de ellos posee un nivel de instrucción educativa secundaria, el 20% posee educación primaria, el 20% tiene nivel de ecuación universitaria y en el grado de educación ninguna no hay operadores financieros en este nivel.

2. ¿El uso de su negocio propio en operaciones financieras de Pichincha Mi Vecino han influenciado en las ventas de sus negocios?

CUADRO N° 12: INFLUENCIA EN LAS VENTAS

Alternativas	Frecuencia	%
En gran manera	2	40%
En un nivel aceptable	1	20%
En poco	1	20%
Para nada	1	20%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

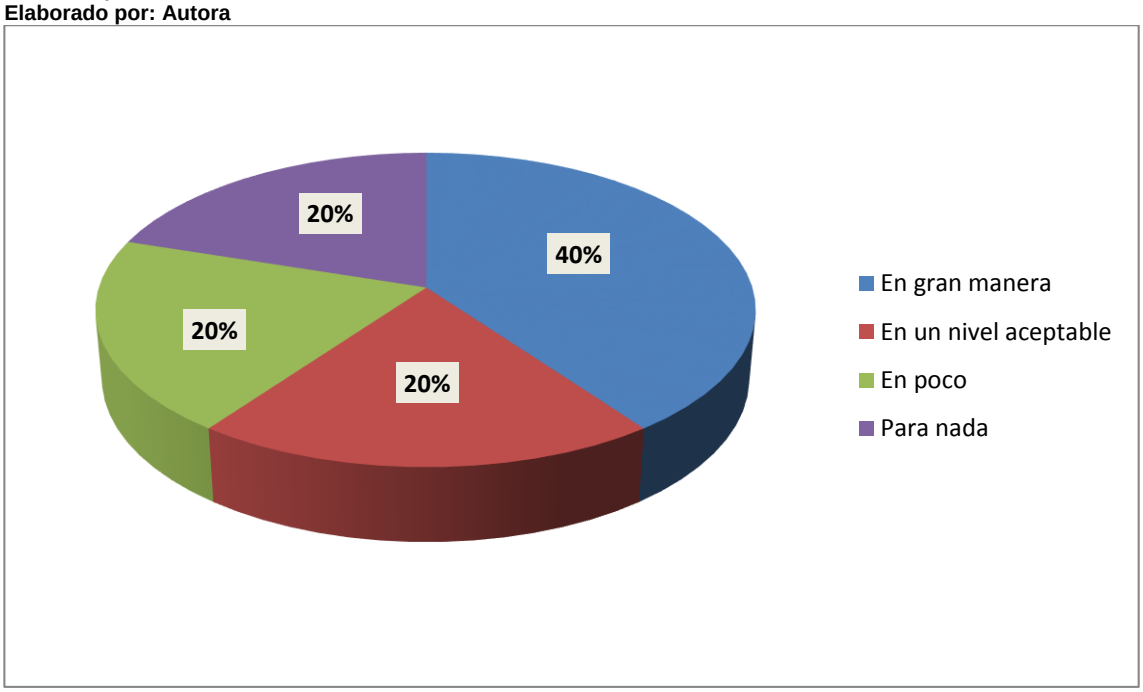


GRÁFICO N° 12: INFLUENCIA EN LAS VENTAS

Análisis e Interpretación:

El 40% de los operadores financieros sostienen que el uso de su negocio para prestar servicios como Pichincha Mi Vecino ha influenciado sus ventas en gran manera, el 20% opina que ha sido en un nivel aceptable, el 20% sostiene que ha influenciado sus ventas muy poco y el 20% restante opina que para nada han incrementado sus ventas.

3. ¿Ha captado nuevos clientes a partir de la implementación de Pichincha Mi Vecino en su negocio?

CUADRO N° 13: CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

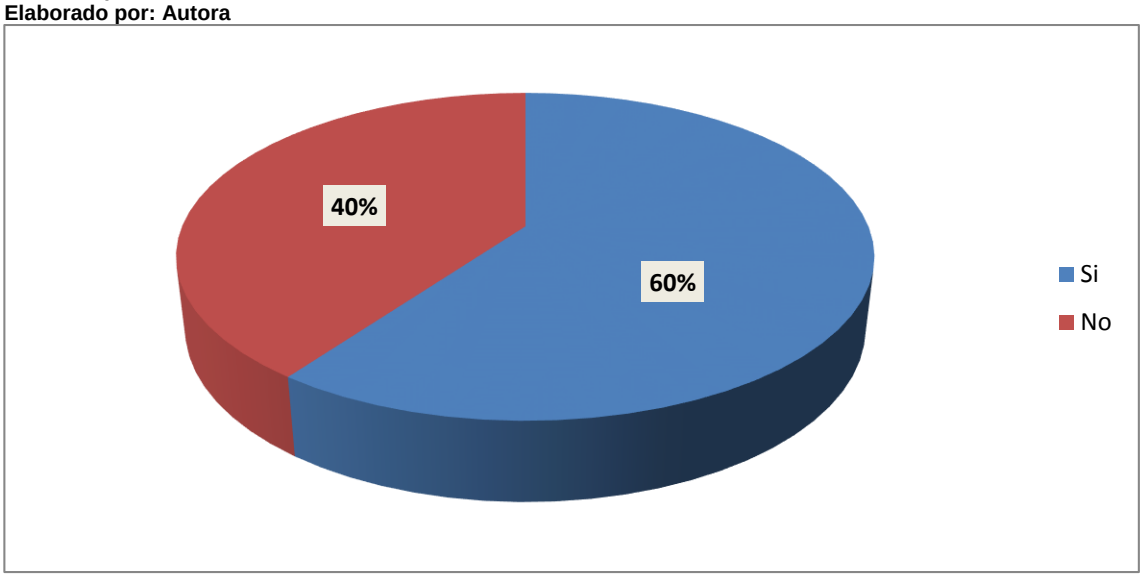


GRÁFICO N° 13: CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES

Análisis e Interpretación:

El 60% de los operadores financieros sostienen que si han captado nuevos clientes a partir de la implementación de Pichincha Mi Vecino, y el 40% opina que no han captado nuevos clientes.

4. ¿Considera usted que el Banco Pichincha debería a más de la infraestructura informática colaborar con mejorar las instalaciones de su negocio, y de esa forma se brindaría mejor servicio al cliente?

CUADRO N° 14: MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL NEGOCIO

Alternativas	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

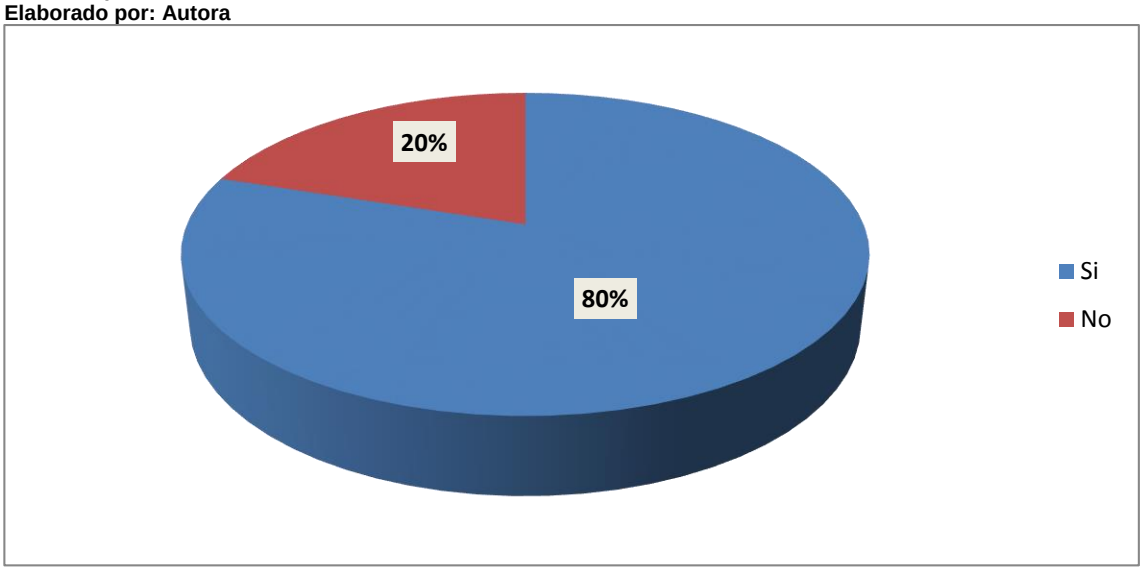


GRÁFICO N° 14: MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL NEGOCIO

Análisis e Interpretación:

El 80% de los operadores financieros opinan que el Banco Pichincha debería a más de la infraestructura informática colaborar con mejorar las instalaciones de su negocio, y de esa forma se brindarían un mejor servicio al cliente, el 20% restante opinan que no deberían mejorar las instalaciones del negocio.

5. ¿Cuál cree usted que ha sido el principal inconveniente en el desarrollo de sus actividades como Pichincha Mi Vecino?

CUADRO N° 15: PRINCIPALES INCONVENIENTES EN EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES COMO PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencia	%
Falta de estrategias marketing y promoción hacia el servicio y productos.	1	20%
Daños de la infraestructura informática.	1	20%
Limitación en la cobertura de operaciones.	2	40%
Falta de tiempo y personal para mejorar la atención.	1	20%
Ninguna	0	0%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

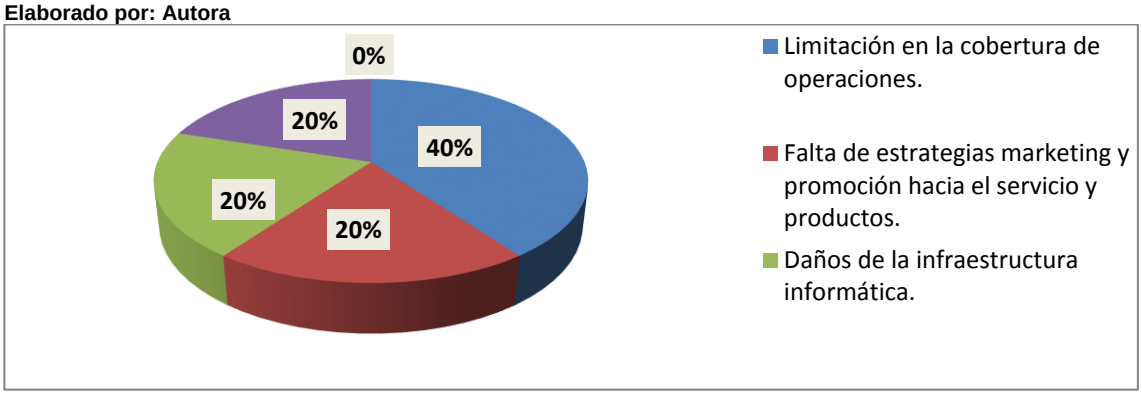


GRÁFICO N° 15: PRINCIPALES INCONVENIENTES EN EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES COMO PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 40% de los operadores financieros sostienen que el principal inconveniente en el desarrollo de sus actividades es la limitación en la cobertura de operaciones, el 20% opina que es la falta de estrategias marketing y promoción hacia el servicio y productos, el 20% sostiene que los inconvenientes se dan por daños de la infraestructura informática y el 20% restante sostiene que es por falta de tiempo y personal para mejorar la atención.

6. ¿Se cree capaz de ser a futuro un asesor de crédito de modo que su persona pueda recibir, tramitar y liquidar préstamos?

CUADRO N° 16: ASESORES DE CRÉDITO A FUTURO

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

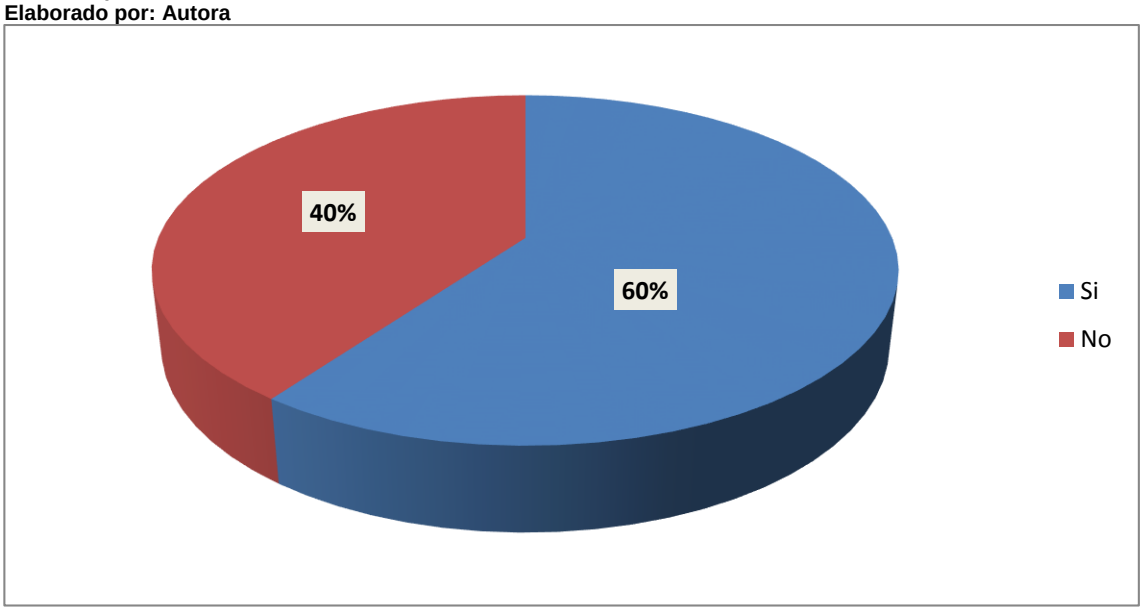


GRÁFICO N° 16: ASESORES DE CRÉDITO A FUTURO

Análisis e Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos el 60% de los operadores financieros expresaron que si se creen capaces de ser a futuro asesores de crédito de modo que puedan recibir, tramitar y liquidar préstamos y el 40% sostienen que no se creen capaces para realizar dichas labores.

7. ¿Considera usted que el ser Pichincha Mi Vecino le entregará a futuro mayores ventajas con relación a la competencia referente al acceso al crédito bancario?

CUADRO N° 17: VENTAJAS REFERENTE A LA COMPETENCIA PARA OBTENER CRÉDITOS BANCARIOS

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

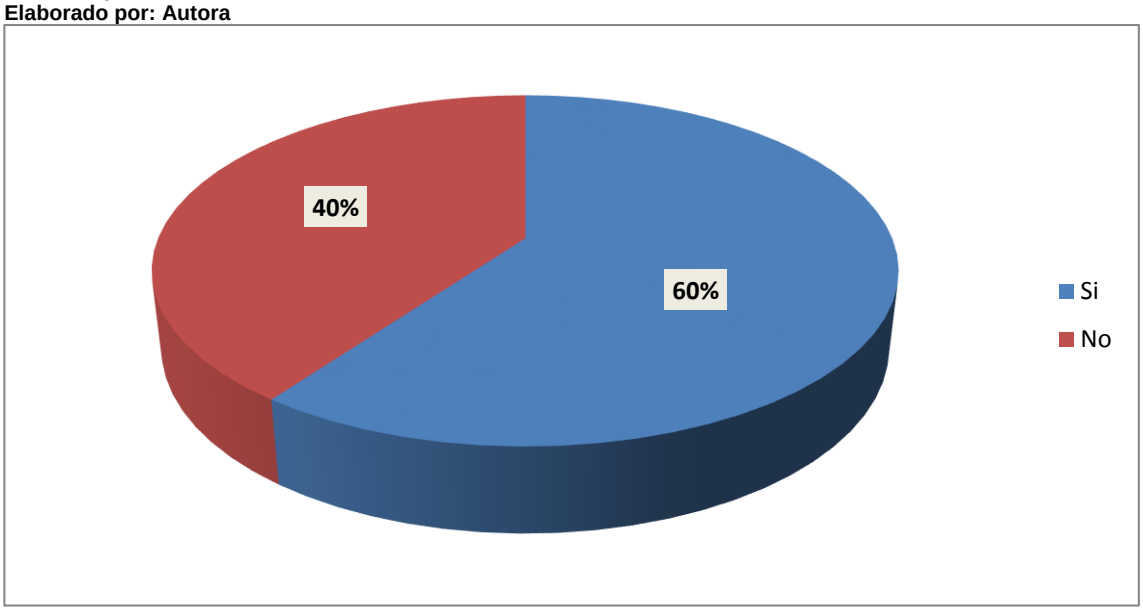


GRÁFICO N° 17: VENTAJAS REFERENTE A LA COMPETENCIA PARA OBTENER CRÉDITOS BANCARIOS

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los operadores financieros expresaron que el ser Pichincha Mi Vecino a futuro les otorgara mayores ventajas con relación a la competencia referente al acceso de créditos bancarios, mientras que el 40% sostiene que no obtendrán ventajas para obtener dichos créditos.

8. ¿Cuál cree usted que es la razón por la que su comunidad no obtiene los servicios financieros de Pichincha Mi Vecino?

CUADRO N° 18: RAZONES PARA NO OBTENER SERVICIOS FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO

Alternativas	Frecuencia	%
Desconocimiento	1	20%
Poca Credibilidad	2	40%
No tiene tiempo ni personal para atender dos negocios a la vez	2	40%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

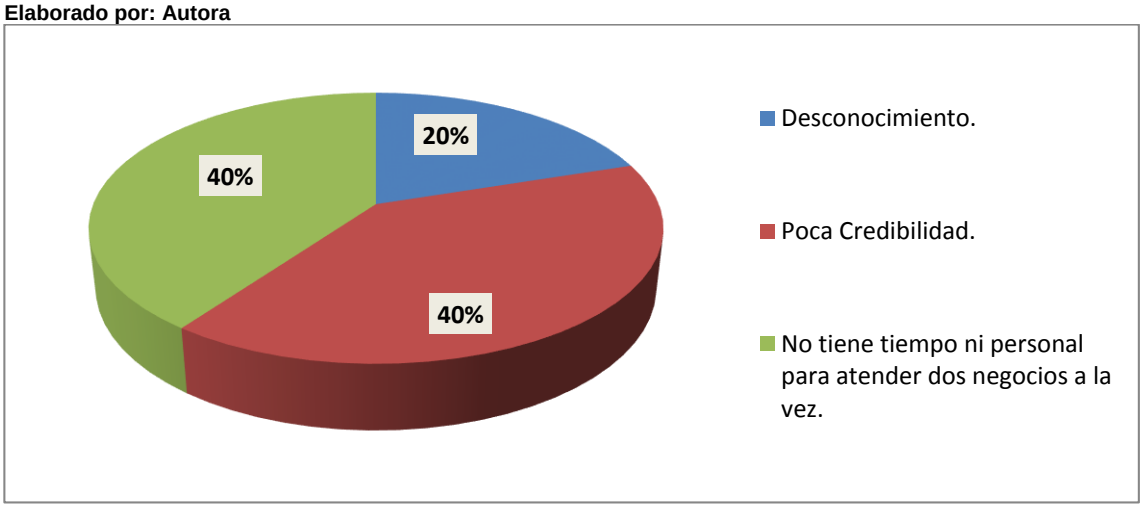


GRÁFICO N° 18: RAZONES PARA NO OBTENER SERVICIOS FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO

Análisis e Interpretación:

El 40% de los operadores financieros expresaron que la razón por la que su comunidad no obtiene los servicios financieros Pichincha Mi Vecino se debe a la poca credibilidad, el 40% también opinan que se debe a que el operador financiero no tiene tiempo ni personal para atender dos negocios a la vez y el 20% expresaron que se debe al desconocimiento.

9.- ¿Cree usted que desde que empezó con las actividades de Pichincha Mi Vecino ha obtenido mayor utilidad en su negocio?

CUADRO N° 19: OBTECCIÓN DE MAYOR UTILIDAD EN SU NEGOCIO

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

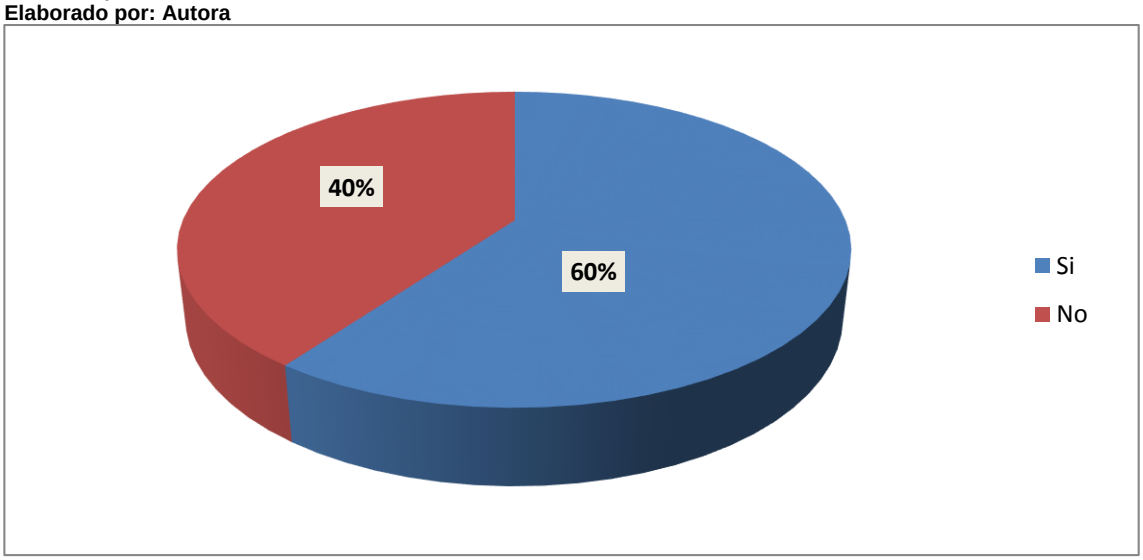


GRÁFICO N° 19: OBTECCIÓN DE MAYOR UTILIDAD EN SU NEGOCIO

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos el 60% de los operadores financieros expresaron que desde que empezaron con las actividades de Pichincha Mi Vecino si han obtenido mayor utilidad en sus negocios y el 40% restante opinan que no han obtenido mayores utilidades.

10. ¿Qué mejoras usted recomendaría al programa Pichincha Mi Vecino para beneficio de los operadores financieros?

CUADRO N° 20: MEJORAS PARA BENEFICIO DE LOS OPERADORES FINANCIEROS

Alternativas	Frecuencia	%
Ampliar el tipo de transacciones	1	20%
Mejorar la infraestructura del negocio	1	20%
Facilidad de créditos bancarios	3	60%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino
Elaborado por: Autora

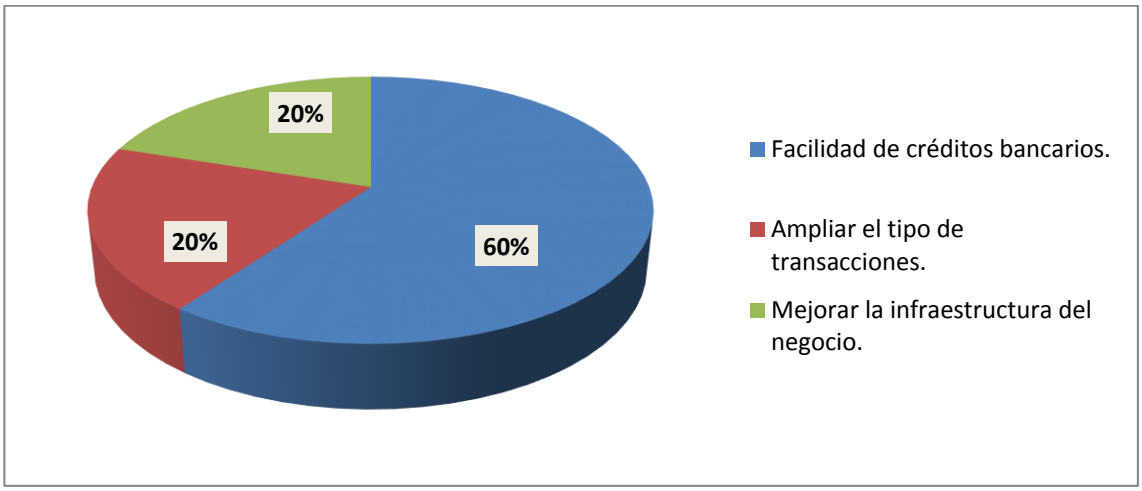
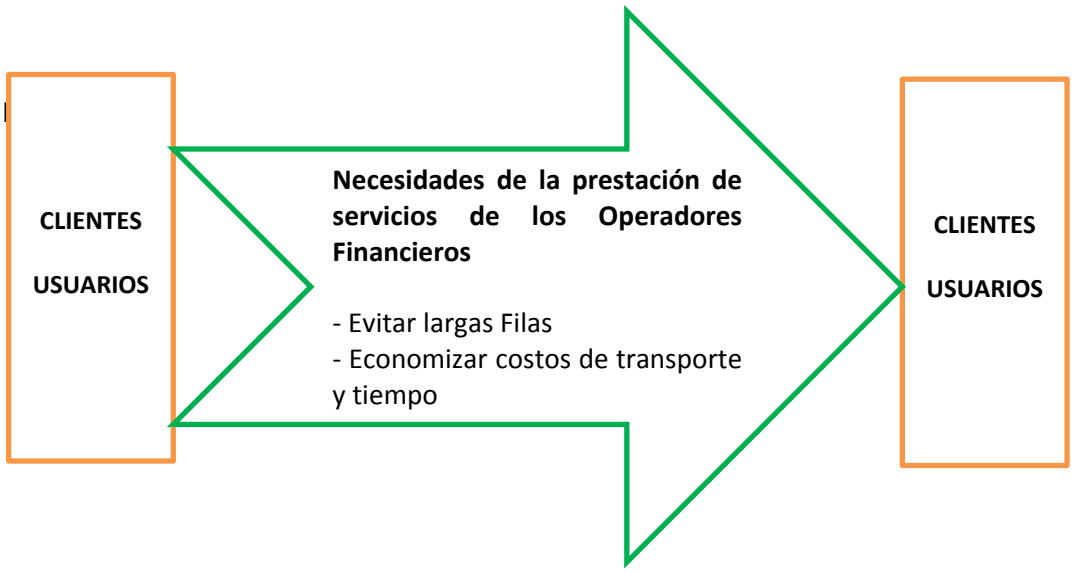


GRÁFICO N° 20: MEJORAS PARA BENEFICIO DE LOS OPERADORES FINANCIEROS

Análisis e Interpretación:

El 60% de los operadores financieros expresaron que para mejorar el programa Pichincha Mi Vecino recomendarían la facilidad de Créditos Bancarios para su beneficio, el 20% opinan que deben ampliar el tipo de transacciones y el otro 20% sostienen que deben mejorar la infraestructura del negocio.

4.1.2. Resultados del Objetivo 1



Identificar las necesidades de la población del Cantón Quevedo, de la prestación de servicios de los Operadores Financieros.

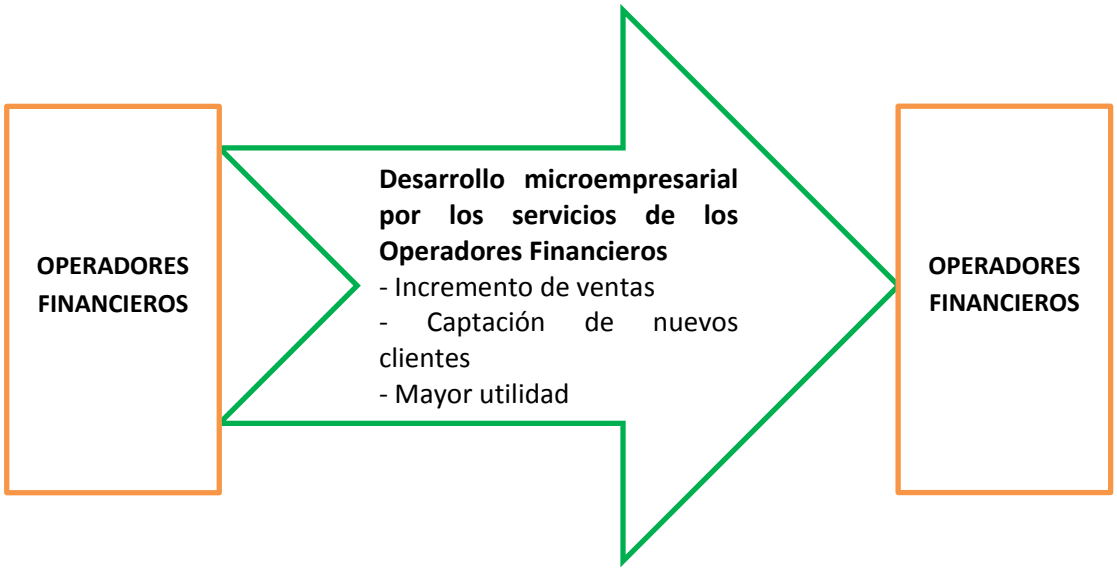
En la pregunta 7 de la encuesta realizada a los clientes que utilizan Pichincha Mi Vecino el 49% manifestó, que las principales necesidades que tienen la población del Cantón Quevedo en la prestación de servicios de los Operadores Financieros es evitar largas filas en las instituciones financieras y un 25% requiere economizar costos de transporte y tiempo al realizar sus transacciones, lo que les permite satisfacer sus necesidades.

4.1.3. Resultados del Objetivo 2

Analizar las ventajas y desventajas de los servicios financieros que prestan los Operadores Financieros en el cantón Quevedo.

Las mismas que fueron identificadas en la encuesta efectuada a los clientes de Pichincha Mi Vecino; de manera específica en la pregunta 5,donde el 48% manifiesta que la principal ventaja que otorga los servicios financieros se debe a la buena atención y agilidad que brindan los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino al realizar sus transacciones. Las desventajas se reflejan en la pregunta 8 de la encuesta realizada a los clientes de Pichincha mi Vecino, la cual indica que el 43 % se debe a la inseguridad, ya que no existe guardianía, el 24% sostiene que se debe a la incomodidad de los negocios autorizados.

4.1.4. Resultados del Objetivo 3



Determinar el desarrollo microempresarial por los servicios de los Operadores Financieros en el Cantón Quevedo.

El programa Pichincha Mi Vecino les ha permitido a los Operadores Financieros desarrollarse microempresarialmente en sus negocios como se refleja en la pregunta 2 de la encuesta realizada a los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino en la que el 40% sostienen que las ventas han incrementado en gran manera; la pregunta 3 de esta encuesta manifiesta que han captado nuevos clientes a partir de la implementación de Pichincha Mi Vecino con un índice del 60%; la pregunta 9 de esta encuesta indica que desde que iniciaron con las actividades de Pichincha Mi Vecino han obtenido mayor utilidad en sus negocios manifestado en el 60%.

4.2 Discusión

Los servicios que prestan los operadores financieros Pichincha Mi Vecino determinan que las actividades que ellos llevan a cabo les permite obtener un notable desarrollo microempresarial para sus negocios.

De acuerdo a los resultados encontrados en la investigación desarrollada se plantea la siguiente discusión:

Las necesidades que tiene la población del cantón Quevedo para obtener la prestación de servicios financieros son diversas entre ellas el poder hacer uso de estos servicios sin hacer largas filas, generar costos de transporte y pérdida de tiempo; respaldado en la siguiente teoría:

Según Piernas, (2010). “En general, necesidad significa una manera de ser precisa, inevitable, y sirve para expresar la relación de exigencia que mantienen los medios y los fines. Necesario se dice aquello de que depende otra cosa, o que ha de ser forzosamente puesto para lograrla, y en igual sentido se afirma también que es necesario algún hecho o suceso, cuando se han puesto los medios que a él conducen”.

Las ventajas de los servicios financieros que prestan los operadores se reflejan en la buena atención y agilidad que ellos brindan, así como evitar el desplazamiento de los clientes al centro de la ciudad para realizar sus transacciones financieras. Las desventajas que se hicieron notables fueron la inseguridad e incomodidad que dan los establecimientos de estos operadores financieros; Así como lo expuesto por Betancourt, (2010) La calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio.

El desarrollo microempresarial que han obtenido los operadores financieros en sus negocios ha sido positivo ya que el formar parte de Pichincha Mi Vecino les ha permitido incrementar su nivel de ventas, captar nuevos clientes y han alcanzado utilidades favorables.

Para monografias.com, (2014). “Desarrollo micrompresarial, éste es una estrategia o proceso por medio del cual los microempresarios trabajan el fortalecimiento de habilidades, destrezas y capacitaciones. Es un concepto amplio que abarca desde la incubación de la idea, el desarrollo de la misma y su "final nacimiento" convirtiendo a la idea en un negocio de éxito”.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de haber llevado a cabo la investigación se puede concluir en lo siguiente:

- Que al haberse identificado las necesidades de la población del cantón Quevedo para la prestación de los servicios financieros que ofrece Pichincha Mi Vecino; se puede notar que las expectativas de los usuarios se las cumple en su mayoría; ya que los mismos realizan sus transacciones de forma rápida y lo mejor que se encuentran cerca de casa, permitiéndoles satisfacer sus necesidades en gran manera evitándoles hacer largas filas y reduciéndoles los costos de transporte y tiempo.

- Al analizar los resultados se puede observar que la principal ventaja que otorgan los operadores financieros Pichincha Mi Vecino, es la agilidad y buena atención para los usuarios, lo que permite que ellos prefieran utilizar sus servicios; en el lado opuesto se observan también las desventajas en la prestación de estos servicios los cuales resaltan principalmente la inseguridad, ya que no cuentan con guardianía privada se refleja también la incomodidad que ofrecen los establecimientos de los operadores financieros para sus usuarios.

- Luego de analizar la encuesta aplicada a los operadores financieros, resaltan que el ser parte del Programa Pichincha Mi Vecino les ha permitido incrementar sus ventas en gran manera, captar nuevos clientes; estos aspectos reflejan que sus utilidades también han tenido mayores incrementos; por lo que se puede concluir en que dichos operadores vienen obteniendo un desarrollo microempresarial notable en sus negocios.

5.2. Recomendaciones

- Continuar satisfaciendo las necesidades de la población Quevedeña que utilizan los servicios de Pichincha Mi Vecino, trabajando con gran entusiasmo y efectividad en conjunto con la entidad que los preside; promoviendo extensión de transacciones y nuevos servicios financieros los mismos que le permitan captar cada día mayores usuarios.

- Extender mayores ventajas en la prestación de estos servicios financieros; así como incrementar seguridad privada en los establecimientos de los operadores financieros Pichincha Mi vecino, a fin de preservar la seguridad de los usuarios y operadores; también es indispensable que mejore la comodidad que requieren los usuarios para realizar sus respectivas transacciones.

- Que los operadores financieros Pichincha Mi Vecino soliciten al Banco Pichincha créditos para sus negocios, lo que les permita invertir mayormente y ofrecer un gran stock de productos en los mismos; así como mejorar la infraestructura de los establecimientos, permitiéndoles continuar en el desarrollo microempresarial.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

Barros, Alejandro. (2010). *Alternativa para el crecimiento para Argentina.Eumed.(1ra.ed.)* Español.Buenos Aires.pág105

Betancourt, Yosleidy. (2010). *La evaluación de la calidad de servicio.* Eumed.(3ra.ed.). Español.España.pág320

Cárdenas, Nelly. (2014). *Influencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeña empresa en la Región Arequipa.* Eumed.(2da.ed.).Español.México.pág120

Carrasco, Alan. (2010). *La micro y pequeña empresa Mexicana.* Eumed.(1ra.ed.).Español.México.pág450

Correa, Eugenia. (2010). *America Latina y desarrollo Económico .* AkalS.A.(2da.ed.).Español.España.pág659

económico, Organización para la cooperación y el desarrollo. (2010). *La evaluación del desarrollo económico y del empleo a nivel local.* Eumed.(3ra.ed.).Español.México.pág349

Escudero, María. (2012). *Comunicación y atención al cliente.Eumed.(1ra.ed.)* Español.Madrid: Paraninfo.pág111

García, Angel. (2010). *El financiamiento y su impacto en las exportaciones Agrícolas en México.* Eumed.(2da.ed.)Español.México.pág86

García, Arturo. (2010). *Sistema Financiero Méxicano y el Mercado de Derivados.* Eumed.(3ra.ed.)Español.México. pág.78

Gitman, Lawrence. (2010). *Principios de Administración Financiera.* Eumed. Pearson Educación.(1ra.ed.)Español.Mexico.pág.90

Gómez, Roberto. (2011). *Mercados Financieros: Futuros y opciones.* España: Eumed.(2da.ed).Español.España.pág106

Herrera, Beatriz. (2011). *Globalización y Sistema Financiero.* Lima: UNMSM.Eumed.(3ra.ed.)Español.Lima.pág250

Ibarra, Alberto.(2010). *Introducción de las Finanzas Públicas.* Fundación Universitaria Tecnológica de Comfenalco.Eumed.(5ta.ed.)Español.Colombia.pág.79

Lahoud, Daniel. (2010). *Los principios de las Finanzas y los Mercados Financieros.* Caracas.Eumed.Texto C.A.(1ra.ed.)Español.Caracas.pág.310.

Lira, María(1ra.ed.). (2010). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* México: Eumed. (1ra.ed.).Español.México.pág220

López, Alejandra. (2010). *La realidad de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina.* México: Eumed.(2da.ed.).Español.México.pág.104

Martínez, Larisa. (2011). *"Consideraciones teóricas sobre atención al cliente" en Contribuciones a la Economía.* Cuba: Eumed.(1ra.ed.).Español.Cuba.pág.79

Mungaray, Alejandro. (2011). *Potencial de la vinculación universitaria para una política microempresarial una perspectiva comparada.* México.Eumed.(3ra.ed.).Español.México.pág.64

Piernas, José. (2010). *Vocabulario de Economía Política.* Barcelona.Eumed.(2da.ed.)Español.España.pág.124

Rodríguez, Joaquín. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas.* México.Eumed.(4ta.ed.).Español.México.pág.219

Vásquez, Frometa. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios, en contribucionesde la ciencias sociales.* Malaga.Eumed.(1ra.ed.)Español.México.pág.109

Zorrilla, Santiago. (2010). *Aspectos Socioeconómicos de la Política en México.* México: Limusa S.A.Eumed.(1ra.ed.)Español.México.pág.65

6.2. Linkografía

Aduana del Ecuador. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/laws/Reglamento_General_a_la_Ley_de_Prevencion_Deteccion_y_Erradicacion_del_Delito_de_Lavado_de_Activos_y_del_Financiamiento_de_Delitos.pdf

Banco Pichincha. (s.f.). Recuperado el 24 de Enero de 2015, de https://www.pichincha.com/portal/Canales-de-atencion/Pichincha-Mi-Vecino

Bolsa de Valores de Quito. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.bolsadequito.info/normativa/normativa-del-mercado-de-valores/ley-de-mercado-de-valores/

Contraloría General del Estado. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/RegLeyOrgCGE.pdf

Ecuador Legal Online. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/ley-de-regimen-tributario-interno/

Eolnet. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.eolnet.net/index.php/servicios/hosting/14-sample-data-articles/87-defensa

felaban.net. (s.f.). Recuperado el 26 de Enero de 2015, de http://www.felaban.net/

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.iess.gob.ec/documents/10162/2220562/Ley+de+Seguridad+Social

monografias.com. (2014). Recuperado el 24 de Abril de 2015, de http://www.monografias.com/trabajos101/desarrollo-empresarial-y-pequenos-negocios/desarrollo-empresarial-y-pequenos-negocios2.shtml

Security Data. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de https://www.securitydata.net.ec/leyes_normativas/reglamento_ley_comercio_firmas_electronicas_mensajes.pdf

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=16&vp_tip=2

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). Recuperado el 24 de Enero de 2015, de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). Recuperado el 26 de Enero de 2015, de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1. Cuestionario Encuesta a los clientes de Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA: INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

OBJETIVO:

Tiene como objetivo recopilar información para poder evaluar a los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino y su impacto en el desarrollo microempresarial en el cantón Quevedo.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS OPERADORES PICHINCHA MI VECINO

1.- ¿Tiene cuenta corriente o de ahorro en el Banco Pichincha?

Sí ☐
No ☐

2.- ¿Cuál cree usted que es la principal causa para que gran parte de la población de su cantón no tenga cuenta corriente ni de ahorro en las instituciones bancarias del medio?

a) Lejanía y pérdida de tiempo al acercarse a realizar transacciones en el centro de Quevedo. ☐

b) Costos exagerados en los servicios financieros prestados por la Banca del cantón Quevedo. ☐

c) Bancos no brindan facilidades de crédito. ☐

d) Otros. ☐

3.- ¿Ha utilizado usted los servicios financieros que brinda Pichincha mi Vecino?

Sí ☐
No ☐

4.- ¿Conoce usted las actividades que realiza los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino?

Sí ☐
No ☐

5.- ¿La atención y agilidad mostrada por los Operadores Financieros Pichincha mi Vecino?

Excelente ☐
Buena ☐
Regular ☐
Pésima ☐
No sabe ☐

6.- ¿El uso de Pichincha mi Vecino lo realiza?

Día a día ☐
De forma regular ☐
De vez en cuando ☐
Nada ☐

7.- ¿Cuál es la razón principal para que se utilice Pichincha mi Vecino en el cantón Quevedo?

Prontitud en la ejecución de transacciones y evitar hacer grandes filas. ☐
Economizar costos por transporte y tiempo. ☐
Excelente servicio y atención. ☐
Otros. ☐

8.- ¿Cuál cree usted que es el principal inconveniente que presenta Pichincha Mi Vecino en la atención al público?

a) Inseguridad, ya que no existe guardianía. ☐
b) Falta de especialización en conocimientos financieros del operador. ☐
c) Incomodidad. ☐
d) Inseguridad informática. ☐
e) Otros. ☐

9.- ¿Cree usted que los Operadores Financieros motivan a que los habitantes de la ciudad de Quevedo busquen cada vez más los servicios bancarios?

Sí. ☐
No. ☐

10.- ¿Considera que los denominados Pichincha Mi Vecino influyen en que su persona consuma los bienes y servicios ofertados por el establecimiento que intermedia en la transacción bancaria?

Sí. ☐
No. ☐

7.2. Cuestionario Encuesta a los propietarios de establecimientos que actúan como Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA: INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

OBJETIVO:

Tiene como objetivo recopilar información para poder evaluar a los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino y su impacto en el desarrollo microempresarial en el cantón Quevedo.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROPIETARIOS DE ESTABLECIMIENTOS QUE ACTUAN COMO OPERADORES FINANCIEROS PICHINCHA MI VECINO

1.- ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Primaria. ☐
Secundaria. ☐
Universitaria. ☐
Ninguna. ☐

2.- ¿El uso de su negocio propio en operaciones financieras de Pichincha Mi Vecino han influenciado en las ventas de su negocio?

En gran manera. ☐
En un nivel aceptable. ☐
En poco. ☐
Para nada. ☐

3.- ¿Ha captado nuevos clientes a partir de la implementación de Pichincha Mi Vecino en su negocio?

Sí. ☐
No. ☐

4.- ¿Considera usted que el Banco Pichincha debería a más de la infraestructura informática colaborar con mejorar las instalaciones de su negocio, y de esa forma se brindaría mejor servicio al cliente?

Sí. ☐
No. ☐

5.- ¿Cuál cree usted que ha sido el principal inconveniente en el desarrollo de sus actividades como Operador Financiero Pichincha Mi Vecino?

a) Falta de estrategias marketing y promoción hacia el servicio y productos. ☐
b) Daños de la infraestructura informática. ☐
c) Limitación en la cobertura de operaciones. ☐
d) Falta de tiempo y personal para mejorar la atención. ☐
e) Ninguna. ☐

6.- ¿Se cree capaz de ser a futuro un asesor de crédito de modo que su persona pueda recibir, tramitar y liquidar préstamos?

Sí. ☐
No. ☐

7.- ¿Considera usted que el ser Pichincha Mi Vecino le entregará a futuro mayores ventajas con relación a la competencia referente al acceso al crédito bancario?

Sí. ☐
No ☐

8.- ¿Cuál cree usted que es la razón por la que su comunidad no obtiene los servicios financieros de Pichincha Mi Vecino?

a) Desconocimiento. ☐

b) Poca Credibilidad. ☐

c) No tiene tiempo ni personal para atender dos negocios a la vez. ☐

9.- ¿Cree usted que desde que empezó con las actividades de Pichincha Mi Vecino ha obtenido mayor utilidad en su negocio?

Sí. ☐

No. ☐

10.- ¿Qué mejoras usted recomendaría al programa Pichincha Mi Vecino para beneficio de los operadores financieros?

a) Ampliar el tipo de transacciones. ☐

b) Mejorar la infraestructura del negocio. ☐

c) Facilidad de créditos bancarios. ☐

7.3. Fotografías de las labores que realizan los Operadores Financieros Pichincha Mi Vecino