



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de desarrollo previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO
PICHINCHA EN EL CANTÓN QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN CON
APLICACIONES WEB Y MÓVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN
ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN**

AUTOR:

ING. JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO

DIRECTOR:

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO.

QUEVEDO – ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de desarrollo previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO
PICHINCHA EN EL CANTÓN QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN CON
APLICACIONES WEB Y MÓVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN
ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN**

AUTOR:

ING. JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO

DIRECTOR:

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO.

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Econ. Nivaldo Vera Valdiviezo. Tutor del proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que el Ing. Jordy Luis Zambrano Zambrano, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Desarrollo titulado **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO PICHINCHA EN EL CANTÓN QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN CON APLICACIONES WEB Y MÓVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, marzo 20 del 2021



Nivaldo A. Vera
Valdiviezo
Firmado digitalmente por
Nivaldo A. Vera Valdiviezo
Fecha: 2021.03.23 15:16:03
Verificar
Verificación de Admite Académica
Fecha: 2021.03.23 15:16:03
Econ: Nivaldo Vera Valdiviezo, MSc
Director de Trabajo de Investigación

Econ. Nivaldo Vera Valdiviezo.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO, autor del Trabajo de Investigación titulado:
LA GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO PICHINCHA EN EL CANTON QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSION CON APLICACIONES WEB Y MOVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, reading "Jordy Zambrano". The signature is written in a cursive style with the first letters of each name capitalized and prominent.

ING. JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a mis padres y mis hermanos, por su apoyo incondicional y por ser aquellas personas que me hacen ser mejor cada día.

A mis compañeros de maestría por ser los mejores y porque siempre me mostraron su apoyo y colaboración.

AGRADECIMIENTO

Al término de esta etapa académica de mi vida, quiero agradecer a mi familia por su apoyo incondicional, al Econ. Nivaldo Vera Valdiviezo por sus conocimientos impartidos y por ser de gran ayuda para el desarrollo de este trabajo.

A la Ing. Mayra Loor Sabando por su asesoría y por proporcionarme la información necesaria para el desarrollo de esta investigación

Pero agradezco de manera especial a Dios por ser el motor que mueve la humanidad, a mis padres porque son el motivo de mi superación y existencia y por el soporte incondicional en mi vida.

A handwritten signature in blue ink that reads "Jordy Zambrano". The signature is written in a cursive, flowing style with the first and last names clearly distinguishable.

ING. JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO

PRÓLOGO

BANCO PICHINCHA CA es una entidad financiera líder en el mercado ecuatoriano con más de 100 años de trayectoria, el mismo que a lo largo de los años ha sufrido múltiples cambios, pero eso sin descuidar la calidad del servicio y siempre de la mano de la tecnología. Actualmente el banco impulsa mucho el uso de las herramientas móviles y la banca digital esto para proporcionar a nuestros cliente que realicen consultas, pagos, transferencias e inversiones de manera rápida, segura y en tiempo real, de esta manera resulta indispensable el estudio de como los clientes perciben estas aplicaciones es decir si son de su agrado o se les dificulta el manejo para emprender acciones que nos permitan mejorar , y crear la banca universal y digital que demandan los tiempos modernos.

Considero de gran importancia la presente investigación de las herramientas móviles y las inversiones del banco, así como la gestión administrativa que se emprende por parte de los grandes directivos y de nosotros como gerentes

Atentamente

A blue ink signature is written over a circular stamp. The stamp contains the text 'BANCO PICHINCHA' at the top, followed by 'Mayra Alexandra Loor Sabando', 'Gerente', and 'Agencia San Carlos'. Below the signature, the words 'FIRMA AUTORIZADA' are printed in blue capital letters.

ING. MAYRA ALEXANDRA LOOR SABANDO Msc.

GERENTE BANCO PICHINCHA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está enfocado en la escasa inversión en el Banco Pichincha a partir de Aplicaciones móviles, que presenta incidencias en las oportunidades de crecimiento financiero de las personas. El objetivo que persigue este proyecto es desarrollar estrategias para el incremento de la inversión en la bolsa de valores a partir de aplicaciones web y móvil. Para lo cual se Diagnosticará el Mercado interesado en la inversión de productos Financieros a partir de una encuesta aplicada a los clientes potenciales del banco, Se Planteará actividades y acciones para incentivar la inversión en base a aplicaciones móviles.

Teniendo como objetivo general Evaluar la incidencia de la gestión administrativa financiera del banco pichincha del Cantón Quevedo en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil, periodo 2018-2019

En base a la investigación desarrollada podemos decir que la gran mayoría de los clientes del banco pichincha no conocen las aplicaciones móviles ni su uso, además que el nivel de cumplimiento de las metas comerciales en las agencias de Quevedo es estable pero no bueno

ABSTRACT

This research work is focused on the scarce investment in Banco Pichincha from mobile applications, which presents incidences in people's financial growth opportunities. The objective of this project is to develop strategies to increase investment in the stock market based on web and mobile applications. For which the Market interested in the investment of Financial products will be diagnosed based on a survey applied to the bank's potential clients, activities and actions will be proposed to encourage investment in it based on mobile applications.

With the general objective of evaluating the impact of the administrative financial management of the Pichincha bank of Cantón Quevedo in the fulfillment of investment strategies with web and mobile applications, period 2018-2019

Based on the research carried out, we can say that the vast majority of Banco Pichincha's clients do not know about mobile applications or their use, and that the level of compliance with commercial goals in Quevedo's agencies is stable but not good.

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Derivados.....	4
1.4. DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. Fundamentación conceptual	9
2.1.1 Sistema financiero mundial	9
a. Importancia Sistema financiero mundial.....	9
b. Características del mercado financiero mundial.....	10
2.1.2. Sistema financiero ecuatoriano.....	11
a. Importancia del sistema financiero ecuatoriano	11
b. Cómo se regula el Sistema Financiero	12
c. Estructura del sistema financiero ecuatoriano	13
2.1.3. Aplicaciones informáticas	14
2.1.4. Aplicaciones móviles.....	14
2.1.5. Ventajas de las aplicaciones web.....	14
a. Dispositivo móvil.....	15
b. Android.....	16
c. Base de datos	16
d. Sistema financiero contable.....	17
e. Financial business system.....	17

f. Captaciones a la vista	18
g. Captaciones a plazo fijo.....	18
2.1.6. Principales aplicaciones móviles financieras	19
2.1.7. Características básicas de una aplicación financiera eficiente	19
2.1.8. Gestión administrativa financiera.....	20
2.1.9 Indicadores de gestión	22
2.1.9.1. Principales indicadores de gestión.....	22
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	25
2.2.1. Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del Ecuador	
25	
2.2.2. Estrategias de marketing aplicadas a instituciones financieras	26
2.2.3. Estudio de los principales modelos de banca móvil y desarrollo de un aplicativo ...	28
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	31
2.3.1. LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	31
2.3.2. CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.1.1. Explicativa.....	43
3.1.2. Causal	43
3.1.3. Documental.....	43
3.1.4. Descriptiva.....	43
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	44
3.2.1 Método Inductivo	44
3.2.2 Método deductivo	44
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN..	45
3.3.1. Población y muestra.....	45
3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACION	46
3.3.3. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	46
a. Entrevista	46
b. Encuestas	46
3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	47
3.6. RECOLECCION DE LA INFORMACION	47
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	47

4.1. Gestiones administrativas y financieras desarrolladas por el banco pichincha para el cumplimiento de las estrategias de inversión sobre la captación de recursos.	49
4.1.1 Encuesta a los clientes	59
4.2. Análisis los índices obtenidos sobre las inversiones a plazo realizadas a través de la captación del banco pichincha en el periodo 2018-2019.....	69
4.2.1. Encuesta a los gerentes del Banco Pichincha	49
4.2.2. Indicadores de cumplimiento de los asesores sobre las captaciones	69
4.3. Examen de la evolución de las inversiones, producto de las captaciones realizadas por el banco pichincha en el período 2018-2019	71
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES.....	80
5.2. RECOMENDACIONES	82
6.1. TITULO DE LA PROPUESTA	84
6.2. JUSTIFICACIÓN	84
6.3. FUNDAMENTACION LEGAL	85
6.4. OBJETIVOS	90
6.4.1. OBJETIVO GENERAL	90
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	90
6.5. Ubicación sectorial y física.....	91
6.6. Factibilidad	91
6.7. Plan de trabajo	91
6.8. Cronograma	93
6.9. Presupuesto.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cumplimiento asesores zona Quevedo.....	69
Tabla 2 Parámetros de calificación según el cumplimiento de los objetivos	69
Tabla 3 Estado de situación Financiera	71
Tabla 4 Estados de resultados integrales	74
Tabla 5 Utilidad de Banco Pichincha Nacional y Quevedo	75
Tabla 6 Cronograma	93
Tabla 7 Presupuesto.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Rango de edad al que pertenece	59
Figura 2 Cuenta con celular inteligente	60
Figura 3 Preferencias de Apps Móviles.....	61
Figura 4 Conocimiento de aplicaciones web y móviles	62
Figura 5 Importancia de una aplicación móvil	63
Figura 6 Frecuencia de uso en banca móvil	64
Figura 7 Transacciones frecuentes	65
Figura 8 Tasa de interés en Inversiones.....	66
Figura 9 Impulso del uso de aplicaciones web y móviles	67
Figura 10 Promoción del uso de aplicaciones web y móviles.....	68
Figura 11 Análisis de objetivos	49
Figura 12 Eficiencia en los procesos de banco pichincha	50
Figura 13 Gestión administrativa-financiera de banco pichincha	51
Figura 14 Información financiera para toma de decisiones.....	52
Figura 15 Control interno y cumplimiento de objetivos.....	53
Figura 16 Optimización de recursos para la gestión administrativa-financiera	54
Figura 17 Medición de los asesores.....	55
Figura 18 Reuniones para evaluar cumplimiento de objetivos.....	56
Figura 19 Impulso de uso de las aplicaciones por los asesores	57
Figura 20 Consideración de cumplimiento de sus asesores	58

INTRODUCCIÓN

El mercado financiero es un lugar físico o electrónico en el que se intercambian acciones, bonos, obligaciones, certificados a plazo, divisas y derivados. Es el lugar donde se compran y se venden activos financieros. En realidad se trata de un mercado financiero en donde existen distintos tipos en función del tipo de activo que se comercializa.

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Por otro lado Arteaga, (2009) señala que esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica del país haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público (ahorros), y, prestarlos a los demandantes de recursos (créditos).

La cultura de inversión en la ciudad de Quevedo es sumamente escasa, tanto en la comunidad en general como en los profesionales del cantón, problema que surge de manera principal por el poco conocimiento de este tema, radicando la idea de que para hacer una inversión es necesario acudir a una entidad financiera de manera física, sin tener en cuenta que hoy en la actualidad la globalización nos proporciona herramientas móviles de carácter financiero para poder operar en el mercado bursátil.

La población de Quevedo es una población consumista en la cual no existe el asesoramiento oportuno para que los profesionales sepan aprovechar situaciones favorables para poder

operar y realizar inversiones a través de su dispositivo electrónico, los cuales desencadenaría en réditos personales y mejores en la calidad de vida de las personas.

El Banco Pichincha, como ente financiero ubicado en Quevedo, ofrece a la ciudad una serie de productos, a través de los cuales sus habitantes puedan invertir, Lo expuesto hace que el presente trabajo investigativo se encuentre enfocado en la escasa inversión a través de los productos financieros que son visibles por medio de aplicaciones móviles y página web del banco en la ciudad de Quevedo, teniendo como idea a defender el desarrollo de estrategias de difusión incrementara la inversión en el banco pichincha a partir de aplicaciones web y móvil.

El presente trabajo se estructura los siguientes capítulos:

En el **Capítulo I**, se contempla el marco contextual de la investigación, ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, justificación, objetivos generales y específicos.

En el **Capítulo II**, se trata del marco teórico de la investigación, que consta de fundamentación conceptual, teórica y legal, expresada en una amplia bibliografía consultada y disposiciones legales vigentes.

El **Capítulo III**, presenta la metodología de la investigación, donde se señalan métodos y técnicas utilizados en la investigación, construcción metodológica del objeto de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de información empírica,

descripción de la información, análisis e interpretación de los resultados, construcción del informe de la investigación.

En el **Capítulo IV**, muestra el análisis e interpretación de los resultados en relación con los objetivos de investigación, enunciado el uso de las aplicaciones web y móviles en banco pichincha

En el **Capítulo V**, describe las conclusiones y recomendaciones.

En el **Capítulo VI**, se podrá apreciar el plan estratégico de difusión cuya meta será incrementar las inversiones en banco pichincha mediante las aplicaciones móviles

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*La educación es el arma más
poderosa para cambiar el
mundo – Nelson Mandela*

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El estudio se realizó en el cantón Quevedo que es la urbe más grande y poblada de la Provincia de Los Ríos. Se localiza al centro de la región litoral del Ecuador, en una extensa llanura, atravesada por el río Quevedo, a una altitud de 74 msnm y con un clima lluvioso tropical de 28°C en promedio. En el censo de 2010 tenía una población de 213.842 habitantes, lo que la convierte en la décimo segunda ciudad más poblada del país.

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. En Ecuador se encuentra conformado por un conjunto de instituciones financieras tanto públicas como privadas, tales como: bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, etc.

El Banco Pichincha es un banco privado con presencia en Ecuador, Colombia, España, Panamá, y Perú. Su propietario es el Grupo Pichincha, grupo empresarial ecuatoriano que incluye las compañías de asociadas con el banco y empresas relacionadas con Fidel Egas Grijalva y familia, que incluye Diners Club del Ecuador, PICAVAL Casa de Valores, Seguros del Pichincha, Fondos Pichincha, El Homo Seguros del Ecuador S.A, Consorcio Pichincha, Delta Publicidad, entre otra. Este banco es una de las instituciones Financieras más grandes con la que cuenta el Ecuador con transcendencia de 115 años en el mercado goza de gran aceptación por los usuarios gracias a su Eficiencia y Calidad de Servicio.

1.2. SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA

La cultura de inversión en la ciudad de Quevedo es sumamente escasa, tanto en la comunidad en general como en los profesionales del cantón, problema que surge de manera principal por el poco conocimiento de este tema, radicando la idea de que para hacer una inversión es necesario acudir a las entidades financieras de manera física, sin tener en cuenta que hoy en la actualidad la globalización nos proporciona herramientas móviles de carácter financiero para poder operar en este mercado.

En esta investigación se determinar el nivel de conocimiento que tienen ~~los habitantes~~ clientes acerca de las aplicaciones móviles y el uso de la página web para realizar inversiones en Banco Pichincha, así como también, conocer las gestiones administrativas financiera emprendidas en del manejo de las inversiones y las estrategias que utilizan esta para la atracción de nuevos clientes.

El desconocimiento de los productos y de las maneras de invertir desencadena en efectos como la pérdida de ingresos inesperados, inestabilidad económica carencia de accionistas, muchas veces por desconocimiento los ciudadanos pierden la oportunidad de mejorar la calidad de vida personal y de su familia puesto que no aprovechan las oportunidades que le brinda el mercado.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa financiera incide en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil en el periodo 2018-2019 del banco pichincha del Cantón Quevedo?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Qué gestiones administrativas y financieras han sido desarrolladas por el Banco Pichincha para el cumplimiento de las estrategias de inversión sobre la captación?
- ¿Cuáles son los índices de las inversiones a plazo realizadas a través de la captación del Banco Pichincha en el periodo 2018-2019?
- ¿Cómo han evolucionado las inversiones, producto de las captaciones realizadas por el Banco Pichincha en el período 2018-2019?
- ¿Qué plan estratégico de difusión se pueden plantear para incrementar las inversiones en el banco pichincha mediante el uso de las herramientas web y móviles?

1.4. DELIMITACION DEL PROBLEMA

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

CAMPO:	Ciencia Empresarial
ÁREA:	Administración
LÍNEA:	Desarrollo empresarial y finanzas
LUGAR:	Quevedo
TIEMPO:	De diciembre 2020 a marzo 2021

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la gestión administrativa financiera y su incidencia en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil, periodo 2018-2019, del banco pichincha del Cantón Quevedo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar las gestiones administrativas y financieras desarrolladas por el Banco Pichincha para el cumplimiento de las estrategias de inversión sobre la captación de recursos.

- Analizar los índices obtenidos sobre las inversiones a plazo realizadas a través de la captación del Banco Pichincha en el periodo 2018-2019
- Examinar la evolución de las inversiones, producto de las captaciones realizadas por el Banco Pichincha en el período 2018-2019
- Desarrollar un plan estratégico de difusión para incrementar las inversiones en el banco pichincha mediante el uso de las herramientas web y móviles.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación permitirá evaluar la incidencia de la gestión administrativa financiera del banco pichincha del Cantón Quevedo en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil, periodo 2018-2019, posibles errores y desviaciones a fin de aplicar correctivos a tiempo que contribuya a obtener los mejores beneficios. Un elemento importante es el diseño de Estrategias de difusión que permitan dar a conocer las ventajas de las aplicaciones móviles para realizar inversiones.

El estudio de las estrategias de inversión es fundamental para la gestión empresarial por cuanto permite conocer y analizar el grado de uso de cada uno de los recursos tecnológicos (aplicaciones móviles) en la organización y así tener oportunidad de optimizarlos.

Este trabajo de investigación representa en una contribución al desarrollo administrativo financiero del Banco Pichincha, mejorando las tasas de inversión por parte de sus clientes

en la comercialización de productos del pasivo como cuentas y certificados de depósitos a plazo, entre otros.

La investigación es factible, debido a que se dispone del tiempo necesario para poder involucrarse en la empresa, también es el medio por el cual se verán plasmado los conocimientos adquiridos en mi formación como profesional.

El proyecto se ve justificado debido a la necesidad de la comunidad para conocer el manejo de las aplicaciones móviles financieras existentes y la enorme facilidad que tiene el usuario para poder cotizar en las instituciones financieras, además de esto tiene como base poner en práctica todos los conocimientos adquirido en las diversas unidades de aprendizaje a lo largo de mi camino como profesional, cuento con los recursos humanos, económicos y materiales que hacen posible el desarrollo de este documento.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*La ciencia es la progresiva
aproximación del hombre al
mundo real. - Max Planck*

2.1. Fundamentación conceptual

2.1.1 Sistema financiero mundial

El sistema financiero mundial es el conjunto de actores que concurren en un espacio físico para la libre oferta y demanda de bienes o productos de carácter económico- financiero. Es sólido y sustentan el crecimiento económico y el desarrollo, son cruciales para la misión de aliviar la pobreza e impulsar la prosperidad compartida. (James, 2011)

El sistema financiero de un país es el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin es canalizar el ahorro de las unidades económicas con superávit de recursos (ahorradores) hacia aquellas unidades con déficit (inversores). (Castillo, 2018)

a. Importancia Sistema financiero mundial

Para (Díaz, 2015) la importancia del sistema financiero mundial se resume en 3 puntos:

- Permite pronosticar como los sucesos internacionales pueden afectar a los agentes económicos (empresas, familias, gobierno), con la finalidad de crear estrategias para la protección de intereses.
- Ayuda a la toma de decisiones rentables, como lo son; la inversión, el consumo, la apertura de nuevos mercados y el comercio internacional de importación y exportación de mercancías.
- Permite obtener financiamiento con mejores tasas de interés.

Para (Dueñas, 2010), la importancia del sistema financiero radica en el flujo de recursos de las Unidades Superavitarias hacia las instituciones financieras se ve compensado con el reconocimiento de un rendimiento (intereses). De igual forma, el flujo de recursos desde las instituciones financieras hacia las Unidades deficitarias tiene un precio (pago de intereses)

b. Características del mercado financiero mundial

Los mercados financieros tienen múltiples características, para (Orta P, 2015) las principales características de los mercados financieros mundiales son las siguientes:

- **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.

Por otra parte (Escoto, 2012) señala que el sistema financiero puede distinguirse por dos características específicas

- a) **Crear confianza:** esta es una de las características más importante del sistema financiero al basarse en:
- La seguridad financiera, con el fin de disminuir el riesgo de quienes participan en las transacciones financieras
 - La seguridad jurídica, la cual ayuda también a reducir el riesgo inevitable de cualquier transacción
 - La información que es un elemento esencial para crear un clima de confianza
- b) **Promueve la competencia:** buscan que los entes financieros se preocupen, seriamente, por mejorar los servicios y aumentar la productividad, ya que de esta forma disminuyen los costos de las transacciones financieras.

2.1.2. Sistema financiero ecuatoriano

(Arteaga C, 2009), El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas y prestar esos recursos a quienes lo necesitan. Es un conjunto de organismos, instituciones y entidades que regulados por principios y normas legales, constitucionales y reglamentarias cuya finalidad es conseguir el desarrollo ordenado y equilibrado de la economía de un país, canalizando los recursos financieros de las familias o unidades que disponen de excedentes, hacia la familia o unidades deficitarias, fomentando el ahorro, facilitando su utilización. (Andrade V, 2003)

a. Importancia del sistema financiero ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano cumple un rol fundamental para el desarrollo de la economía nacional puesto que contribuye a elevar el crecimiento económico del país,

mediante la captación del ahorro, el sistema financiero lo canaliza hacia diferentes agentes económicos para de esta forma lograr el bienestar de la población. (Tenorio E, 2010)

Por otra parte (Fernández, 2010), señala que el sistema financiero cumple múltiples funciones, entre las que se destacan: captar y promover el ahorro, para luego canalizarlo hacia los diferentes agentes económicos; facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago y buscar el crecimiento económico de la población.

b. Cómo se regula el Sistema Financiero

El actuar en el sistema financiero es muy delicado y puede verse inmerso en actos de corrupción, de acuerdo a lo que expresa La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es la responsable de la formación de políticas públicas, y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores. Los organismos de supervisión y control son la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (compañías de seguros). (Van Horn J, 2002)

por otra parte (Fernández, 2010) expresa que la junta de política y regulación monetaria y financiera es la responsable de la formación de políticas públicas, y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores. Los organismos de supervisión y control son la Superintendencia de Bancos (bancos, mutualistas y sociedades financieras), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (cooperativas y mutualistas de ahorro y crédito de vivienda) y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (compañías de seguros).

c. Estructura del sistema financiero ecuatoriano

Para (Grinblatt M, 2016) la estructura del sistema financiero ecuatoriano se resume en el siguiente grafico

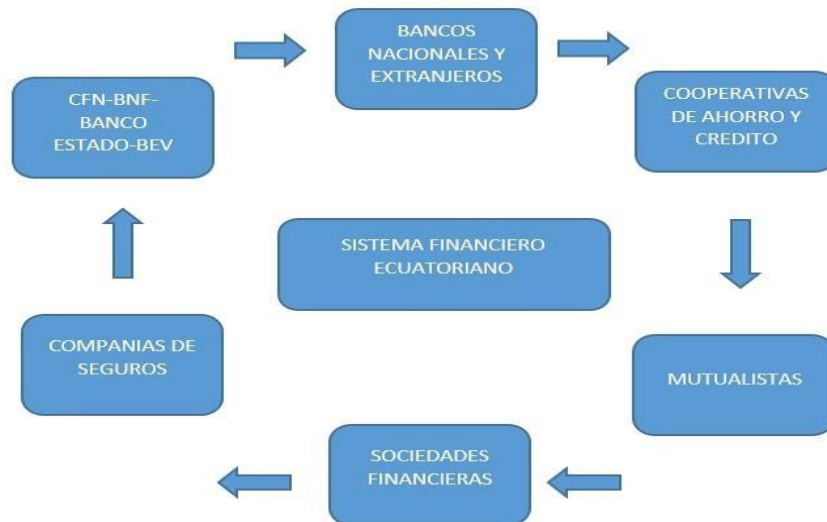


Figura1. Estructura del sistema financiero (Grinblatt M, 2016).

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero. Según la Superintendencia de Bancos, los bancos constituyen el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema. (Fernández, 2010)

2.1.3. Aplicaciones informáticas

Aplicaciones informáticas según (Padilla, 2014) Una aplicación es un programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas.

Según (Moreno & Ramos, 2014) Mientras los sistemas operativos se encargan de hacer funcionar tu computador. Los programas se presentan como herramientas para mejorar tu desempeño. Algunos ejemplos de estos programas o aplicaciones son los procesadores de texto, como Microsoft Word; las hojas de cálculo, como Excel ; y las base de datos, como Microsoft Access.

2.1.4. Aplicaciones móviles

Aplicaciones móviles para (Galarza, 2010) Una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles. Las aplicaciones permiten al usuario efectuar un conjunto de tareas de cualquier tipo profesional, facilitando la gestión o actividades a desarrollar.

Así mismo (Moreno & Ramos, 2014) señala que los dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes también ejecutan aplicaciones. Estas son diseñadas especialmente para hacernos el trabajo más fácil y comprimir en nuestro pequeño dispositivo todo un mundo de herramientas y accesorios que utilizamos en nuestra vida cotidiana.

2.1.5. Ventajas de las aplicaciones web

Para (Chacón, 2013) las ventajas de las aplicaciones web son las siguientes:

- Menor consumo de recursos y mejor rendimiento
- El proyecto de implementación de una aplicación web es más económico que el de una aplicación.
- Inmediatez de acceso, ya que las aplicaciones web no necesitan ser descargadas, instaladas ni configuradas.
- Puedes acceder a ellas desde cualquier computadora.
- No necesitas un sistema operativo específico.

Por otra parte (Moreno & Ramos, 2014), señala que entre las principales ventajas de las aplicaciones web tenemos:

- ✓ Muchas aplicaciones web son gratuitas.
- ✓ Puedes acceder a tu información en cualquier lugar y momento.
- ✓ No dependes de tu computador o de algún equipo específico ya que el contenido está almacenado en la web.
- ✓ Muchas de las aplicaciones web permiten que varias personas trabajen simultáneamente en ellas.
- ✓ Los documentos y archivos no se te van a perder ni borrar a menos que tú así lo quieras.

a. Dispositivo móvil

Un dispositivo móvil se puede definir como un aparato de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, que ha sido diseñado específicamente para una función, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales. (Peralta, 2012)

Por otra parte (Cuello & Vittone, 2013) expresa que Cuando pensamos en dispositivos móviles, lo primero que nos viene a la cabeza es un teléfono móvil; sin embargo, en la actualidad, existen múltiples dispositivos en el mercado que encajan dentro de esta categoría, como ordenadores portátiles, netbooks, pocketPC, tabletas, etc.

b. Android

Según (Desongles, 2016) Android es un sistema operativo basado en Linux y orientado a dispositivos móviles, como teléfono inteligente y tablets. Android es una solución completa de software de código libre para teléfonos y dispositivos móviles.

Es un paquete con código de ejecución basado en Java”.

Android es un sistema operativo inicialmente pensado para teléfonos móviles, al igual que iOS, Symbian y Blackberry OS. Lo que lo hace diferente es que está basado en Linux, un núcleo de sistema operativo libre, gratuito y multiplataforma. (Montero, 2014)

c. Base de datos

Una base de datos es un conjunto de datos almacenados sin redundancias innecesarias en un soporte informático y accesible simultáneamente por distintos usuarios y aplicaciones. Los datos deben estar estructurados y almacenados de forma totalmente independiente de las aplicaciones que la utilizan. (Chacón, 2013)

Según (Montero, 2014) Una base de datos es un “almacén” que nos permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada para que luego podamos encontrar y utilizar fácilmente.

d. Sistema financiero contable

Para (Galarza, 2010) Los programas informáticos de contabilidad y financieros son útiles para las empresas, haciendo que se ejecuten de una manera más eficiente y eficaz. Los costos de software y hardware se han vuelto asequibles, con muchas pequeñas empresas hoy en día siendo propietarias de computadoras y de software para procesar los datos financieros. El software de contabilidad y 8 financieros son herramientas valiosas para el pago de facturas, registrar los ingresos y para la gestión de las ventas y del inventario.

Según (Dueñas, 2010) el sistema financiero contable es un sinónimo de sistema de información, es el proceso de llevar, ordenadamente, las cuentas de la empresa, estar informados de cuál es la situación financiera de la misma y buscar alternativas atractivas que le permitan ahorrar en costos y/o gastos, para aumentar sus expectativas de rendimiento.

e. Financial business system

Es una herramienta informática de última tecnología única en el mercado, desarrollado en Visual Studio 2008- 2010, Multi base de Datos (SQL Server 2005/2008/2012, Oracle 10g, Oracle 11g, DB2, Sybase), Orientada completamente a servicios (SOA). Multiempresa, Multimoneda. Completamente Parametrizable. Genera Pistas de Auditoría configurables y de varios niveles, soporta todo el ciclo de operaciones de una Institución Financiera, Cooperativa o Micro financiera. (Sornoza, 2015)

Según (Desongles, 2016) Financial 2.0 basa su operación en el Cliente como entidad fundamental de ejecución; De esto se ocupa FBS Personas - Clientes la aplicación que otorga la Funcionalidad para la administración óptima de información de personas y clientes. Manejando el concepto de identificación única, FBS 2.0 permite a los módulos de negocio

hacer uso de un repositorio centralizado de Clientes relacionando cada producto con un único cliente dentro de la Organización.

f. Captaciones a la vista

Suministra una plataforma versátil y flexible para el manejo de las operaciones de los Productos o Servicios Financieros de Captaciones a la Vista, permitiendo la creación de productos de acuerdo a las características del negocio, necesidades de los clientes y el mercado objetivo hacia donde se orientan los mismos. Su diseño permite el manejo de cuentas de ahorro, 9 aportaciones de socios, ahorros programados, fondos acumulativos, etc. Además, proporciona planes flexibles para cálculo, acumulación y acreditación de intereses. (Galarza, 2010)

Por otra parte (Escoto, 2012) expresa que los depósitos a la vista pueden ser reclamados por el cliente en cualquier momento. Son bienes que se entregan a una entidad bancaria en concepto de la obtención de unos determinados servicios financieros (como, por ejemplo, una cuenta de ahorros). La entidad se hace cargo de ese dinero y, este puede ser retirado sin previo aviso, cuando el cliente lo estime oportuno.

g. Captaciones a plazo fijo

Captaciones Plazo Fijo son importantes y se deben realizar con mucho cuidado como lo dice (Desongles, 2016) . Se gestiona la captación de dinero a plazo fijo, permitiendo las múltiples variantes que el manejo de Certificados de Depósito o Depósitos a Plazo Fijo, captaciones en efectivo, cheque, valores depositados en cuenta y cualquier otro que se pueda presentar

son solventemente manejados en una misma operación lo que permiten agilidad en los procesos y satisfacción de las necesidades del cliente.

Un depósito a plazo (también llamado imposición a plazo fijo) es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados. También puede ser que los intereses se pagan periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener abierta en la entidad al inicio. (Fernández, 2010)

2.1.6. Principales aplicaciones móviles financieras

Según (Pazos, 2017) entre las aplicaciones o herramientas financieras más usadas tenemos las siguientes:

- Plus 500
- Ibex droid
- Bloomberg
- Gpa
- Fintonic

2.1.7. Características básicas de una aplicación financiera eficiente

En el actual mundo globalizado las aplicaciones financieras juegan un papel fundamental puesto que el usuario es el que determina su mejor opción en base a esto se tienen que evaluar algunas características como lo dice (Galarza, 2010) se tiene que evaluar lo siguiente:

- Rapidez de la aplicación
- Poder de poder ofertar en el mercado en tiempo real
- Capacidad de reacción y notificación de ofertas favorables

Por otra parte (Chacón, 2013), resume las principales características de una aplicación financiera en las siguientes:

- ✓ Interfaz simple
- ✓ Visibilidad en IOS y Android
- ✓ Seguridad
- ✓ Funcionamiento offline de la APP
- ✓ Actualizaciones periódicas de la APP
- ✓ Comentarios y medios de contacto
- ✓ Opciones de personalización
- ✓ El sistema de búsqueda
- ✓ Analítica
- ✓ Interoperabilidad

2.1.8. Gestión administrativa financiera

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos, atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluidos los aportados por los asociados, y en segundo lugar la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en control de los recursos financieros (Córdoba, 2012)

Por otra parte (Perez & Carballo, 2015) señala que las finanzas gestionan la inversión, la financiación, la información económico-financiera y, con frecuencia los procesos administrativos de las operaciones. Si bien las finanzas se preocupan de la rentabilidad y del riesgo, se ocupan directamente del dinero y de la información todas las decisiones adaptadas a la empresa, en cualquiera de sus áreas o niveles de responsabilidad se manifiestan con mayor o menor intensidad en términos monetarios y repercuten antes o después sobre su situación financiera

Importancia de la gestión administrativa financiera

Según (López, 2010) La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como:

- Planificación: el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.
- Organización: se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.
- Dirección: es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.
- Control: en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos.

Por otra parte (Haro & Rosario, 2017) señala que hacer una buena gestión administrativa trae diversos beneficios para una empresa a continuación vamos a conocer algunos de los más importantes y causan mayores impactos en el cotidiano corporativo

1. Mantener ganancias saludables
2. Aumento de la productividad
3. Ayuda a alcanzar las metas
4. Generación de satisfacción de clientes y empleados
5. Promoción de la toma de decisiones basadas en datos

2.1.9 Indicadores de gestión

Según (Sánchez, 2013) señala que un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Por otra parte (Salgueiro, 2011) expresa que los indicadores de productividad son instrumentos utilizados por las compañías para evaluar su rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos. Es por medio de ellos que es posible determinar con precisión las mejores maneras de optimizar resultados y reducir gastos.

2.1.9.1. Principales indicadores de gestión

Según (Sánchez, 2013) los principales indicadores de gestión son:

a. Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad pueden ser bastante variados y tienen como objetivo medir si el resultado final de los servicios está o no siguiendo patrones de la empresa o exigidos por los consumidores.

b. Indicadores de capacidad

Por medio de ese indicador, se mide la cantidad de servicios (o productos) producida en cierto espacio de tiempo. Este indicador se hace fundamental, pues solo así el empresario puede conocer capacidad de su negocio y descubrir si está utilizando todo su potencial o si hay procesos que necesitan ser optimizados.

c. Indicadores estratégicos

A su vez, estos son los indicadores que ayudarán al emprendedor a medir si los objetivos trazados para la empresa están siendo o no alcanzados. Se analizan numéricamente y mes a mes, a partir de la medición del número de ventas o servicios prestados.

d. Indicadores de rentabilidad

No siempre tener resultados de venta positivos es suficiente para una compañía, ya que el margen de beneficio se calcula a partir del porcentaje de rentabilidad, excluyendo del valor los gastos fijos y variables.

e. Indicadores de competitividad

Estos indicadores buscan evaluar la participación del negocio en el mercado en relación a sus competidores, siendo esenciales para que se delimite el espacio a ser ocupado en él. Sobre todo, de manera adecuada.

f. Indicadores de volumen de ventas

Por último, los indicadores de volumen de ventas tienen por objeto analizar la rotación de los empleados. Cuando son elevados, pueden significar que hay fallas en el liderazgo, que el ambiente de trabajo no es adecuado o que los salarios son bajos, por ejemplo. Puede ser una verdadera alerta para el cambio de procesos y la aplicación de nuevas estrategias.

Por otra parte (Salgueiro, 2011), señala que los principales indicadores de gestión son:

- ✓ Indicadores de eficiencia
- ✓ Indicadores de eficacia
- ✓ Indicadores de cumplimiento
- ✓ Indicadores de capacidad
- ✓ Indicadores de productividad
- ✓ Indicadores de calidad
- ✓ Indicadores de rentabilidad
- ✓ Indicadores de competitividad
- ✓ Indicadores de valor

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del Ecuador

A través del análisis de los principales indicadores podremos brindar a la sociedad una herramienta en la cual identifiquen que institución bancaria es la que mejor maneja los recursos de terceros, cuál ha sido su desempeño en la toma de decisiones adecuadas en la selección de inversiones y prestación de fondos, cual es la estructura de capital que manejan y el compromiso de responsabilidad social que mantienen las instituciones con respecto a temas críticos de la sociedad. Debemos identificar herramientas técnicas que permitan evidenciar a través de los estados financieros y demás informes económicos presentados a los organismos competentes de control tales como los indicadores de liquidez, rentabilidad, solvencia y eficiencia de los recursos económicos que manejan las instituciones del sistema financiero ecuatoriano. El interpretar los números e indicadores de cierta forma no es de alcance de todos los usuarios de los servicios que ofrecen las instituciones financieras, no obstante, el presente documento brindará una exégesis de los indicadores financieros de los principales bancos del Ecuador, realizando comparaciones y analizando las tendencias de los últimos años. Bancos, eficiencia, indicadores, liquidez, rentabilidad, sistema financiero, solvencia y tendencia

(Pincay & Faruk, 2017)

2.2.2. Estrategias de marketing aplicadas a instituciones financieras

la Gestión Estratégica de Marketing surge ante la deficiente comunicación, la inadecuada prestación del servicio financiero y la deficiente estructura de los procesos que se observó durante la visita a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Carchi, razón por la que se pretende dar solución a estas falencias que afectan la credibilidad y confianza de los carchenses y por ende afecta el nivel de captación de clientes.

Una propuesta seria, exige el cumplimiento simultáneo de varias etapas durante el desarrollo de este proyecto para el que se tomará en cuenta como caso de estudio la Cooperativa, la etapa comprende el análisis, Repositorio del Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento

Primero del ambiente externo que influye en el desarrollo de las instituciones privadas, teniendo en cuenta varios aspectos como el político en donde se trata temas como la estabilidad del gobierno, en el aspecto legal en el que se plantean las leyes que rigen la constitución y desarrollo de las mismas, en el aspecto económico se tiene en cuenta aspectos económico que a nivel nacional o internacional influyen en el desarrollo de estas instituciones, como las tasas de interés, el riesgo país, y demás temas que afectan la inversión de la empresa privada en el país y por ende en el dinamismo económico del mismo y en el aspecto tecnológico se identifica la influencia de la globalización y la competitividad en el desarrollo de las instituciones, se realiza también un análisis interno de los aspectos relevantes que afectan el desempeño normal de las CACs,

La segunda etapa comprende el planteamiento de las estrategias que periten reparar los

desatinos administrativos y de gestión que se evidencian en estas instituciones. En la tercera etapa se refiere a la implementación y ejecución de la propuesta en donde se identifica quien se encargará de aplicarla, de qué manera se implementará, en que tiempo y con qué recursos se contará. (Lopez, 2011)

2.2.3. Estudio de los principales modelos de banca móvil y desarrollo de un aplicativo

La banca móvil en la actualidad brinda facilidades al usuario al momento de administrar su dinero de forma electrónica, a través de su dispositivo móvil. En Ecuador ya se ha implementado este tipo de servicio, por parte de las entidades bancarias. La presente tesis tiene como objetivo estudiar los principales modelos de banca móvil, juntando conceptos y experiencias de otros aplicativos necesarios para lograr un nivel adecuado de conocimiento acerca del tema; de la cual se desarrollará un aplicativo móvil. En el Capítulo 1, se declara el problema, situación actual y justificación para la realización de este proyecto de tesis, además se detalla el objetivo general y los específicos que darán las pautas para el estudio y desarrollo de nuestro tema. En el Capítulo 2, se define el marco teórico relativo a la banca móvil en el cual describimos las metodologías para el desarrollo del aplicativo, así como los conceptos más importantes para la comprensión del documento. En el Capítulo 3, se describen los principales modelos de banca móvil en la actualidad, como también los servicios de banca móvil que ofrecen las entidades bancarias en el país. En el Capítulo 4, se desarrolla el aplicativo y documentan los pasos que utiliza la metodología ágil de desarrollo de software que se ha elegido para este proyecto en este caso XP. En el Capítulo 5, se exponen las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en esta tesis.

Palabras Clave: Aplicativo Móvil, Banca Móvil, Dispositivo Móvil, Entidades Bancarias, Metodología XP

(Narváez, 2016)

Los sistemas de banca electrónica posibilitan el acceso a una serie de servicios a partir de la simple conexión telefónica de la computadora personal con las del banco. La comodidad que brindan es tanta que una vez que el cliente se acostumbra a usarlos le resulta difícil volver atrás. Con ello no sólo se ahorra tiempo, sino que también la mayor parte de las veces el empleo de los cajeros automáticos y la realización de transacciones por teléfono o mediante el correo son innecesarios. Gracias al constante progreso de la tecnología cada día la banca electrónica se convierte más en un recurso al alcance del consumidor promedio, aun cuando a veces no resulte todo lo fácil que se desea. Muchos sistemas que ofrecen un mayor control financiero. La banca emplea diversos nombres para referirse a estos servicios como PC banking (que resalta el uso de las computadoras personales); home banking (o lo que es lo mismo: banca desde el hogar); electronic banking (que no es menos cierto, porque se trata de una banca electrónica), y el de Internet banking (que se refiere directamente al empleo de la red mundial). La confianza es clave en el comportamiento de los consumidores en internet en nuestro país (Ecuador), realizándose la gestión de la misma como una difícil tarea para una compañía que opera a través del canal electrónico. Esto es así porque, la falta de confianza supone el principal problema a la adopción del medio internet como canal de compra, o de transacciones financieras por la elevada percepción de riesgo que los internautas ecuatorianos encuentran al efectuar determinadas transacciones a través de internet. El contexto de estudio elegido la Banca electrónica, con sus particulares características y un entorno actual tan cambiante, basado en la globalización e inmerso en la actualidad en una fuerte crisis económica y financiera a nivel mundial, determinan una realidad que contribuye a que la adopción del canal resulte todavía más compleja. Durante la década de los 90's se han presentado muchos cambios en la industria bancaria, uno de los principales fue la expedición de la Ley General de Instituciones Financieras, la cual vino a

reemplazar a la antigua Ley de Bancos. A través de esta nueva regulación se intentó implantar la supervisión prudencial para el sistema bancario, la cual consiste en la vigilancia que ejercen las autoridades competentes sobre el cumplimiento de las normas preventivas aplicadas a los agentes financieros; con esta finalidad se incluyeron aspectos como: la reducción del tipo de instituciones financieras de 7 a 4, la existencia de la Junta Bancaria, el incremento del encaje mínimo, el refuerzo del marco institucional de supervisión y transparencia inclusive con la publicación de información contable tales como balances e indicadores financieros, se hicieron más severos los criterios de clasificación de cartera de préstamos sujeta a constitución de reservas y los requerimiento de capital. En esta nueva ley se planteó de forma general la desregulación del sistema financiero lo cual vinculado a los cambios tecnológicos y de comunicación, incentiva la existencia de grupos financieros y la aplicación del concepto de banca universal. 4 con la aparición de Internet, hemos entrado de lleno en lo que se denomina “la era de las comunicaciones”. Si siempre se ha dicho que quien tiene la información tiene el poder, podemos decir que Internet ha democratizado la sociedad en tanto en cuanto es un medio de reparto equitativo de la información. Internet ha sido fundamental para el desarrollo de las economías: desde dar a conocer y vender los productos a todo el mundo, hasta hacer llegar imágenes y documentos al instante, etc. Esto ha provocado que se gane productividad, al ahorrar tiempo en gestiones que antes eran más engorrosas.

(Escudero & Jimenez, 2011)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

SECCIÓN I.- DEL SISTEMA DE SEGURO DE DEPÓSITOS ARTICULO

El sistema de seguros de depósitos de las instituciones financieras privadas establecidas en la República del Ecuador, se rige principalmente por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformada por la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera; y, por las disposiciones de este título. Se entiende por instituciones financieras privadas a aquellas entidades del sistema financiero privado que captan depósitos del público, que se rigen por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y se hallan bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

SECCIÓN II. ÁMBITO DE COBERTURA DEL SEGURO DE DEPÓSITOS

Articulo 2.-Estarán protegidos por la cobertura del seguro los depósitos a la vista o a plazo efectuados por personas naturales o jurídicas en las instituciones del sistema financiero privado que operan en el país, consignados en cuentas corrientes, de ahorros, certificados de depósito a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas.

Articulo 4.- A partir del año 2010, el valor de la cobertura del seguro de depósito será revisado por el directorio de la Corporación del Seguro de Depósitos, y puesto en vigencia en el mes de enero de cada año, luego de ser determinado a partir de un valor equivalente a tres veces la fracción básica vigente del impuesto a la renta.

SECCIÓN III.- DE LOS RECURSOS DE LA CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS

Artículo 7.- Cuando el “Fondo del seguro de depósitos” alcance un monto equivalente al 10% del total de los depósitos asegurados, el directorio de la Corporación del Seguro de Depósitos, podrá reducir la prima fija, a una tasa menor del 3 por mil anual; y, asimismo, podrá restablecerla total o parcialmente, ciñéndose a la metodología referida en el artículo anterior.

Artículo 8.- En los casos de fusión, transformación y adquisición de las instituciones financieras, los saldos de la cuenta respectiva se transferirán a la institución financiera receptora de los depósitos, y por consiguiente obligada a su devolución, la cual asumirá el pago de las contribuciones a la Corporación del Seguro de Depósitos

SECCIÓN IV.- DE LA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS DEL FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS

Artículo 11.- El directorio de la Corporación del Seguro de Depósitos definirá, al menos anualmente, las políticas generales para la administración de los recursos aportados al fideicomiso “Fondo del seguro de depósitos”, para lo cual expedirá un reglamento de inversiones que asegure la observancia permanente de los principios de seguridad, liquidez, diversificación y rentabilidad, el mismo que será comunicado por escrito a la fiduciaria para su implementación y cumplimiento.

SECCIÓN VIII.- DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS

Artículo 19.- La Corporación de Seguro de Depósitos es una entidad de derecho público, con autonomía administrativa y operativa, que tiene a su cargo la ejecución de las disposiciones relacionadas al seguro de depósitos, emanadas de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, las disposiciones de la Junta Bancaria, de la Superintendencia de Bancos y Seguros y del Banco Central de Ecuador, en lo que fuere pertinente.

Artículo 20.- De conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformada por la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, la Corporación del Seguro de Depósitos tendrá un directorio integrado por tres (3) miembros: el presidente, que será designado por el Ministerio de Finanzas; y, dos (2) vocales, uno nombrado por la Junta Bancaria y otro por el directorio del Banco Central del Ecuador.

Artículo 23.- El gerente general de la Corporación del Seguro de Depósitos deberá llevar un adecuado registro de las operaciones, y publicar anualmente los estados financieros y el dictamen de auditoría externa, realizado por una empresa de auditoría externa calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en un diario de circulación nacional, dentro del primer trimestre de cada año. (Superintendencia de bancos y seguros, 2017)

Artículo 74.- De los inversionistas institucionales.- Para efectos de esta Ley, se entenderá por inversionistas institucionales, a las instituciones del sistema financiero públicas o privadas, a las mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, a las cooperativas de ahorro y crédito que realicen intermediación financiera con el público, a las compañías de seguros y reaseguros, a las corporaciones de garantía y retro garantía, a las sociedades administradoras de fondos y fideicomisos y, toda otra persona jurídica y entidades que el

Artículo. 75.- Fondos de inversión: definición y objeto. - Fondo de inversión es el patrimonio común, integrado por aportes de varios inversionistas, personas naturales o jurídicas y, las asociaciones de empleados legalmente reconocidas, para su inversión en los valores, bienes y demás activos que esta Ley permite, correspondiendo la gestión del mismo a una compañía administradora de fondos y fideicomisos, la que actuará por cuenta y riesgo de sus aportantes o partícipes.

Artículo. 76.- Clases de fondos. - Los fondos de inversión, se clasifican en:

- a) Fondos administrados son aquellos que admiten la incorporación, en cualquier momento de aportantes, así como el retiro de uno o varios, por lo que el monto del patrimonio y el valor de sus respectivas unidades es variable; y,
- b) Fondos colectivos son aquellos que tienen como finalidad invertir en valores de proyectos productivos específicos. (Superintendencia de bancos y seguros, 2017)

2.3.2. CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

PARÁGRAFO II.- LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 2.- Se consagra la libertad e igualdad de acceso del usuario a los productos y servicios financieros, de conformidad con la ley y más normas pertinentes.

PARÁGRAFO III.- PROHIBICIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

Artículo 3.- La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas, a fin de garantizar una competencia leal, en el marco de la legislación nacional. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones financieras, y las prácticas concertadas que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear la competencia leal.

SECCIÓN II.- DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 7.- De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y sin perjuicio de otros derechos que consten en otros instrumentos nacionales e internacionales, los usuarios del sistema financiero tendrán los derechos que se señalan en los artículos siguientes.

PARÁGRAFO I.- DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Artículo 8.- Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar

decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

PARÁGRAFO II.- DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 9.- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

9.1 La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera, sea este, usuario directo o indirecto de la institución financiera;

9.2 Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;

9.3 Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

9.4 Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación.

9.5 Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

9.6 Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;

9.7 Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria

9.8 Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

PARÁGRAFO III.- DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 10.- Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

PARÁGRAFO IV.- DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 11.- El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

11.1 Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal;

11.2 Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;

11.3 Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,

11.4 Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

PARÁGRAFO V.- DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD

Artículo 12.- El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

12.1 Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;

12.2 Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;

12.3 Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;

12.4 Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;

12.5 Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,

12.6 Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

PARÁGRAFO VI. - DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Artículo 13.- El usuario tendrá derecho a:

13.1 Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;

13.2 Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante; y,

13.3 Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

PARÁGRAFO VII.- DERECHO A PROTECCIÓN

Artículo 14.- El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos y Seguros o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

14.1 Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;

14.2 Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la institución del sistema financiero, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;

14.3 Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;

14.4 Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;

14.5 Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea

14.6 Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;

14.7 Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;

14.8 Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,

14.9 Demandar la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos, de acuerdo con la ley.

SECCIÓN III.- DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

PARÁGRAFO I.- DERECHO A RECLAMO

Artículo 15.- El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

Artículo 16.- El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones. (Superintendencia de bancos y seguros, 2010)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*No hay que ir para atrás ni
para darse impulso - Lao Tsé*

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Explicativa

Se utilizó este tipo de investigación en obtener información existente sobre la falta de conocimiento y uso de las herramientas tecnológicas para la inversión, así como también la deficiente cultura de inversión de la sociedad de Quevedo.

3.1.2. Causal

Esta investigación es de tipo explicativo o causal y consistirá en el análisis de las la gestión administrativa financiera y su incidencia en el cumplimiento de las estrategias de inversión del Banco Pichincha.

3.1.3. Documental

A través del análisis de la información escrita, en la presente investigación los documentos consultados fueron: inversión, gestión administrativa financiera, aplicaciones móviles, estrategias de difusión del Banco Pichincha.

3.1.4. Descriptiva

Esta investigación describe los detalles de las gestiones administrativas financieras realizadas y la forma como han incidido en el cumplimiento de las estrategias de inversión realizadas por el Banco Pichincha.

Esta investigación muestra la forma como la entidad bancaria ha utilizado las herramientas web y móviles para mejorar sus inversiones.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se fundamentó en aspectos teóricos y conceptuales a partir de la observación directa y experiencias tomadas de la realidad. Los métodos a utilizar corresponderán al método científico el cual permitirá plantear, definir el problema y la explicación del mismo. En esta investigación ayudo a conocer el problema de la escasa inversión en el banco pichincha por medio de las aplicaciones móviles.

3.2.1 Método Inductivo

A través de este método se logró conocer cómo se está manejando la inversión del Banco Pichincha, así como las diferentes políticas y procedimientos en lo concerniente al manejo de tasas de interés, discrecionalidad en tasas, tipos de inversiones, modalidades y segmentos de clientes, en esta investigación ayudo a conocer las características y comportamiento de los diferentes segmentos de clientes.

3.2.2 Método deductivo

Con base a la información recopilada en el método inductivo se realizó afirmaciones globales en cuanto a los instrumentos financieros de inversión en las diferentes Instituciones Financieras, permitiendo determinar aspectos comunes como la presente escases de cultura de inversión y manejo de aplicaciones móviles. En este trabajo apporto a conocer detalles de

la escasa cultura de inversión y la falta de información con relación a las aplicaciones web y móviles de banco pichincha.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en el Banco Pichincha de la ciudad de Quevedo, la misma que surgió ante la necesidad de la institución bancaria de conocer el cumplimiento de las estrategias de inversión realizadas, con la finalidad de organizar y planificar el desarrollo de propuestas dirigidas a reinvertir los montos captados mediante instrumentos de inversión. Para tales fines, se solicitó el permiso respectivo y las autorizaciones para el desarrollo de la investigación (Anexo 2).

Debido a que el Banco Pichincha en los últimos años no ha presentado mayor crecimiento en cuanto al rubro de Inversiones y nace el interés por la parte administrativa financiera de llevar a cabo la investigación y plantear estrategias de difusión para realizar este tipo de inversiones mediante el uso de webs y aplicaciones móviles.

3.3.1. Población y muestra

El universo de estudio está constituido por 2700 que conforma la base de clientes del Banco Pichincha que cuentan con saldos promedios positivos en sus cuentas en los últimos meses, son clientes que cuentan con un de excedente de efectivo y son potenciales para realizar operaciones financieras de inversiones

3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACION

La información cualitativa se utilizó para conocer en detalle la situación actual de las inversiones en el banco pichincha mediante conversaciones con los encargados de estos procesos por otra parte los datos cuantitativos se obtendrán mediante el uso de encuestas y entrevistas estructuradas (Anexo 3)

3.3.3. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

a. Entrevista

Se aplicó una entrevista compuesta de preguntas claves dirigida a los gerentes de las agencias del banco pichincha de Quevedo con la finalidad de conocer las estrategias que se tienen para difundir los beneficios que se tiene al invertir, así mismo en conocer cómo se maneja la gestión administrativa y financiera y su enfoque para determinar las metas comerciales en Banco Pichincha.

b. Encuestas

Se empleará en el trabajo de investigación una encuesta estructurada de preguntas dirigida a la población muestra con la finalidad de conocer el grado de información que se tiene acerca de las Inversiones del Banco Pichincha y las aplicaciones móviles.

Tomando en consideración la población de 2700 clientes y utilizando la fórmula de muestra para poblaciones finitas con el 5% de error y al 95% de confiabilidad se tiene una muestra de 336 clientes, como se puede apreciar a continuación:

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

$$n = \frac{1,96^2(0,50)(0,50)(2700)}{0,05^2(2700 - 1) + 1,96^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = 336 \text{ Clientes}$$

3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se sustentará en base de trabajos realizados con relación a la temática investigada, así como también el soporte documental de la información mediante libros, revistas, folletos, páginas webs, entre otros. Lo que permitirá desarrollar contenidos teóricos y científicos que proporcionaran un valor agregado al desarrollo de las estrategias de Difusión para la inversión del Banco Pichincha

3.6. RECOLECCION DE LA INFORMACION

Se realizó la investigación en las agencias del banco pichincha de Quevedo donde se desarrollaron las entrevistas a los gerentes de la entidad y las encuestas a los clientes potenciales en realizar inversiones, estos formularios seran enviados via correo electrónico o mediante WhatsApp.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida en las encuestas se procesó en hoja electrónica de Excel, herramienta que facilitará el diseño de cuadros y gráficos apropiados para la investigación, también se utilizó el procesador de textos de Word para detallar los resultados de la investigación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*Si quieres cambiar el mundo,
toma tu pluma y escribe.
(Martín Lutero)*

4.1. GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DESARROLLADAS POR EL BANCO PICHINCHA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOBRE LA CAPTACIÓN DE RECURSOS.

4.1.1. Encuesta a los gerentes del Banco Pichincha

Pregunta 1. ¿Conoce usted Si el banco analiza el cumplimiento de los objetivos de manera periódica?

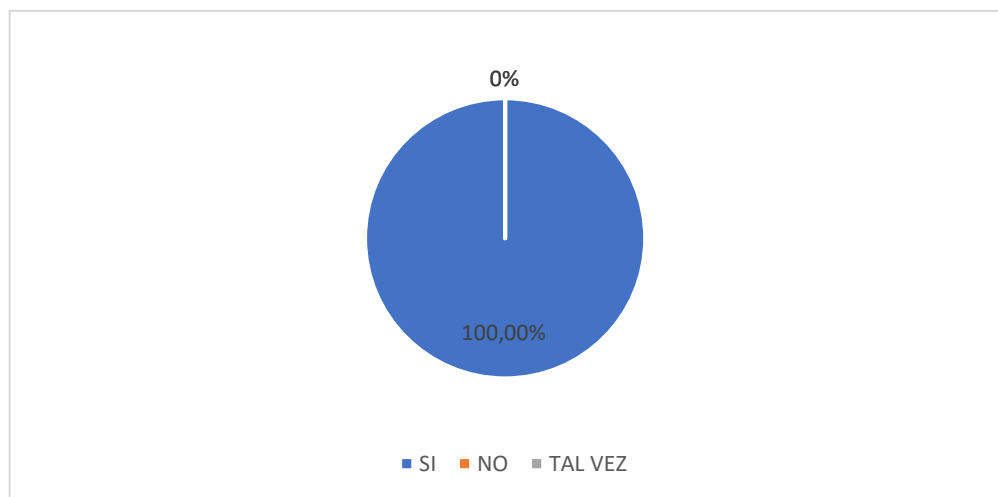


Figura 1 Análisis de objetivos

Análisis:

Como se puede apreciar en la figura1 los Gerentes entrevistados coinciden en que banco pichincha analiza sus objetivos de manera periódica ya que esto permite visualizar a donde se desea llegar, los gerentes indican que según las políticas internas de banco pichincha los objetivos de las agencias se deben evaluar en periodos de manera trimestral, de tal manera que si no se está alcanzando estos se puedan plantear acciones y correctivos necesarios para llegar a los objetivos a cierre de año.

Pregunta 2. ¿Considera Usted que la institución proporciona eficiencia en cada uno de sus procesos?

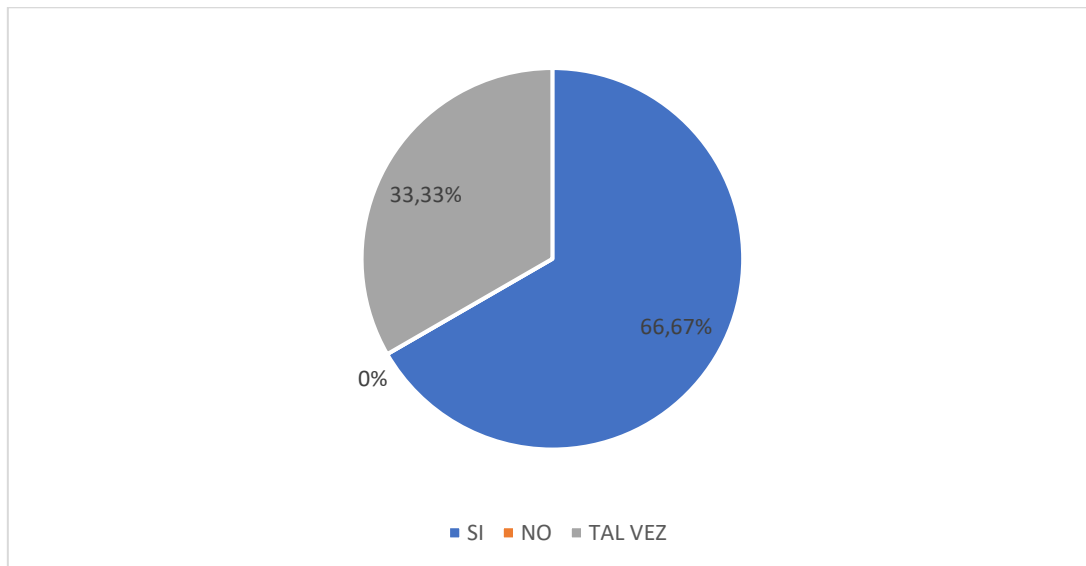


Figura 2 Eficiencia en los procesos de banco pichincha

Análisis:

Como se puede apreciar en la figura 2 el 66.67% de los gerentes entrevistados opinan que el banco proporciona eficiencia en sus procesos ya que siempre se cuenta con encuestas de índices de servicios tanto en cajas como en negocios así también se controla el tiempo en espera de los ejecutivos para realizar sus transacciones, por otro lado el 33.33 % de los jefes de agencias considera que no se proporciona una eficiencia adecuada ya que existen ciertas agencias en las cuales no se han renovados los equipos informáticos esto ocasiona una atención más retardada a los clientes.

Pregunta 3. ¿Considera Usted que la institución tiene un plan específico de gestión administrativa-financiera?

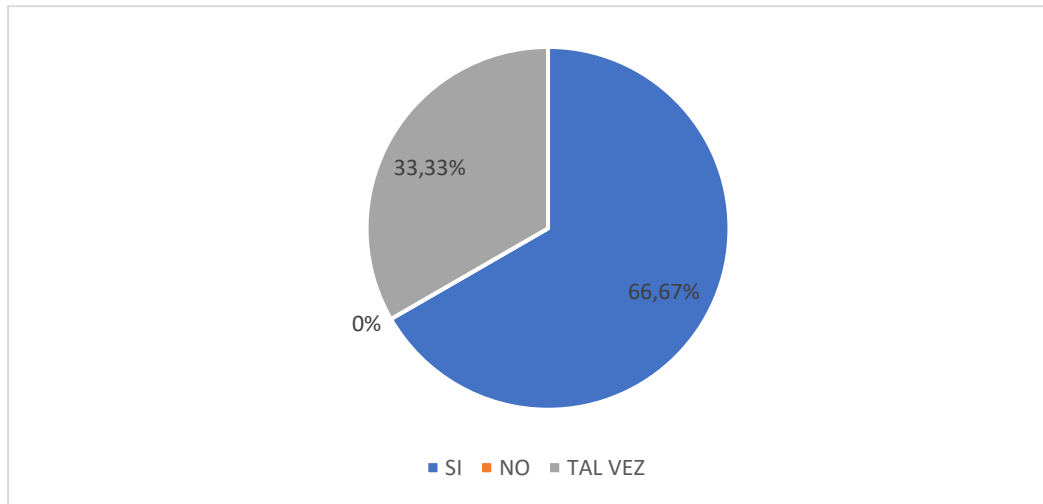


Figura 3 Gestión administrativa-financiera de banco pichincha

Análisis:

Como se puede apreciar en la información anterior, el 66.67% de los gerentes opinan que el banco pichincha si cuenta con un plan de gestión administrativa financiera el mismo que es socializado por los directivos del banco los cuales le distribuyen a los jefes regionales y zonales para que estos impartan a los gerentes de agencias y se implementen

El 33.33% considera que este plan de gestión administrativa financiera al ser genérico no se ajusta a todas las realidades de las agencias y en particular en su agencia la implementación ha sido con resultados bastante bajos.

Pregunta 4 ¿La información financiera que emite el banco permite tomar decisiones adecuadas?

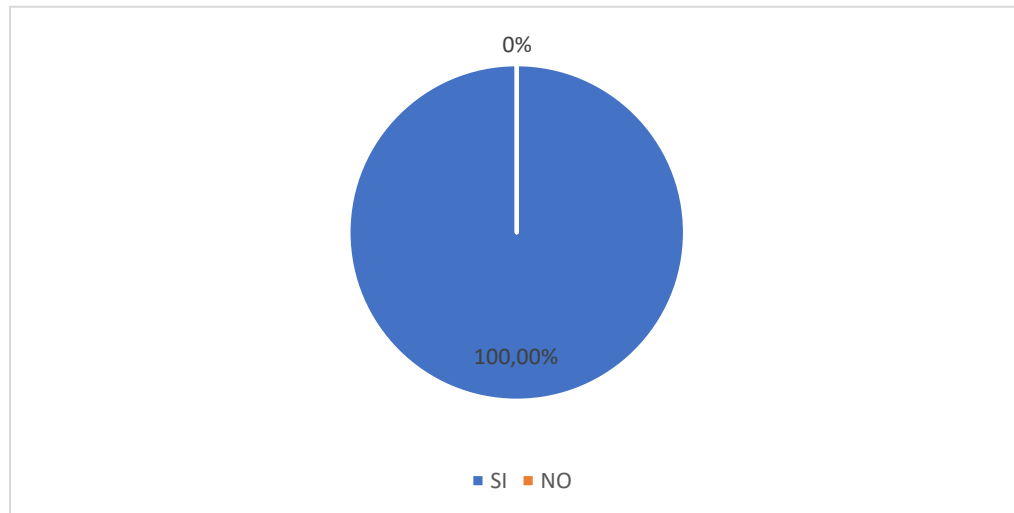


Figura 4 Información financiera para toma de decisiones

Análisis:

Como se puede apreciar los gerentes entrevistados, es decir el 100% concuerdan que la información financiera que proporciona el banco pichincha permite tomar decisiones adecuadas, esto se debe a la plataforma conocida como POWER BI que es un visor en donde el jefe de agencia puede revisar en tiempo real y con información confiable como se encuentra su agencia financieramente , los gerentes señalan que saber lo que se tiene en cuentas y créditos es de vital importancia en un mercado financiero que altamente volátil y variable, acorde a esto se pueden plantear con los ejecutivos de negocios estrategias para apalancar a la agencia en los diferentes rubros como cartera, captación, monetarios y ahorros.

Pregunta 5 ¿Considera Usted que el control interno implementado permite el cumplimiento de los objetivos?

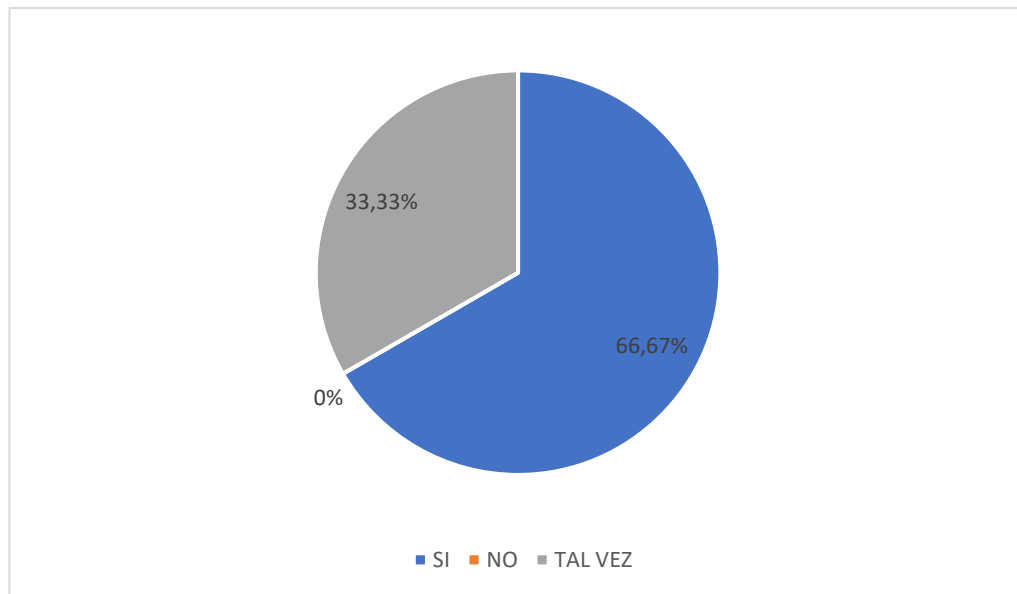


Figura 5 Control interno y cumplimiento de objetivos

Análisis:

El control interno y el cumplimiento de los objetivos se encuentran estrechamente relacionados así opinan 2 gerentes encuestados en tanto que 1 gerente discrepa con esto. La razón se debe a la afluencia de clientes y en ocasiones los ejecutivos de negocios en tienen errores en la calidad de datos al crear o actualizar la información, esto afecta a las bases de campañas de créditos que se extraen mediante operaciones en Quito, los informes o reportes de control interno ayudan a minimizar y corregir los errores puntuales que se presentan

Pregunta 6 ¿Considera que el Banco optimiza los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos para una adecuada gestión administrativa financiera?

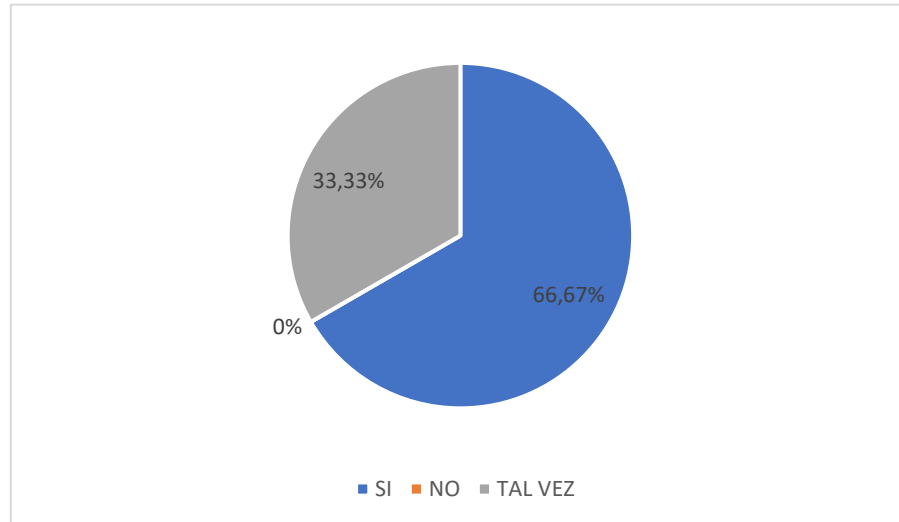


Figura 6 Optimización de recursos para la gestión administrativa-financiera

Análisis:

Como se puede apreciar el 66.67% de los gerentes entrevistados opinan que Banco Pichincha optimiza todos sus recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos para una adecuada gestión administrativa financiera, y solo el 33.33% opina que talvez se optimizan los recursos esto debido a que en agencias grandes existe el desperdicio o desaprovechamiento de infraestructura ya que muchas veces atienden solo 5 o 6 ejecutivos de servicios transaccionales (cajeros) cuando existe infraestructura para 12 de estos ejecutivos.

Pregunta 7 ¿Cómo mide el banco el cumplimiento de sus asesores?

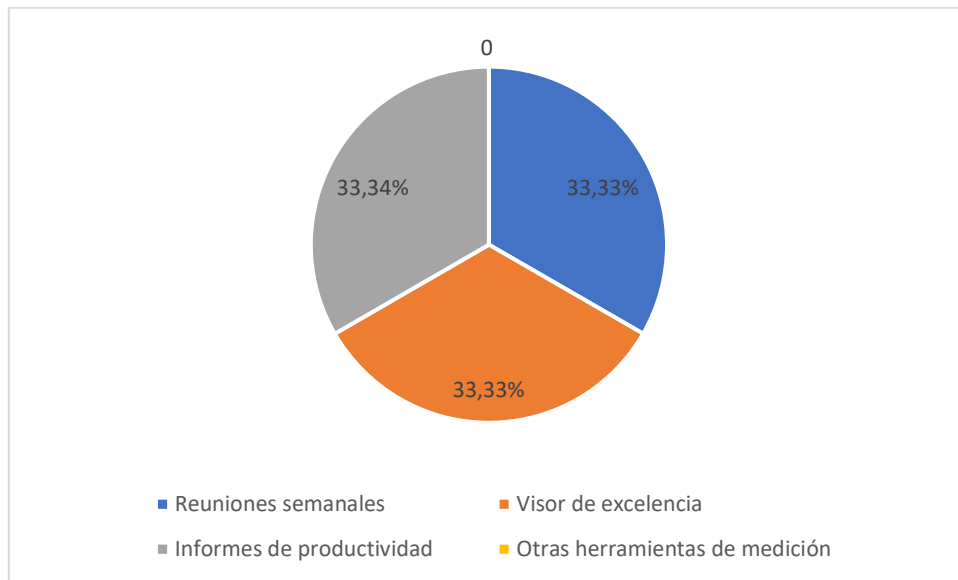


Figura 7 Medición de los asesores

Análisis:

Con relación a la medición de los asesores cada gerente tiene su propia herramienta de medición las cuales son: visor de excelencia, informes de productividad y reuniones semanales, cada herramienta con un porcentaje del 33.33%.

El visor de excelente permite observar cómo se encuentra cada ejecutivo en cuanto a sus rubros de cumplimientos, los informes de productividad hacen referencia netamente porcentaje es de del 100% cuanto lleva en su portafolio, y las reuniones semanales permiten socializar con todos los ejecutivos alguna buena práctica comercial efectiva para la obtención de algún producto en específico, muchas veces los jefes de agencias utilizan estas herramientas de manera combinadas.

Pregunta 8 ¿Existen reuniones de feedback para evaluar el cumplimiento de los objetivos comerciales planteados?

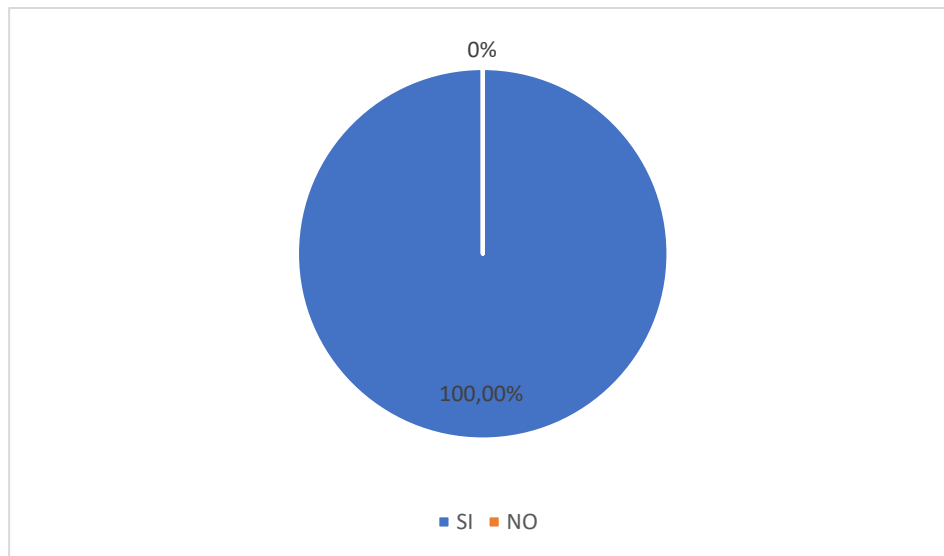


Figura 8 Reuniones para evaluar cumplimiento de objetivos

Análisis:

Como se puede observar los gerentes coinciden en que se realizan reuniones feedback para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la agencia, este tipo de reuniones son con frecuencia semanal así está establecido por la sistemática comercial, en donde se tratan los temas más importantes de la semana tanto en el área operativa como en la comercial, así mismo se incentivan a los colaboradores premiando los desempeños más destacados

Pregunta 9 ¿Considera usted que sus asesores impulsan el uso de las aplicaciones móviles y web?

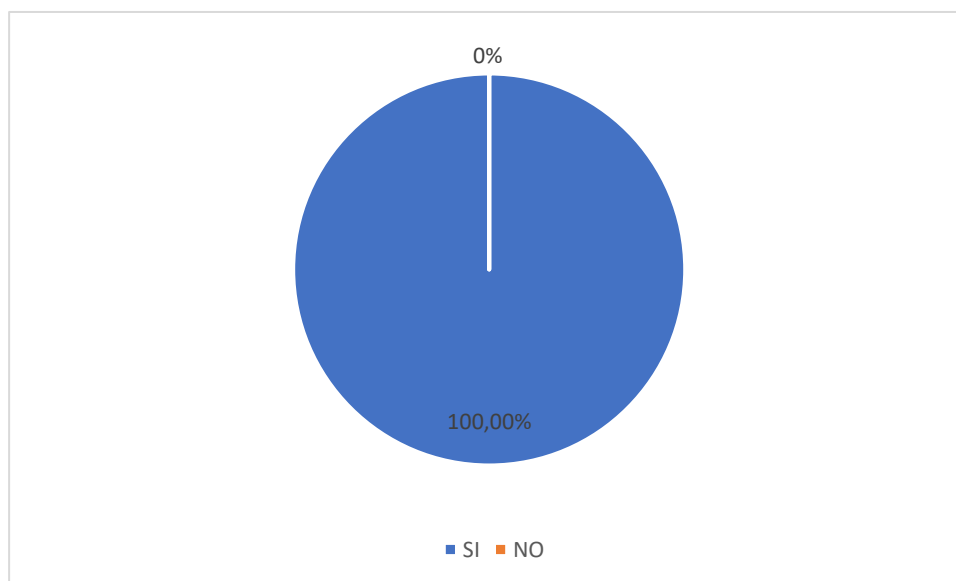


Figura 9 Impulso de uso de las aplicaciones por los asesores

Análisis:

Como se puede observar todos los gerentes concuerdan en que sus asesores en cada interacción impulsan el uso de las aplicaciones web y móviles, de hecho, es parte de sus métricas comerciales. Esto se encuentra vinculado con el cumplimiento mensual de las metas comerciales, y también con la fuerte migración transaccional que se tiene presente por parte del banco, buscar que el cliente tenga una nueva experiencia en cuanto a calidad de servicio con transacciones mucho más ágiles y rápidas con la confianza de banco pichincha.

Pregunta 10 ¿Cómo considera usted el cumplimiento de sus asesores en cuanto a su productividad comercial?

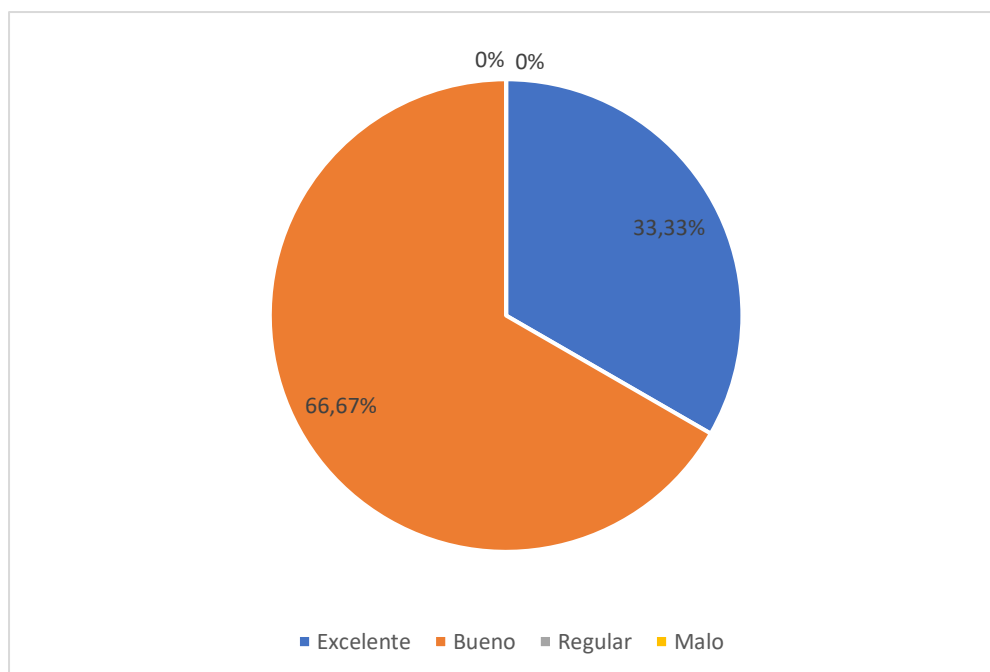


Figura 10 Consideración de cumplimiento de sus asesores

Análisis:

Como se puede observar 2 de los 3 gerentes entrevistados opinan que el cumplimiento de sus asesores es bueno, en tanto que una gerente indica de sus asesores son excelente. En general el cumplimiento es bueno de la zona Quevedo ya que la regional costa del banco mensualmente socializa como se encuentran las distintas zonas.

4.1.2 Encuesta a los clientes

Pregunta 1. ¿Seleccione el rango de edad al que pertenece?

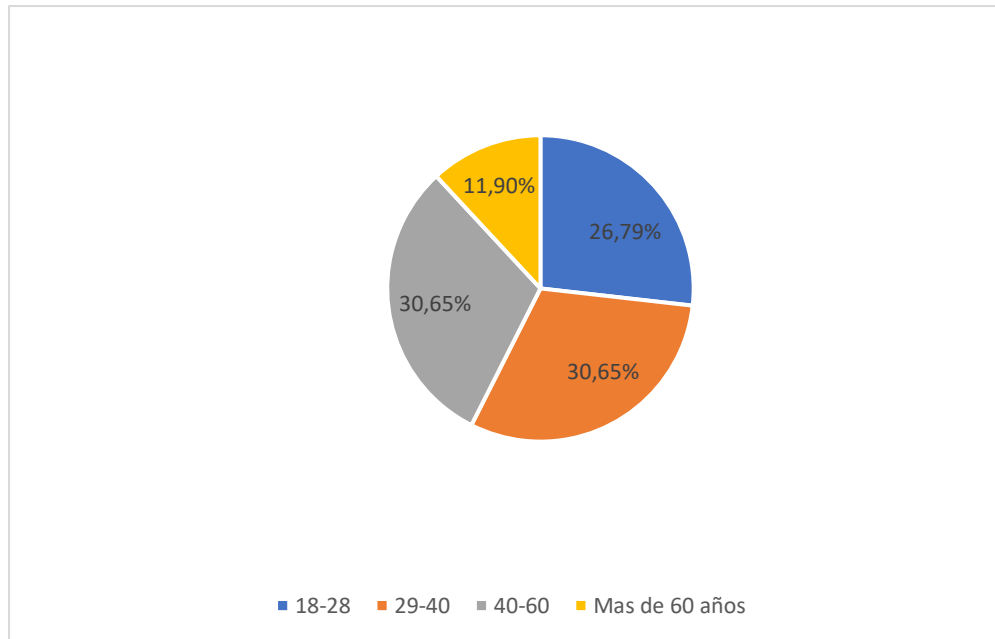


Figura 11 Rango de edad al que pertenece

Análisis:

Como se puede apreciar los rangos de edad de los clientes encuestados se encuentra en mayor porcentaje en las edades de 29 a 40 años y 41 a 60 años con 30.65%, y en menor porcentaje las edades de 18 a 28 años y de 61 años con 26.79% y 11.90% respectivamente.

Debido a que esta encuesta se realiza a un grupo variado de clientes en las diferentes agencias de Quevedo en la cual vemos que las edades más frecuentes son clientes jóvenes, en tanto que por situación de la pandemia los clientes mayores de 60 años no visitan las agencias

Pregunta 2. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente o "Smartphone"?

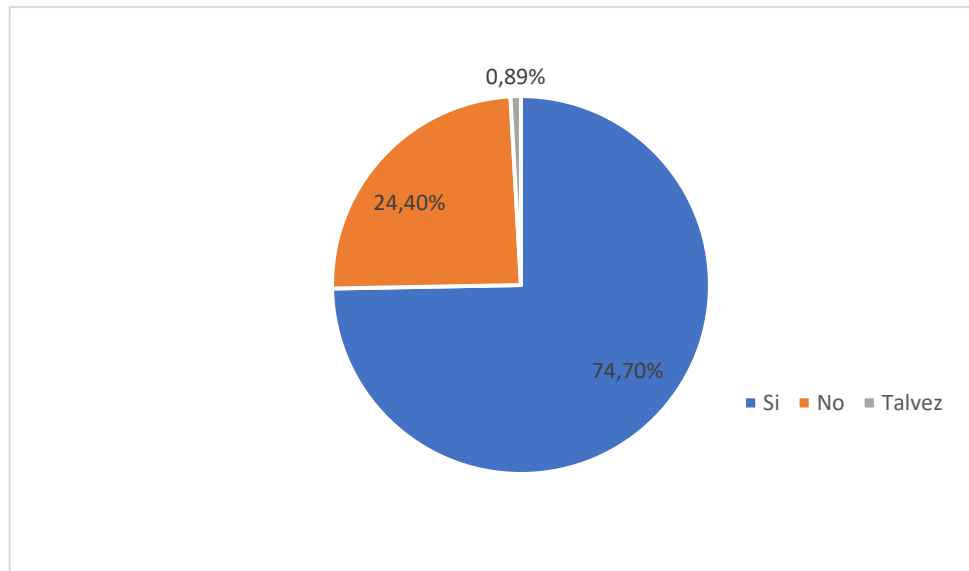


Figura 12 Cuenta con celular inteligente

Análisis:

Como se puede observar en el presente grafico del total de los encuestados el 74.70% cuentan con teléfono inteligente o smartphone, en tanto que el 24.40% no tienen, y solo el 0.89% cuentan en ocasiones con teléfonos inteligentes los mismos que son prestados por familiares por cortos periodos de tiempo.

En la actualidad la globalización nos permite disponer de un teléfono inteligente independientemente de la situación económica del cliente en la actualidad es una necesidad, dialogando con algunos encuestados manifiestan que muchas veces han necesitado adquirir este dispositivo debido a que sus hijos van a clases de manera virtual por la situación de la pandemia.

Pregunta 3. ¿Usted prefiere las aplicaciones de paga o gratuitas?

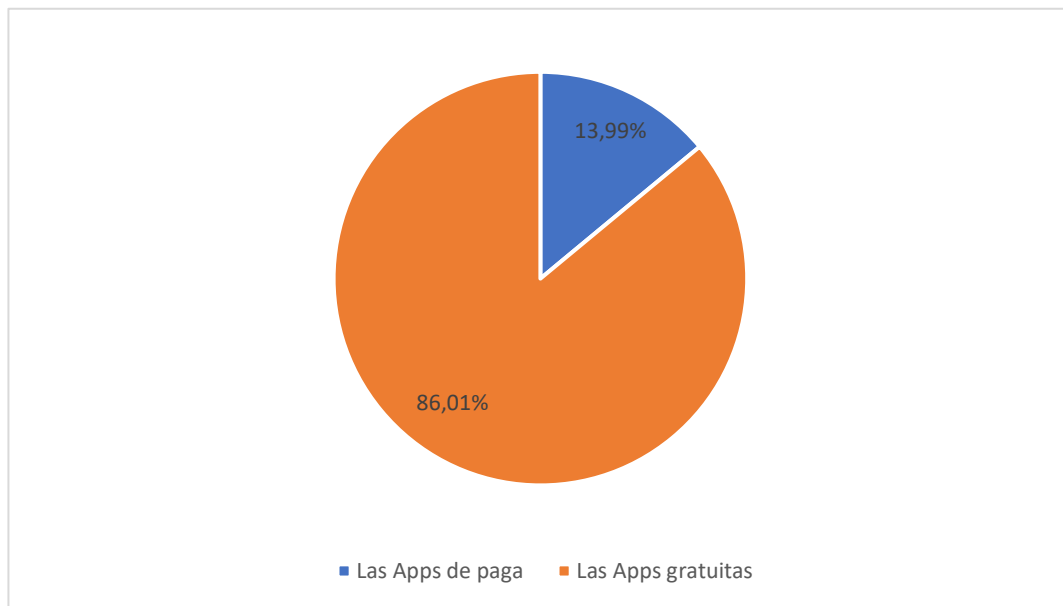


Figura 13 Preferencias de Apps Móviles

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla los clientes encuestados tiene preferencias por las Apps gratuitas con 289 clientes y solo 47 clientes opinan que las apps de paga son mejores teniendo porcentajes de 86.01% y 13.99%.

La gran mayoría de clientes prefieren las aplicaciones gratis por la situación económica actual que atraviesa el país, e incluso siguieren que el banco debería implementar acceso a internet gratuito en sus oficinas solo para clientes, ya que muchas veces no cuentan con datos móviles, este grupo de clientes, en contraste los que opinan que las aplicaciones de pagas son mejores es por la con sección ideológica de que si tiene costo es porque es un servicio de mayor calidad que el que es gratis.

Pregunta 4. ¿Conoce usted del uso de las aplicaciones web y móviles que tiene banco Pichincha?

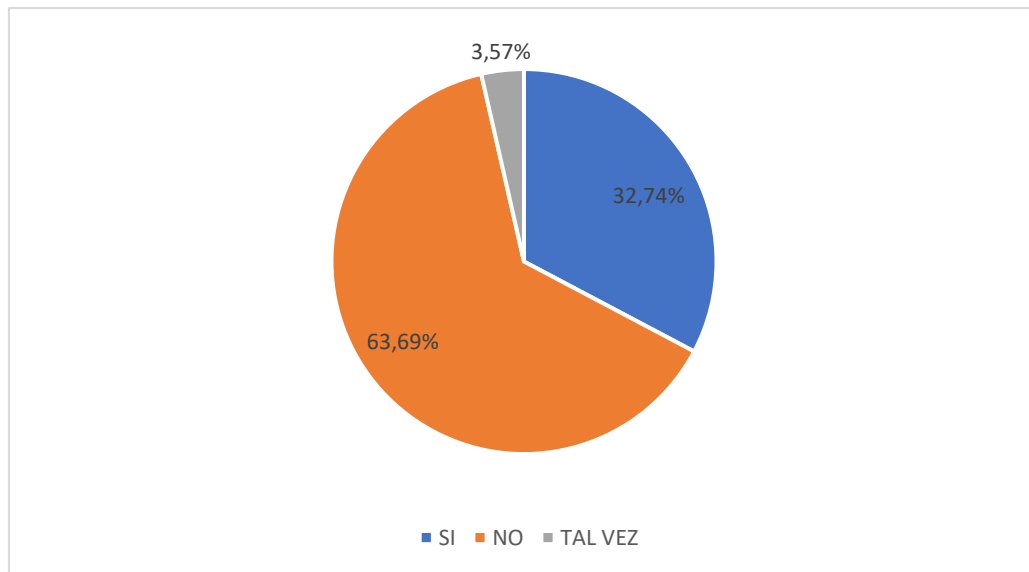


Figura 14 Conocimiento de aplicaciones web y móviles

Análisis:

La presente pregunta hace referencia si los encuestados conocen el uso de las aplicaciones web y móviles que tiene banco pichincha de lo cual podemos decir que el 63.69% no las conocen, el 32.74% si sabe del uso de estas y solo el 3.57% a escuchado de las aplicaciones, pero no tienen más información de aquello.

Esto se ve reflejado en el día a día de los ejecutivos de negocio ya que se acercan clientes a realizar consultas de saldos, movimientos o transferencias cuando estas transacciones pueden ser realizada desde el celular del cliente, es ahí donde se le comenta al cliente de esta opción y si cuenta con acceso a internet se le ayuda instalando y explicando como transaccionar por la app móvil.

Pregunta 5. ¿Qué considera usted que es lo más importante en una aplicación móvil?

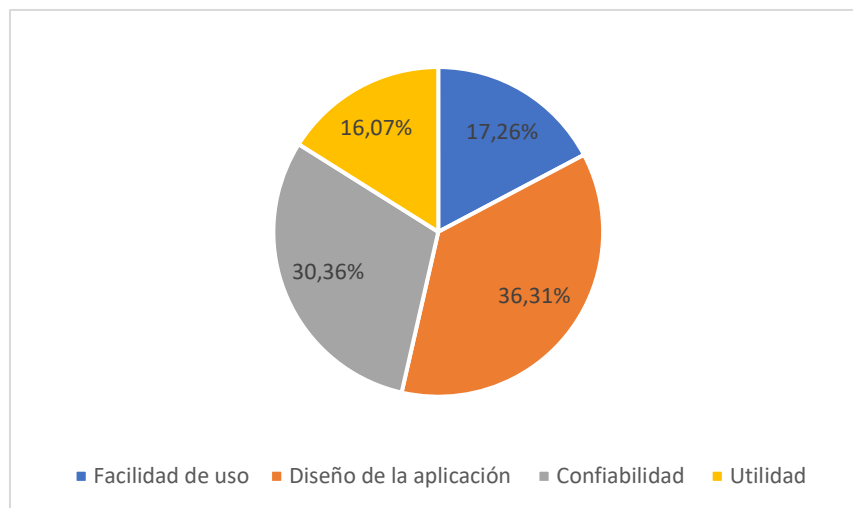


Figura 15 Importancia de una aplicación móvil

Análisis:

Como se puede observar en el grafico el 36.31% de los clientes encuestados consideran que los más importante en una aplicación móvil es el diseño de la aplicación, el 30.36% opinan que la confiabilidad, el 17.26% opinan que la facilidad de uso es más importante y solo el 16.07% cree que la utilidad es lo más indispensable, esto se encuentra arraigado con la personalidad y tipo de cada cliente ya que existe el cliente visual , auditivo y kinestésico es aquí en donde saltan las preferencias diseño de aplicación, facilidad de uso, y confiabilidad.

Pregunta 6. ¿Con que frecuencia usted utiliza la banca web y móvil de banco pichincha?

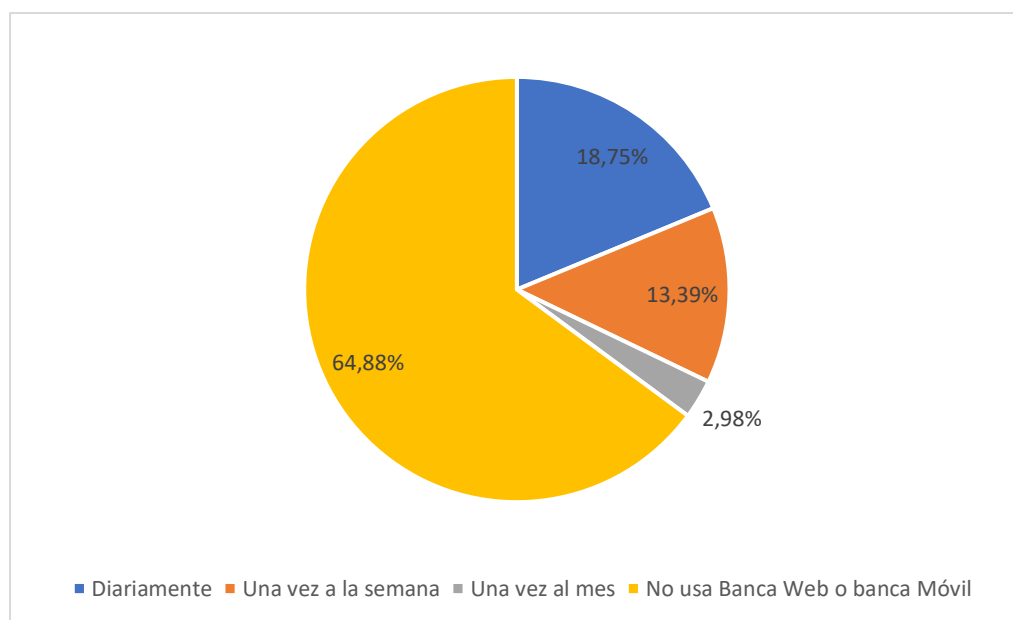


Figura 16 Frecuencia de uso en banca móvil

Análisis:

Como se puede apreciar en la presente pregunta el 64.88% de los encuestados no usan las aplicaciones web o móviles, el 18.75% si la usa lo hace diariamente, una vez a la semana solo el 13.39% y, una vez al mes solo el 2.98%.

En consecuencia, a la falta de información acerca del uso de la banca web y móvil de banco pichincha un gran porcentaje de clientes encuestados no usan para nada este canal alternativo, en tanto que los clientes que si cuentan con este servicio diariamente para consultar saldos movimiento y transferencias.

Pregunta 7. ¿Qué tipo de transacciones realiza con mayor frecuencia por la banca web y móvil de banco pichincha?

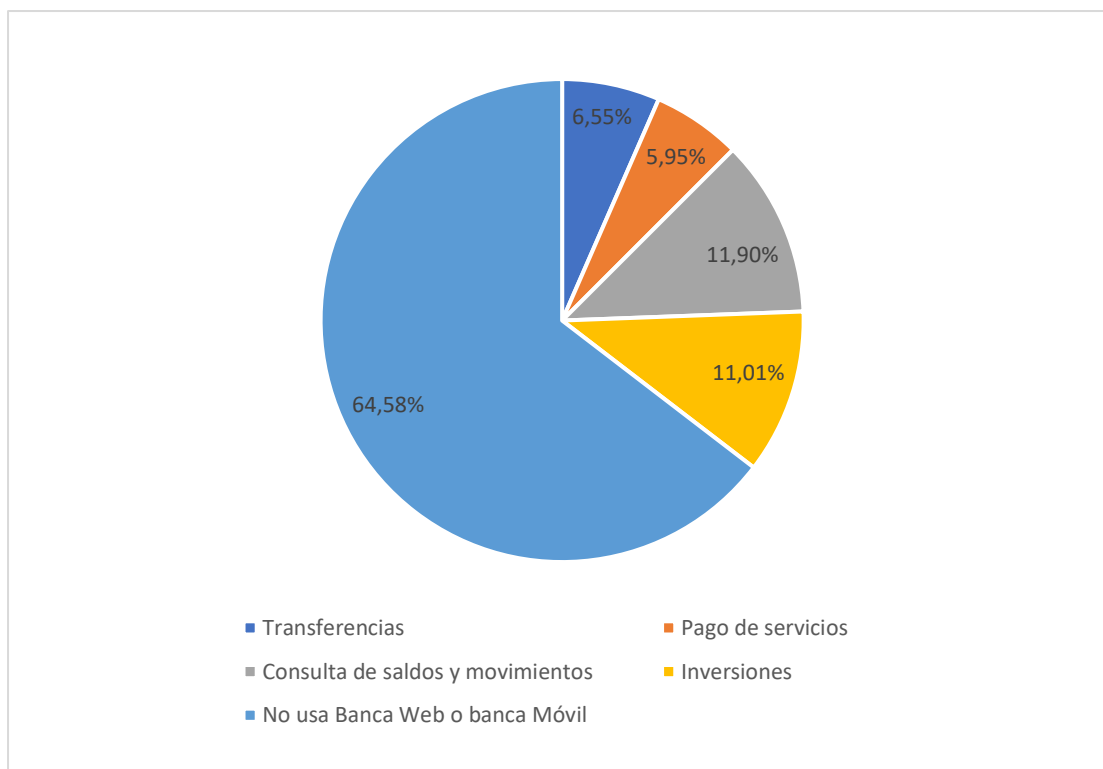


Figura 17 Transacciones frecuentes

Análisis:

Referente a las transacciones más frecuentes realizadas por la banca web y móvil son transferencias el 6.55%, pagos de servicios el 5.95%, consulta de saldos y movimientos el 11.90%, y solo el 11.01% de los clientes la usa para las inversiones, así mismo se puede decir que el 64.58% no usa para nada las aplicaciones web y móviles.

Pregunta 8. ¿Considera usted que las tasas de interés del banco pichincha en productos de inversiones son?

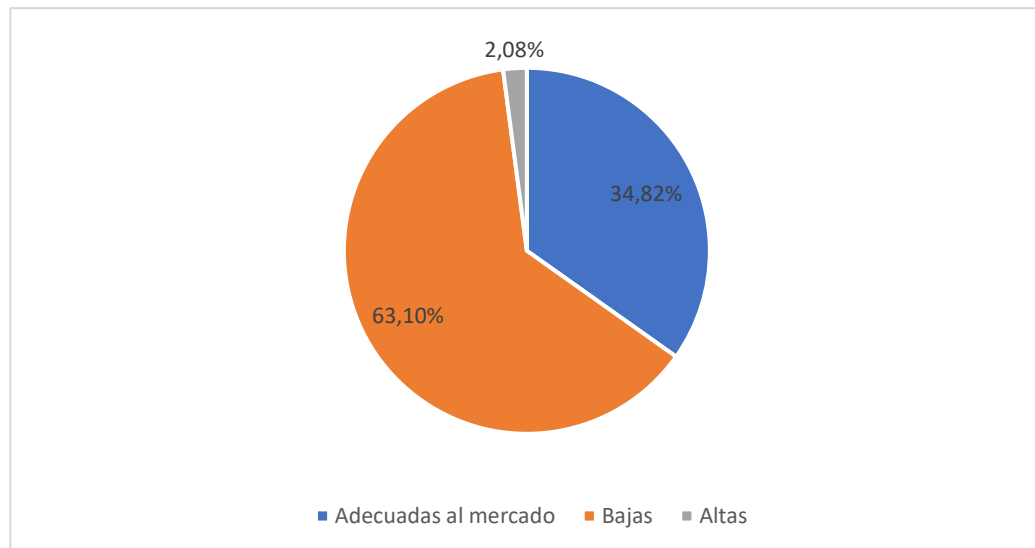


Figura 18 Tasa de interés en Inversiones

Análisis:

Con relación a las tasas de interés del banco pichincha de las inversiones en el banco pichincha tenemos que el 63.10% de los clientes encuestados piensan que las tasas son bajas, el 34.82% piensan que son adecuadas al mercado y solo el 2.08% opinan que son altas.

Banco Pichincha en contraste con otras entidades financieras del cantón cuenta con tasas de interés en productos inversión relativamente baja la principal razón de esto es por la gran magnitud de clientes cuentas ahorristas que tiene lo que permite que el banco tenga un excedente de capital de trabajo lo que no sucede con otros bancos mucho menos con las cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 9. ¿Al momento de realizar sus transacciones le han sugerido el uso de la web y de las Apps?

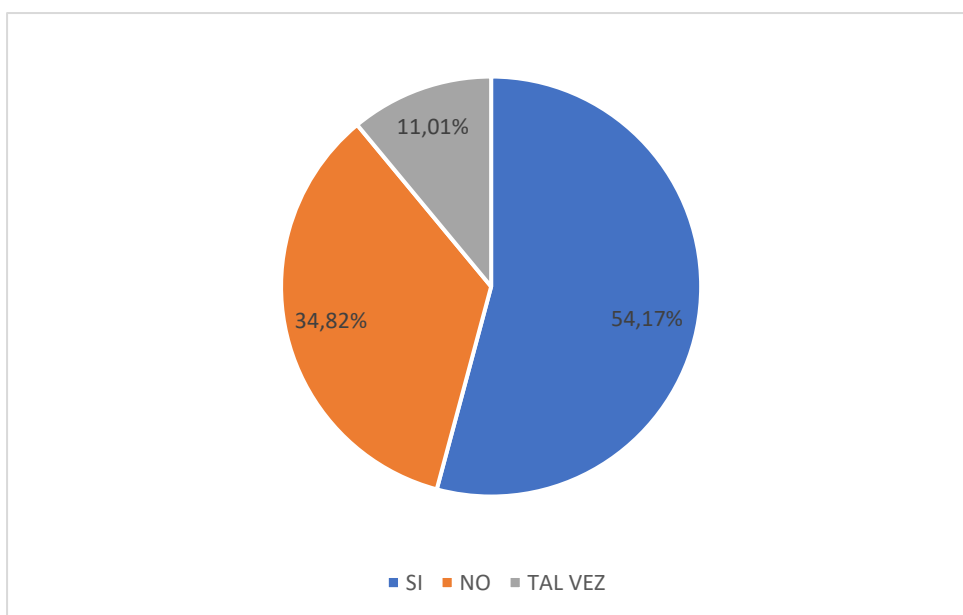


Figura19 Impulso del uso de aplicaciones web y móviles

Análisis:

La presente pregunta tiene relación con el impulso digital que se a los clientes cuando acuden a realizar sus transacciones en las agencias así tenemos que al 54.17% de los clientes encuestados se le ha sugerido el uso de esta vía para realizar sus transacciones, el 34.82% opinan que no se le ha dado a conocer esta forma de atención, y solo el 11.01% de los clientes dicen que tal vez escucharon de esto.

Pregunta 10. ¿Considera usted que Banco Pichincha debe promocionar más el uso de las aplicaciones Web y móviles?

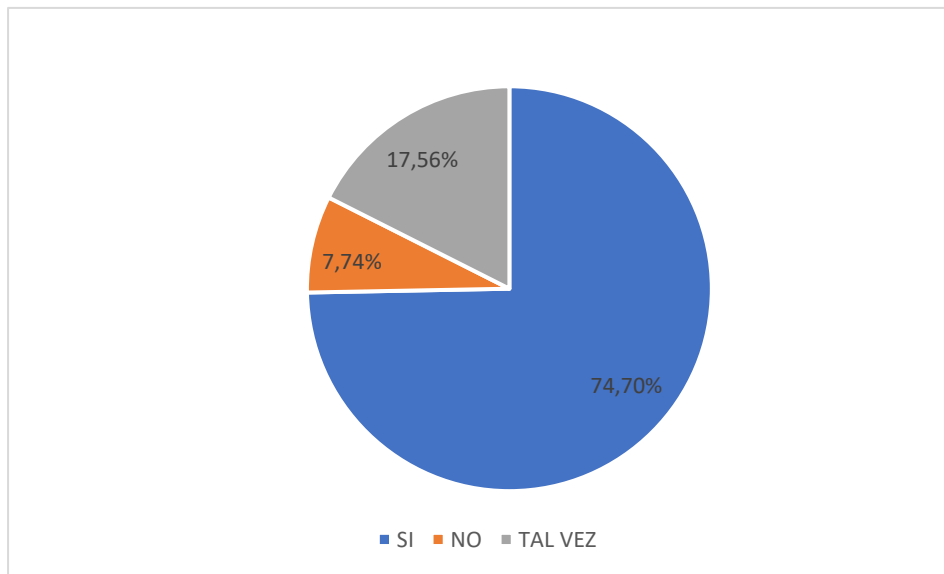


Figura 20 Promoción del uso de aplicaciones web y móviles

Análisis:

Como se puede apreciar en el gráfico los clientes encuestados opinan que se debe promocionar más el uso de las aplicaciones web y móviles en el banco pichincha el 74.70% así lo creen, el 7.74% considera que no es necesario y el 17.56% cree que talvez.

Es aquí el sustento de esta investigación en la creciente necesidad que tienen los clientes del banco pichincha por conocer más de estas aplicaciones para realizar sus consultas y transacciones con mayor seguridad y ahorrando tiempo.

4.2. ANÁLISIS LOS ÍNDICES OBTENIDOS SOBRE LAS INVERSIONES A PLAZO REALIZADAS A TRAVÉS DE LA CAPTACIÓN DEL BANCO PICHINCHA EN EL PERIODO 2018-2019.

4.2.1. Indicadores de cumplimiento de los asesores sobre las captaciones

Tabla 1

Cumplimiento de asesores zona Quevedo

CERTIFICADOS DE DEPOSITOS A PLAZO	AÑO 2018	AÑO 2019
AGENCIA QUEVEDO	90,45%	97,45%
AGENCIA QUEVEDO SUR	97,34%	91,43%
AGENCIA SAN CAMILO	98.70%	102.46%

Fuente. Gerencia Zonal Banco Pichincha Quevedo

Elaboración: Autor

Tabla 2

Parámetros de calificación según el cumplimiento de los objetivos

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CATEGORIA
MENOS DE 80%	Malo
Entre 81% al 91%	Regular
Entre 92% al 97%	Bueno
Entre 98% al 100%	Muy Bueno
101% en adelante	Grupo de Excelencia

Fuente. Gerencia Zonal Banco Pichincha Quevedo

Elaboración: Autor

Análisis:

Como se puede observar el nivel de cumplimientos de los asesores de la agencia Quevedo pasó de regular en el 2018 a bueno en el 2019. La agencia Sur paso de bueno a regular es decir bajó su porcentaje de cumplimiento del 97.34% al 91.43% y la agencia San Camilo paso de muy bueno a Grupo de excelencia con un porcentaje de cumplimiento del 102,46%.

4.3. EXAMEN DE LA EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES, PRODUCTO DE LAS CAPTACIONES REALIZADAS POR EL BANCO PICHINCHA EN EL PERÍODO 2018-2019

Tabla 3

Estado de situación Financiera

Descripción	2018	ANALISIS VERTICAL	2019	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
ACTIVOS					
Fondos Disponibles	\$ 1,710,944.00	16.04%	\$ 1,572,778.00	13.75%	-8.08%
Inversiones en valores	\$ 1,477,783.00	13.86%	\$ 1,778,226.00	15.55%	20.33%
Cartera de crédito	\$ 6,417,709.00	60.18%	\$ 6,962,998.00	60.88%	8.50%
Cartera por vencer	\$ 6,975,752.00		\$ 7,509,272.00		7.65%
Cartera vencida y no devenga intereses	\$ 233,354.00		\$ 251,439.00		7.75%
Provisiones para créditos incobrables	-\$ 791,397.00		-\$ 797,713.00		0.80%
Deudores por aceptaciones	\$ 1,423.00	0.01%	\$ 244.00	0.00%	-82.85%
cuentas por cobrar	\$ 149,820.00	1.40%	\$ 143,289.00	1.25%	-4.36%
Bienes adjudicados, recuperados, arrendados y no utilizados	\$ 21,097.00	0.20%	\$ 24,406.00	0.21%	15.68%
Propiedad y equipo	\$ 182,449.00	1.71%	\$ 177,052.00	1.55%	-2.96%
Otros Activos	\$ 703,244.00	6.59%	\$ 778,426.00	6.81%	10.69%
TOTAL, DE ACTIVOS	\$ 10,664,469.00	100.00%	\$ 11,437,419.00	100.00%	7.25%
PASIVOS					
Obligaciones con el publico	\$ 8,565,950.00	90.17%	\$ 8,990,043.00	88.35%	4.95%
depósitos monetarios	\$ 2,739,079.00		\$ 2,601,728.00		-5.01%
depósitos ahorros	\$ 3,274,362.00		\$ 3,289,905.00		0.47%

depósitos plazo y restringidos	\$ 2,391,516.00		\$ 2,974,741.00		24.39%
otros depósitos	\$ 160,993.00		\$ 123,669.00		-23.18%
obligaciones inmediatas	\$ 93,213.00	0.98%	\$ 32,118.00	0.32%	-65.54%
aceptaciones en circulación	\$ 1,423.00	0.01%	\$ 244.00	0.00%	-82.85%
cuentas por pagar	\$ 380,064.00	4.00%	\$ 421,548.00	4.14%	10.92%
Obligaciones Financieras	\$ 179,535.00	1.89%	\$ 244,456.00	2.40%	36.16%
valores en circulación	\$ -	0.00%	\$ 150,000.00	1.47%	
obligaciones convertibles acciones	\$ 230,075.00	2.42%	\$ 259,575.00	2.55%	12.82%
otros pasivos	\$ 49,734.00	0.52%	\$ 77,982.00	0.77%	56.80%
TOTAL, PASIVO	\$ 9,499,994.00	100.00%	\$ 10,175,966.00	100.00%	7.12%
PATRIMONIO					
Capital pagado	\$ 725,654.00	62.32%	\$ 803,335.00	63.68%	10.70%
reservas legales	\$ 104,835.00	9.00%	\$ 116,811.00	9.26%	11.42%
reservas especiales	\$ 47,432.00	4.07%	\$ 47,432.00	3.76%	0.00%
reserva revalorización patrimonio	\$ 30,886.00	2.65%	\$ 30,886.00	2.45%	0.00%
superávit por valuación	\$ 124,098.00	10.66%	\$ 117,981.00	9.35%	-4.93%
resultados acumulados	\$ 11,820.00	1.02%	\$ 14,395.00	1.14%	21.79%
resultados del ejercicio	\$ 119,750.00	10.28%	\$ 130,613.00	10.35%	9.07%
TOTAL, PATRIMONIO	\$ 1,164,475.00	100.00%	\$ 1,261,453.00	100.00%	8.33%
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 10,664,469.00		\$ 11,437,419.00		7.25%

Fuente. Gerencia Zonal Quevedo

Elaboración. Adaptado por el Autor

Análisis:

Como se puede observar en base al análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera podemos decir que en los activos la cartera de crédito presenta una participación del 60.18% para el 2018 y 60.88% para el 2019, lo que indica que el principal activo del banco son las cuentas por cobrar por concepto de la colocación de la cartera , por otro lado en cuanto a sus pasivos las obligaciones con el público representan en 90.17% en el 2018 y 88.35% para el 2019, siendo los depósitos de los cuentas ahorristas el rubro más importante, con respecto al patrimonio del banco pichincha se indica que ese se encuentra compuesto por el 62.32% en el 2018 y 63.68% en el 2019, por el capital pagado de sus socios .

Además, se puede indicar con relación al análisis de las variaciones o análisis horizontal que los activos del banco crecieron en un 7.25% en tanto que sus pasivos en un 7.12% y su patrimonio en un 8.33%, con relación al foco de esta investigación se determina que las inversiones a plazo fijo pasaron de \$ 2.391.516 a \$ 2.974.741, es decir crecieron en 24.39%, lo cual nos da la premisa de que la gestión administrativa y financiera empleada en el año 2019 brindó mejores resultados que el año 2018.

En la tabla anterior los pasivos banco pichincha crecieron con relación entre los años 2018 y 2019 sus depósitos a plazo en 24.39% pasando de \$ 2,391,516.00 a \$ 2,974,741.00; por otra parte, el dinero de las cuentas correntistas decreció en -5.01%, en tanto que los depósitos en cuentas de ahorros sufrieron un incremento de apenas 0.47%

Tabla 4

Estados de resultados Integrales

Descripción	2018	2019	ANALISIS HORIZONTAL
Ingresos financieros			
Intereses netos	\$ 688,322.00	\$ 724,018.00	5.19%
comisiones netas	\$ 37,436.00	\$ 39,620.00	5.83%
Margen financiero bruto	\$ 725,758.00	\$ 763,638.00	5.22%
Ingresos operativos	\$ 209,143.00	\$ 230,215.00	10.08%
Utilidad financiera neta	\$ 22,033.00	\$ 35,492.00	61.09%
otros ingresos operacionales	\$ 187,110.00	\$ 194,723.00	4.07%
Gastos de operación	\$ 604,154.00	\$ 673,583.00	11.49%
Gastos de personal	\$ 143,829.00	\$ 151,626.00	5.42%
Depreciación y amortizaciones	\$ 38,884.00	\$ 34,115.00	-12.26%
otros gastos de operación	\$ 421,441.00	\$ 487,842.00	15.76%
Margen operacional	\$ 725,758.00	\$ 320,270.00	-55.87%
Otros ingresos y gastos	\$ 38,351.00	\$ 61,484.00	60.32%
Otros ingresos	\$ 62,853.00	\$ 72,352.00	15.11%
otros gastos y perdidas	\$ 40,514.00	\$ 26,685.00	-34.13%
resultados en acciones y participaciones	\$ 16,012.00	\$ 15,817.00	-1.22%
Resultados antes de provisiones	\$ 764,109.00	\$ 381,754.00	-50.04%
Provisiones	\$ 164,191.00	\$ 186,668.00	13.69%
Resultados antes de impuestos y participación trabajadores	\$ 599,918.00	\$ 195,086.00	-67.48%
impuesto y participación trabajadores	\$ 85,157.00	\$ 64,473.00	-24.29%
Resultados del ejercicio	\$ 514,761.00	\$ 130,613.00	-74.63%

Fuente. Gerencia Zonal Quevedo

Elaboración. Adaptado por el Autor

Análisis

Como se puede observar en el estado de resultados integral los ingresos operacionales del banco han incrementado en 10.08% pasando de \$ 209.143 a \$ 230.215 en el 2019, así mismo la el resultado del ejercicio decreció en -74.63 % ya que en el 2018 fue de \$ 514.761 y para el 2019 solo alcanzo \$ 130.613

Tabla 5

Utilidad de Banco Pichincha Nacional y Quevedo

Utilidad o excedente del ejercicio	2018	2019	Variación
Nacional	\$ 119,749,879.16	\$ 130,613,457.50	9.07%
Zonal Quevedo	\$ 514,761.00	\$ 130,613.00	-74.63%

Fuente Superintendencia de Bancos y Gerencia Zonal Quevedo

Elaboración. Adaptado por el Autor

A nivel nacional banco pichincha tuvo un crecimiento es sus utilidades en el 2018 la utilidad fue de \$ 119.749.879,16, en tanto que para el 2019 cerró con una cifra de \$ 130.613.457,50, representando un incremento del 9,07% promedio anual, frente a un decrecimiento de -74,63% en Banco Pichincha Quevedo.

Así mismo se establece como margen óptimo de crecimiento de una entidad financiera, según la Superintendencia de Bancos del Ecuador entre el 5% y 8% como aceptable, podemos afirmar que banco pichincha a nivel nacional se encuentra con excelente crecimiento, mientras que en Quevedo el panorama es diferente.

DISCUSIÓN:

Gestiones administrativas y financieras desarrolladas por el banco pichincha para el cumplimiento de las estrategias de inversión sobre la captación de recursos.

Banco pichincha zona Quevedo, cuenta con objetivos claros y una gestión administrativa financiera catalogada como normal, ya que, si existe, pero no ha llegado a un gran grupo de clientes esto se evidencio en las encuestas realizadas ya que pese a que la gran mayoría de clientes tienen un teléfono inteligente solo poco conocen de la banca web y móvil del banco.

Los gerentes de las agencias establecen metas comerciales claras y optimizan cada uno de los recursos también existen reuniones semanales para evaluar el cumplimiento de los mismos, es de gran importancia considerar la situación económica actual por la que atraviesa nuestro país, esto ha provocado que gran parte de los clientes que mantenían inversiones en banco pichincha no las renueven debido a que demandan de estos fondos para necesidades de salud, alimentación, vivienda entre otros.

La desaceleración económica se ha visto reflejada mayormente en el sector del transporte, es así que la captación de clientes en este sector ha sido bastante difícil, en tanto que a sido posible atraer cliente para inversiones que mantienen negocios como farmacias y víveres, actualmente estos negocios cuentan con un gran volumen de ventas, lo cual hace clientes potenciales para inversiones a los cuales dependiendo del monto y plazo de su inversión se le podría considerar una discrecionalidad en cuanto a la tasa de interés.

Analizar los índices obtenidos sobre las inversiones a plazo realizadas a través de la captación del Banco Pichincha en el periodo 2018-2019.

Las entidades del sector financieros captan recurso del público y lo colocan en mercado a través de créditos, en este sentido y analizando el estado de situación financiera de banco pichincha zona Quevedo, podemos destacar que el rubro general de captaciones creció de un año a otro en un 4.95%, aquí se consideran depósitos en cuentas de ahorros, cuentas corrientes e inversiones a plazos. lo cual es positivo ya que estamos hablando de un crecimiento de \$ 424.093, el banco obtuvo clientes nuevos puesto que el rubro más representativo son los depósitos de las cuentas ahorristas.

En cuanto al cumplimiento de las metas comerciales en Quevedo podemos indicar que en promedio se encuentran con un cumplimiento catalogado como bueno acorde a la matriz de categorización que tiene Banco Pichincha con un 95.50% para el 2018 y un 97.11% para el 2019.

Examinar la evolución de las inversiones, producto de las captaciones realizadas por el Banco Pichincha en el período 2018-2019

Las inversiones a plazo Fijo en sus distintas modalidad presenta un crecimiento del 24.39% se captó más recurso, es importante resaltar el buen manejo que se le dio a la discrecionalidad captando dinero a una tasa razonable para el banco , realizando un análisis global a los activos y pasivos de esta entidad resulta bastante llamativo observar el crecimiento de la cartera de crédito y esta fue de 8.50% es decir los créditos crecieron a un ritmo mayor que

las capacidades lo cual no es óptimo, puesto que como se indica esta colocación se debe sustentar con depósitos del público y este solo fue del 4.95% .

Tener un crecimiento del 24.39% en las inversiones a plazo fijo es un índice aceptable, pero este se puede mejorar con un adecuado plan de difusión, llevando la información a los clientes según esta investigación esta es la principal causa por la que los clientes no descargan ni transaccionan por este medio, pese a que cuentan con los recursos tecnológicos no usan la banca digital que el mundo globalizado exige

En correspondencia a los resultados alcanzados en esta investigación, se hace necesario desarrollar un plan estratégico de difusión que permita incrementar la captación de recursos financieros a través del uso de banca web y banca móvil y, superar las debilidades encontradas a través de la presente investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*Sólo aquellos que intentan el
absurdo pueden lograr lo
imposible (Albert Einstein)*

5.1. CONCLUSIONES

Posterior al desarrollo de la presente investigación, nos permitimos concluir:

- Las gestiones administrativas y financieras desarrolladas por Banco pichincha no han llegado a todos sus clientes, esto se puede observar debido a que el 63.69% de ellos desconocen de las aplicaciones del banco pichincha, así mismo el 34.82% de los encuestados señalan que no se le ha sugerido el uso de este canal alternativo, pese a que el 74,70% de los encuestados cuenta con un teléfono inteligente, el 68.88% no usan la banca móvil ni la banca web.
- Las inversiones a plazo fijo en banco pichincha crecieron en 24.39% en el periodo 2018 al 2019, también resulta importante considerar que en cuanto al rubro general de las captaciones este creció en 4.95%, en tanto que por el lado de las colocaciones este fue de 8.50%, diferencia que debería reducirse, pues las colocaciones se sustentan en los recursos obtenidos a través del público, de los diversos productos financieros.
- La utilidad de banco pichincha zona Quevedo del 2018 al 2019 sufrió un decrecimiento del -74,63%, lo cual no significa que haya existido pérdida, sino que su crecimiento fue menor en relación al año anterior. Resulta importante destacar que los ingresos operativos crecieron en 10.08% frente a un gasto operativo que subió a un ritmo del 11.49%; en compensación Banco pichincha a nivel nacional tuvo un crecimiento en sus utilidades del 9.07%, también se establece que el cumplimiento

de las metas comerciales en las agencias de Quevedo, en promedio puede ser definida como buena en ambos años con un 95.50% para el 2018 y un 97.11% para el 2019.

5.2. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones precedentes, nos permitimos recomendar:

- Que el Banco Pichincha desarrolle gestiones administrativas y financieras, destinadas a fortalecer las captaciones mediante el uso de dispositivos móviles y web, debiendo para ello capacitar a los asesores comerciales para que, en cada contacto con el cliente, impulsen el uso de estas aplicaciones, así mismo el banco debe difundir videos tutoriales y manuales de cómo crear, consultar y transacción por la banca digital.
- Se recomienda que banco pichincha, busque incrementar el porcentaje de crecimiento de las captaciones ya que en comparación con las colocaciones este es significativamente inferior, en tanto que es recomendable que toda entidad financiera mantenga índices similares en estos rubros o en su defecto captaciones mayores a colocaciones, para ello será necesario capacitar y estimular al personal de la entidad, vinculado con estas áreas.
- Banco pichincha debe implementar herramientas que permitan una adecuada gestión del gasto operativo, de tal manera que su crecimiento no sea mayor al ritmo al cual crecen los ingresos. Así mismo es imperativo desarrollar nuevas prácticas comerciales por cada ejecutivo, de tal manera que esto conlleve a alcanzar porcentajes de cumplimiento iguales o mayores al 100% de los objetivos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

*Los intelectuales resuelven
problemas, los genios los
previenen. (Albert Einstein)*

6.1. TITULO DE LA PROPUESTA

Plan estratégico de difusión para incrementar las inversiones en el banco pichincha a través del uso de aplicaciones web y móviles.

6.2. JUSTIFICACIÓN

Todas las Instituciones del Sistema Financiero disponen de operaciones financieras de inversión de depósitos a plazo fijo, algunos clientes no poseen conocimiento de esta modalidad de inversión y renuncian a posibles ganancias y rentabilidad de sus ahorros, por otra parte ciertos clientes tienen la idea arraigada de que realizar una inversión es algo complicado, debido a aquello surge la necesidad de contar con un plan de difusión que permita poner al alcance de los clientes de los distintos segmentos la información para realizar este tipo de operaciones.

Las estrategias de difusión serán diseñadas con el fin de impulsar la apertura de inversiones mediante el uso de aplicaciones móviles APP BANCA MOVIL, y BANCA WEB esto permitirá que los ejecutivos comerciales de la institución cumplan sus metas comerciales planteadas también mejorar la gestión administrativa, operativa, utilizando herramientas y procedimientos útiles y prácticos para el control de todas las operaciones comerciales

Los resultados alcanzados en la investigación, justifican el desarrollo de la presente propuesta, toda vez que fortalecerá la gestión administrativa financiera de Banco Pichincha en Quevedo y la operatividad, funcionalidad y facilidad de todos sus clientes.

6.3. FUNDAMENTACION LEGAL

Aviso Estipulaciones de uso y condiciones legales

Para efectos de la aplicación de estas normas, deberá entenderse que quien accede a este portal expresamente solicita y acepta los servicios y productos que a través de él se ofrecen. Se aclara que toda referencia a GRUPO FINANCIERO BANCO PICHINCHA se entenderá hecha tanto a BANCO PICHINCHA C.A. como a sus subsidiarias.

Todos los servicios prestados por GRUPO FINANCIERO BANCO PICHINCHA se encuentran sometidos a la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

La información contenida en esta dirección electrónica y página web, incluidos ciertos productos y servicios, está destinada a su distribución o uso, por personas naturales, sociedades, personas jurídicas o cualquier otra entidad (en adelante "Personas") con residencia en Ecuador o que accedan desde Ecuador, por lo que Grupo Financiero Banco Pichincha declina toda responsabilidad por el acceso de Personas en jurisdicciones donde dicha distribución o uso pudieran ser contrarios a la normativa o regulación. Ciertos productos y servicios podrían no estar disponibles o prohibidos en todas las jurisdicciones o para todas las Personas y, consecuentemente, Grupo Financiero Banco Pichincha podrá restringir o rechazar el acceso a todo aquél que no cumpla los requisitos de residencia y acceso desde Ecuador.

Al acceder a esta dirección electrónica y a cualquiera de sus direcciones y páginas anexas o conexas (en adelante, "la Web") usted adquiere la calidad de usuario y, por lo tanto, acepta las estipulaciones aquí contenidas.

Aclaración

Esta página electrónica no proporciona ningún tipo de recomendación financiera, bursátil, de inversión, ni asesoramiento legal, fiscal, ni de cualquier otra clase, y nada de lo que en ella se incluye puede alegarse después como fundamento para decisiones de inversión o decisión. Para este tipo de decisiones deberá buscarse un asesoramiento independiente, específico y profesional.

Responsabilidad de grupo financiero Banco Pichincha

Grupo Financiero Banco Pichincha se reserva el derecho a modificar, suspender, cancelar o restringir el contenido de la página electrónica, los vínculos o la información obtenida a través de ella, sin necesidad de previo aviso.

En ningún caso, Grupo Financiero Banco Pichincha, sus subsidiarias, sucursales, y/o sus administradores, empleados y personal autorizado serán responsables de cualquier tipo de perjuicio, pérdidas, reclamaciones o gastos de ningún tipo, tanto si proceden como si no del uso de la página electrónica, de la Información adquirida o accedida por o a través de ésta, de virus informáticos, de fallos operativos o de interrupciones en el servicio o transmisión, o fallos en la línea; el uso de la página electrónica, tanto por conexión directa como por vínculo u otro medio, constituye un aviso a cualquier usuario de que estas posibilidades pueden ocurrir.

Queda prohibido transmitir o enviar a través de la página electrónica o cualquier dirección conexas, cualquier contenido ilegal o ilícito, virus informáticos o mensajes que, en general, afecten o violen derechos de Grupo Financiero Banco Pichincha o de terceros.

Grupo Financiero Banco Pichincha no se hace responsable de las páginas electrónicas que no sean propias a los que se puede acceder mediante vínculos ("links") o de cualquier contenido puesto a disposición por terceros. Cualquier uso de un vínculo o acceso a una web no propia es realizado por voluntad y riesgo exclusivo del usuario. Expresamente se excluyen de responsabilidad las prácticas de phishing o pharming que terceros puedan aplicar.

Grupo Financiero Banco Pichincha no recomienda ni garantiza ninguna información obtenida por o a través de un vínculo, ni se responsabiliza de ninguna pérdida, reclamación o perjuicio derivado del uso o mal uso de un vínculo, o de la información obtenida a través de él, incluyendo otros vínculos, de la interrupción en el servicio o en el acceso, o del intento de usar o usar mal un vínculo, tanto al acceder a la página electrónica, como al acceder a la información de otras desde el internet.

Propiedad intelectual

Esta página electrónica y todos sus vínculos son de propiedad de BANCO PICHINCHA C.A. Los derechos de Propiedad Intelectual y derechos de explotación y reproducción de la misma de sus páginas, pantallas, la información que contienen, su apariencia y diseño, así como los vínculos ("hiperlinks") que se establezcan desde ella a otras páginas web de

cualquier sociedad perteneciente al Grupo Financiero Banco Pichincha son propiedad exclusiva de éste salvo estipulación en contrario. Todas las denominaciones, diseños y/o logotipos que componen esta página son protegidos por las normas de propiedad intelectual aplicables. Cualquier uso indebido de las mismas por persona diferente de su legítimo titular podrá ser perseguido de conformidad con la legislación vigente. Los derechos de propiedad intelectual y marcas de terceros están destacados convenientemente y deben ser respetados por todo aquel que acceda a la página electrónica. Queda prohibido reproducir, transmitir, modificar o suprimir la información, contenido u advertencias de esta página sin la previa autorización escrita de Banco Pichincha C.A.

Sigilo, privacidad y uso de claves

1. Existe una política de seguridad y privacidad establecida por Banco Pichincha C.A., determinando los medios o mecanismos para su uso.

Los únicos datos personales a los que Grupo Financiero Banco Pichincha tendrá acceso serán aquellos que el usuario facilite voluntariamente. El usuario declara conocer que para el uso y registro en algunos productos/servicios ofrecidos a través de los servicios electrónicos, se le solicitarán datos de carácter personal. En los casos y respecto de los datos en los que así se indique expresamente al usuario/cliente, si no facilita los mismos, no podrá acceder ni utilizar los referidos servicios y contenidos.

En cumplimiento de la normativa vigente, los niveles de seguridad informática para la prestación de servicios electrónicos han sido adoptados.

La responsabilidad de uso de los servicios previstos a través de este medio y demás medios electrónicos son de responsabilidad del usuario, por lo que es recomendable un uso diligente de los servicios electrónicos a través de medios que cuenten con mecanismos de protección de virus. Banco Pichincha C.A. no se hace responsable de sustracciones, modificaciones o pérdidas de datos o dineros ilícitos.

Declaración y utilización de información

El usuario, conoce y acepta que sus datos personales, a los que Banco Pichincha C.A. tenga acceso como consecuencia de consultas, transacciones, operaciones, solicitud de contrato, contratación de productos y servicios que tengan lugar por cualquier medio, o de procesos informáticos respecto de datos ya registrados, se incorporan a la información del usuario registrada en el Banco Pichincha C.A., autorizando a éste al tratamiento de los que sean necesarios para su utilización en relación con el desenvolvimiento de la operación o servicio convenido que tendrán carácter obligatorio. Autoriza expresamente a Banco Pichincha C.A. para el uso de sus datos en la oferta y contratación productos y servicios, así como para el desarrollo de acciones comerciales, sean de carácter general o adaptado a sus características personales. Dichas acciones comerciales podrán ser realizadas por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente. Autoriza la comunicación o cesión de los mencionados datos a las sociedades pertenecientes al Grupo Financiero Banco Pichincha con el mismo objeto indicado en los apartados anteriores, extendiendo para ello a éstas la autorización expresa para el uso del correo electrónico o medio equivalente.

El usuario expresamente declara que los recursos monetarios que utilice a través de esta página electrónica y demás medios electrónicos son de origen lícito y no serán destinados ni provienen de ninguna actividad ilegal o delictiva; ni consentirá que terceros efectúen depósitos o transferencias a sus cuentas provenientes de estas actividades. Expresamente autoriza al Banco Pichincha C.A., realizar las verificaciones y debida diligencia correspondientes, e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectare transacciones inusuales e injustificadas, por lo que no ejercerá ningún reclamo o acción judicial.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan estratégico de difusión para incrementar la inversión en el banco pichincha a través del uso de aplicaciones web y móviles.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar estrategias para difundir información acerca de las inversiones para clientes potenciales.
- Elaborar manuales de funciones y procedimientos, para la apertura de inversiones mediante el uso de aplicaciones móviles.

- Socializar y difundir con los ejecutivos de la institución los beneficios del uso de las herramientas móviles para que en cada interacción con los clientes esta sea replicada de forma masiva.
- Proponer un sistema de incentivo en cuanto a tasa de interés para aquellas inversiones que son realizadas por los canales electrónicos.

6.5. Ubicación sectorial y física

Esta propuesta estará dirigida a los gerentes de las agencias del Banco Pichincha, ubicadas en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

6.6. Factibilidad

La implementación de las estrategias permitirá el incremento de manera significativa en las captaciones a plazo en el banco

6.7. Plan de trabajo

Cada ejecutivo debe manejar con su cartera de clientes una difusión masiva de manuales de apertura de inversiones por la vía web, para incrementar por esta vía la apertura de las mismas

Plantear a los gerentes para que ellos eleven a los jefes zonales y directivos un sistema de diferenciación de tasas para aquellas inversiones aperturadas por la vía digital

Elaborar folletos para impartir a los clientes que frecuentan las agencias de todas las transacciones que se pueden efectuar por la banca web y app móvil

6.8. Cronograma

Tabla 6

Cronograma

Actividades	Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul				Agos				Sept				Oct				Nov				Dic			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Entrega de Material																																																
Capacitación a los Asesores																																																
Fijar objetivos comerciales																																																
Evaluación de cumplimiento																																																
Capacitación a clientes																																																
Elaboración de manuales de procedimientos																																																
Reuniones Virtuales																																																
Monitoreo y seguimientos																																																
Medición de cumplimientos																																																

Fuente Autor

Elaboración. Autor

6.9. Presupuesto

Tabla 7

Presupuesto

Rubros	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Costo total
			(\$)	(\$)
Honorarios profesionales	Unidad	3	\$ 20.00	\$ 60,00
Diseño de videos tutoriales	Unidad	1200	\$ 2.00	\$ 2,400.00
Hojas de papel bond	Resma de 500 hojas	12	\$ 3.50	\$ 42.00
Refrigerios	Unidad	2800	\$ 0.50	\$ 1,400.00
Internet	\$/mes	6	\$ 44.79	\$ 268.74
Anillados	Unidad	3	\$ 1.50	\$ 4.50
Empastes	Unidad	2	\$ 13.00	\$ 26.00
Subtotal				\$ 4,201.40
Imprevisto (10%)				\$ 420.12
Total				\$ 4,621.36

Fuente Autor

Elaboración Autor

El presente Plan estratégico Tiene un costo de aproximadamente **\$ 4621.36**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade V, R. D. (2003). Legislacion Economica del Ecuador. Quito-Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- Arteaga C, A. (2009). Sistema Financiero Ecuatoriano. Caracas: Profit Editorial.
- Castillo Delgado, M. D. (2018). Analisis del Sistema Financiero y procedimientos de Calculo. Mexico: Ic Editorial.
- Chacón, M. (2013). Diseño de aplicaciones Móviles. Lima-Perú: Phearson.
- Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera. Bogota-Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cuello, J., & Vittone, J. (2013). Diseñando Apps para Móviles. Mexico: Ediciones Duque.
- Desongles, M. (2016). Conocimientos básicos de informática. Madrid-España: Editorial Mad.
- Diaz A, J. (2015). Mercado Bursatil Internacional. Mexico: McGraw Hill.
- Dueñas, R. (2010). Introduccion al sistema financiero y bancario. Bogota-Colombia: International University System.
- Escoto Leiva, R. (2012). Banca Comercial. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia San José.
- Escudero, F., & Jimenez, D. (2011). Evaluacion del uso de internet en los servicios bancarios basicos por parte de las personas naturales. Guayaquil-Ecuador: Universidad catolica santiago de Guayaquil.
- Fernández, M. (2010). Finanzas Sostenibles. España: Editorial Gesbiblo, S.L.
- Galarza, H. (2010). Aplicaciones Móviles. España: El titan.
- Graham B, H. (2015). El inversor Inteligente. Colombia: Producciones Colombia.
- Grinblatt M. (2016). Mercados financieros y estrategias. Mexico: Mc Graw Hill.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). Gestion Financiera. Madrid-España: Edual editorial.

- James M, J. (2011). Mercados Financieros Mundiales. Caracas: Ediciones Penapo.
- Kostolany A. (2014). Estrategia Bursatil. España: Mc Graw Hill.
- Lawerence G. (2003). Principios de Administración Financiera. Mexico: Person Editorial.
- López, Á. (2010). Gestion Financiera. Madrid-España: Editorial universitaria Ramón Areces.
- Lopez, L. (2011). Gestion estrategica del marketing de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del carchi. Túlcan-Ecuador: Mundo Libro GM.
- Miller Roger, R. (2017). Moneda y Banca. Colombia: Mc Graw Hill.
- Montero, R. (2014). Desarrollo de aplicaciones para Android. Madrid-España: RA-MA S.A. Editorial.
- Moreno, J., & Ramos, A. (2014). Sistemas operativos y Aplicaciones Informaticas. Madrid-España: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones.
- Narváez, C. (2016). Estudio de los principales modelos de banca móvil. Ibarra-Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- Nassir S, J. (2004). Preparación y Evaluación de Proyectos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Orta P, L. (2015). Mercados Mundiales. Barcelona-España: Profit Editorial.
- Padilla, M. (2014). Aplicaciones informáticas. Bogota-Colombia: Mc Graw Hill.
- Pazos, A. (2017). Excell para contadores. Argentina: Omicrom Editorial.
- Peralta, C. (2012). Implementación de aplicaciones para dispositivos. Ecuador: Publicaciones Person.
- Perez, J., & Carballo, V. (2015). La gestion financiera de la empresa. Madrid-España: ESIC EDITORIAL.
- Philip K, M. (2011). Dirección de Marketing. Madrid-España: Mc Graw Hill.
- Pincay, G., & Faruk, R. (2017). Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del. Revista de Negocios & PyMES, 7-8.

Rodriguez M. (2010). Herramientas para inversión en la bolsa de Valores. España: Mc Graw Hill.

Salgueiro, A. (2011). Indicadores de gestión y cuadro de mando. Madrid-España: Publidisa.

Sánchez, J. (2013). Indicadores de gestión empresarial. Estados Unidos: Palibrio LLC.

Sornoza, P. (2015). Bolsa de valores en Ecuador. Quito: Anaya Editorial. Ecuador: Anaya Editorial.

Superintendencia de bancos y seguros. (19 de Agosto de 2010). Usuarios Financieros.

Obtenido de Código de Derechos del Usuario Financiero:

[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/#:~:text=%2D%20El%20usuario%20tiene%20derecho%20a,que%20tengan%20firma%20de%20responsabilidad)

[financiero/#:~:text=%2D%20El%20usuario%20tiene%20derecho%20a,que%20tengan%20firma%20de%20responsabilidad](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/#:~:text=%2D%20El%20usuario%20tiene%20derecho%20a,que%20tengan%20firma%20de%20responsabilidad).

Superintendencia de bancos y seguros. (03 de Junio de 2017). Normas generales para las instituciones del sistema financiero. Obtenido de Superintendencia de bancos y seguros:

[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XXV_cap_I.pdf)

[content/uploads/downloads/2017/06/L1_XXV_cap_I.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XXV_cap_I.pdf)

Tenorio E, M. (2010). Sistema financiero ecuatoriano. Ecuador: Ruta Ecuatoriana Editorial.

Van Horn J, P. (2002). Fundamentos de Administracion. Mexico: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

Quevedo, marzo 24 del 2021

Ingeniero MSc

Roque Vivas Moreira

**DECANO DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
ESTATAL DE QUEVEDO**

Ciudad

De mi consideración:

Por medio del presente tengo a bien presentarle el resultado del reporte Urkund, perteneciente al Sr. maestrante Ing. Jordy Luis Zambrano Zambrano, quien desarrolló el trabajo de investigación titulado: **La gestión administrativa financiera del Banco Pichincha en el cantón Quevedo y su incidencia en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil, periodo 2018-2019. Plan estratégico de difusión**, el informe avala el nivel de originalidad en un 99%, de copia 1%, del trabajo investigativo.

Original

Document Information

Analyzed document	PROYECTO INVESTIGACION JORDY ZAMBRANO Banco Pichincha.pdf (069374725)
Submitted	3/23/2021 5:27:00 PM
Submitted by	Nivaldo Vera
Submitter email	nivaldocapolo@hotmail.com
Similarity	1%
Analysis address	nvera.utec@analysis.urkund.com

Atentamente,



**Nivaldo A. Vera
Valdiviezo**

firmado digitalmente por
nivaldo a. vera valdiviezo
fecha: 2021.03.23 15:27:00
formato:
versión de Adobe Acrobat
versión: 2007.005.1201.03

Econ: Nivaldo Vera Valdiviezo, MSc
Director de Trabajo de Investigación

ANEXO 2

Quevedo 4 de enero del 2021

Sr(s) Banco Pichincha

De mis consideraciones. –

Yo Ing. Jordy Luis Zambrano Zambrano portador de la cedula de ciudadanía número 094130188-9, mediante la presente solicito a Uds. se me conceda el debido permiso para realizar en esta entidad mi proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de empresas titulado **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO PICHINCHA EN EL CANTÓN QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN CON APLICACIONES WEB Y MÓVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN.**

Por la amable atención que se le brinde a la presente de ante mano expreso mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente



ING. JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO



Quevedo 7 de enero del 2021

Por medio de la presente BANCO PICHINCHA CA concede la apertura al sr. Ing. Jordy Luis Zambrano Zambrano para que desarrolle su proyecto de investigación **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO PICHINCHA EN EL CANTÓN QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN CON APLICACIONES WEB Y MÓVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN.**

Atentamente

A blue ink signature is written over a blue circular stamp. The stamp contains the text 'BANCO PICHINCHA' at the top, 'Mayra Loor Sabando' in the middle, and 'Agencia San Camilo' at the bottom. Below the signature, the words 'FIRMA AUTORIZADA' are printed in blue capital letters.

ING. MAYRA ALEXANDRA LOOR SABANDO Msc.
GERENTE BANCO PICHINCHA

Quevedo 20 de marzo del 2021

Sr(s) Banco Pichincha

De mis consideraciones. –

Yo Ing. Jordy Luis Zambrano Zambrano portador de la cedula de ciudadanía número 094130188-9, mediante la presente informo a Uds. De la finalización mi proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de empresas titulado **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL BANCO PICHINCHA EN EL CANTÓN QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN CON APLICACIONES WEB Y MÓVIL, PERIODO 2018-2019. PLAN ESTRATÉGICO DE DIFUSIÓN.**

El mismo que se proporcionara una copia a Uds. como entidad y los resultados de esta investigación seran sustentados de manera pública en la **UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO.**

Atentamente



ING. JORDY LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMININISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA

Tema: La gestión administrativa financiera del banco pichincha en el cantón Quevedo y su incidencia en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil, periodo 2018-2019

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento de los clientes de banco pichincha sobre el uso de aplicaciones web y móviles

1. ¿Seleccione el rango de edad al que pertenece??

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 18-28 | ☐ |
| 29-40 | ☐ |
| 40-60 | ☐ |
| Mas de 60 años | ☐ |

2. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente o "Smartphone"?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | ☐ |
| No | ☐ |

3. ¿usted prefiere las aplicaciones de paga o gratuitas?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Las Apps de paga | ☐ |
| Las Apps gratuitas | ☐ |

4. ¿conoce usted del uso de las aplicaciones web y móviles que tiene banco Pichincha?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | ☐ |
| No | ☐ |

5. ¿Qué considera usted que es lo más importante en una aplicación móvil?

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| Facilidad de uso | ☐ |
| Diseño de la aplicación | ☐ |
| Confiabilidad | ☐ |
| Utilidad | ☐ |

6. ¿con que frecuencia usted utiliza la banca web y móvil de banco pichincha?

Diariamente

☐

Una vez a la semana

☐

Una vez al mes

☐

No usa Banca Web o banca Móvil

☐

7. ¿Qué tipo de transacciones realiza con mayor frecuencia por la banca web y móvil de banco pichincha?

Transferencias

☐

Pago de servicios

☐

Consulta de saldos y movimientos

☐

Inversiones

☐

8. ¿considera usted que las tasas de interés del banco pichincha en productos de inversiones son?

Adecuadas al mercado

☐

Bajas

☐

Altas

☐

9. ¿Al momento de realizar sus transacciones le han sugerido el uso de la web y de las Apps?

Si

☐

No

☐

Tal vez

☐

10. ¿considera usted que Banco Pichincha debe promocionar más el uso de las aplicaciones Web y móviles?

Si

☐

No

☐

Tal vez

☐

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMININISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Tema: La gestión administrativa financiera del banco pichincha en el cantón Quevedo y su incidencia en el cumplimiento de las estrategias de inversión con aplicaciones web y móvil, periodo 2018-2019

Objetivo: Determinar la gestión Administrativa Financiera del banco pichincha.

1. ¿Conoce Usted Si el banco analiza el cumplimiento de los objetivos de manera periódica?

Si	☐
No	☐
Tal vez	☐

2. ¿Considera Usted que la institución proporciona eficiencia en cada uno de sus procesos?

Si	☐
No	☐
Tal vez	☐

3. ¿Considera Usted que la institución tiene un plan específico de gestión administrativa-financiera?

Si	☐
No	☐
Tal vez	☐

4. ¿Considera Usted que la información financiera de la institución es real?

Si	☐
No	☐
Tal vez	☐

5. ¿La información financiera que emite el banco permite tomar decisiones adecuadas?

Si

☐

No

☐

Tal vez

☐

6. ¿Conoce Usted si la empresa optimiza los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos?

Si

☐

No

☐

Tal vez

☐

7. ¿Considera Usted que el control interno implementado permite el cumplimiento de los objetivos?

Si

☐

No

☐

Tal vez

☐

8. ¿Cómo mide el banco el cumplimiento de sus asesores?

Reuniones semanales

☐

Visor de excelencia

☐

Informes de productividad

☐

Otras herramientas de medición

☐

9. ¿Existen reuniones de feedback para evaluar el cumplimiento de los objetivos comerciales planteados?

Si

☐

No

☐

1. ¿Conoce Usted Si el banco analiza el cumplimiento de los objetivos de manera periódica?

Si ☐

No ☐

Tal vez ☐

2. ¿Considera Usted que la institución proporciona eficiencia en cada uno de sus procesos?

Si ☐

No ☐

Tal vez ☐

3. ¿Considera Usted que la institución tiene un plan específico de gestión administrativa-financiera?

Si ☐

No ☐

Tal vez ☐

4. ¿La información financiera que emite el banco permite tomar decisiones adecuadas?

Si ☐

No ☐

5. ¿Considera Usted que el control interno implementado permite el cumplimiento de los objetivos?

Si ☐

No ☐

Tal vez ☐

6. ¿Considera que el Banco optimiza los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos para una adecuada gestión administrativa financiera?

Si	☐
No	☐
Tal vez	☐

7. ¿Cómo mide el banco el cumplimiento de sus asesores?

Reuniones semanales	☐
Visor de excelencia	☐
Informes de productividad	☐
Otras herramientas de medición	☐

8. ¿Existen reuniones de feedback para evaluar el cumplimiento de los objetivos comerciales planteados?

Si	☐
No	☐

9. ¿Considera usted que sus asesores impulsan el uso de las aplicaciones móviles y web?

Si	☐
No	☐

10. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de sus asesores en cuanto a su productividad comercial?

Excelente	☐
Bueno	☐
Regular	☐
Malo	☐