



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

BUSINESS SCHOOL

TRABAJO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

ANÁLISIS DE LOS PERFILES DE LOS MICROEMPRESARIOS DE LA  
SUCURSAL CAROLINA DE BANCO PROCREDIT S.A., EN FUNCIÓN DE  
SUS ACTITUDES Y HÁBITOS DE MANEJO CONTABLE, FINANCIERO Y  
TECNOLÓGICO, QUE PERMITA REALIZAR UNA PROPUESTA DE  
ADAPTACIÓN A UN ECOSISTEMA BANCARIO DIGITAL.

**AUTOR: EDWIN JEOVANNY CONSTANTE RUIZ**

**TUTOR: JHEOVANY MEJIA MBA**

2022

Quito-Ecuador

**RESUMEN**

Banco Procredit S.A., es una institución financiera ecuatoriana digital con 21 años de trayectoria que ofrece un amplio portafolio de servicios financieros a nivel nacional e internacional, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y un trato personalizado a los microempresarios, pero existe un deficiente conocimiento contable y financiero, esto se debe a que algunos microempresarios no cuentan con las habilidades, hábitos y conocimientos tecnológicos contables, financieros; el Banco pretende reforzar estos vacíos para fortalecer los lazos con los clientes. Por lo cual la presente investigación tiene como objetivo identificar los perfiles de las microempresas y sus propietarios en función de sus actitudes y hábitos de manejo contable, financiero y tecnológico que permita realizar una propuesta de adaptación al ecosistema bancario digital, la investigación fue de carácter cuantitativo con un enfoque descriptivo se aplicó la técnica de Encuesta, con un cuestionario estructurado, que se ha aplicado a los microempresarios quienes son clientes de Banco ProCredit S.A., de la provincia de Pichincha, la población de estudio fue de 321 personas con una muestra de 175 se procedió al análisis donde se pudo detectar el segmento poblacional a donde se debe enfocar la propuesta donde se obtuvo de resultado que los clientes tradicionales son los que requieren mejorar sus finanzas y el manejo contable de sus negocios. Con la propuesta se busca una solución a la problemática, este proyecto propone desarrollar una guía de banca digital y un plan de capacitación y asesoramiento de servicios no financieros enfocada al mejoramiento de los negocios microempresariales, lo que permitirá transformar al cliente tradicional en un cliente digital.

**ABSTRACT**

Banco Procredit S.A., is a digital Ecuadorian financial institution with 21 years of experience that offers a wide portfolio of services at a national and international level, with the purpose of providing a quality service and personalized treatment to micro-entrepreneurs, but there is a deficient knowledge accounting and financial, this is due to the fact that some microentrepreneurs do not have the accounting, financial skills, habits and technological knowledge; the Bank intends to reinforce these gaps to strengthen ties with customers. Therefore, the objective of this research is to identify the profiles of microenterprises and their owners based on their attitudes and habits of accounting, financial and technological management that allow making a proposal for adaptation to the digital banking ecosystem, the research was quantitative in nature. With a descriptive approach, the Survey technique was applied, with a structured questionnaire, which has been applied to microentrepreneurs who are clients of Banco ProCredit S.A., from the province of Pichincha, the study population was 321 people with a sample of 175 The analysis was carried out where it was possible to detect the population segment where the proposal should be focused, where the result was obtained that traditional clients are what they need to improve their finances and accounting management of their businesses. With the proposal to find a solution to the problem, this project proposes to develop a didactic digital banking guide focused on the improvement of microenterprise businesses, which will allow the transformation of the traditional client into a digital client.