Universidad Técnica De Manabí

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Economía

Economista

"El nivel educativo como determinante del nivel salarial de los empleados del Banco Solidario en la agencia de Portoviejo en los años 2013-2014"

Autores: Ángela Beatriz Aguayo Zambrano
María Andrea Sánchez Sánchez

Tutora: Econ. Diana Bravo Vélez.

Portoviejo, 2016

Tema: “El Nivel Educativo Como determinante del Nivel Salarial de Los empleados del Banco Solidario en la Agencia de Portoviejo en los años 2013-2014”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

MODALIDAD
PROYECTOS INVESTIGATIVOS

CERTIFICACIÓN

Que el trabajo de titulación previa a la investidura _____

"EL NIVEL EDUCATIVO COMO DETERMINANTE DEL NIVEL SALARIAL DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO SOLIDARIO EN LAS AGENCIAS DE PORTOVIEJO EN LOS AÑOS 2013-2014"**, es trabajo original de las egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas: Aguayo Zambrano Ángela Beatriz y Sánchez Sánchez María Andrea Los mismos que han cumplido con responsabilidad, honestidad y capacidad profesional el trabajo de investigación bajo mi dirección y tutoría por tal motivo pongo a consideración la siguiente aprobación.**

Portoviejo, ___ de _____del 2016

DECLARAMOS QUE:

El trabajo de titulación denominada: **"El nivel educativo como determinante del nivel salarial de los empleados del Banco Solidario en las agencias de Portoviejo en los años 2013-2014",** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, oportuna y minuciosa, respetando exclusivamente derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía de nuestro trabajo, en consecuencia nuestro trabajo de titulación es el resultado del esfuerzo, sacrificio y dedicación de los autores siempre bajo la guía responsable de nuestra tutora de Tesis.

En virtud de esta declaración nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de grado en mención.

Aguayo Zambrano Ángela Beatriz

Sánchez Sánchez María Andrea

Dedicatoria

Este proyecto de titulación se lo dedico primero a Dios que me ha dado fortaleza para seguir adelante, a mis padres que fueron mi respaldo total depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, mi esposo que siempre estuvo ahí pendiente cuando necesite su ayuda el representó gran esfuerzo y perseverancia en momentos de decline y cansancio, mi hijo Matías mi ángel que está en el cielo viendo cada paso que doy, mi hijo Luisito Aníbal que es mi motor de vida supo entender y comprender el tiempo que pude haber estado con el compartiendo sus ocurrencias y travesuras todo ese tiempo fue puesto en calidad de superarme en mi vida estudiantil, mi hija Amelia que ya pronto la tendré entre mis brazos mi princesa, mis suegros que también estuvieron pendientes en cada paso que daba, mis hermanos que aportaron con cada granito de apoyo que necesite a ellos este proyecto de titulación, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Aguayo Zambrano Ángela Beatriz

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por darme la vida, gracias por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que me ha infundado siempre y más que nada por su amor.

A mi Esposo Juan Abel por ser ese compañero de vida que me apoya y me motiva siempre, por creer en mí, por estar conmigo en las dificultades que nos ha puesto la vida, por arrimar tu hombro y ayudarme a salir de cada caída, por tu comprensión y paciencia pero sobre todo por tu amor.

A mis pequeñas hijitas Juliecita y Ashlicita, ellas son el motor de mi vida, las que me dieron las fuerzas día con día para lograr cada cosa en la vida, y a las personitas que dedico todos mis logros en la vida.

Gracias a mis hermanos que siempre estaban cuando más los necesitaba, a mis suegros a quienes le debo mucho dedico parte de este logro a ustedes, por estar a mi lado y darme su apoyo incondicional.

A mis amigos, a todos aquellos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos, pero en especial a mi compañera de tesis Angelita que juntas hemos batallado por obtener este trabajo, por los momentos compartido en esta travesía, momentos difíciles y más difíciles pero al final satisfactorios, gracias amiga.

Sánchez Sánchez María Andrea

Agradecimiento

En primer lugar agradecemos a la Universidad Técnica de Manabí por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder terminar nuestra carrera.

Agradecemos también a nuestra tutora Economista Diana Bravo Vélez por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Nuestro agradecimiento también va dirigido al Economista Boanerges Suárez Ponce por habernos brindado su apoyo en esta etapa de nuestras vidas profesional, ya que él ha sido un pilar fundamental para lograr culminar nuestra tesis, agradecimiento infinito. A la economista Lucia Loor Bravo por su apoyo ofrecido en este trabajo, su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Agradecemos a nuestros padres, esposos e hijos.

Porque ustedes son el principal motivo para seguir preparándonos profesionalmente, aún en los momentos más difíciles. Hoy sabemos muy bien que no existe ni papel ni tinta que nos alcancen para agradecer toda su dedicación, esfuerzo, apoyo, cariño y el gran amor que nos han brindado.

Gracias por ser los mejores amigos y por seguirnos aguantando durante tantos años. Gracias por brindarnos el apoyo moral y económico que nos ha permitido llegar a la culminación de esta tesis. Ustedes son el mejor regalo y apoyo en nuestras vidas nuestro agradecimiento infinito por estar a nuestro lados, familia.

Gracias a las personas que de una u otro manera han sido pieza clave en nuestra carrera y a lo largo de ella, nuestros amigos, compañeros, profesores. Todos quienes nos dieron y demostraron su apoyo incondicional, gracias.

Sánchez Sánchez María Andrea **Aguayo Zambrano Ángela Beatriz**

Índice de contenido

Tabla de contenido

Introducción 10

1. Tema 1

2. Planteamiento del problema. 1

2.1 Antecedentes. 1

2.2 Justificación. 4

2.3 Objetivos 5

2.3.1 Objetivo General. 5

2.3.2 Objetivos Específicos. 5

Capítulo Primero ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.1 Marco teórico ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Determinantes del nivel salarial en el mundo. . **¡Error! Marcador no definido.**

Estudios salariales comparativos. 7

Determinante del nivel salarial en Ecuador. 8

Diferencias Salariales entre sector público y privado. 9

Nivel educativo 10

¿Qué es una persona educada? 11

Sueldo Y Salario 12

¿Qué es el sueldo? 12

¿Qué es el salario? 13

Diferencias entre salario y sueldo 13

Nivel De Estudio Y Nivel Salarial 13

Nivel de estudios 13

Nivel salarial 16

4. Visualización del alcance del estudio 19
5. Elaboración de hipótesis y definición de variables. 19
5.1 Hipótesis. 19
5.2 Variables. 19
5.2.1 Variable independiente 19
5.1 Variable dependiente 19
6.1 Metodología. 20
a) Tipos de investigación. 20
b) Método 20
c) Técnicas 20
7. Definición y selección de la muestra. 21
7.1 Población 21
7.2 Muestra 21
8. Recolección de los datos 22
9. Análisis de los datos 29
10. Elaboración del Reporte de Resultado 73
Bibliografía 4

RESUMEN

Estudiar los determinantes salariales en el mercado laboral, constituye el principal objetivo del presente trabajo.

En la primera parte de esta investigación se analizará el número de trabajadores o empleados que han laborado en el Banco Solidario en los años 2013 y 2014, así como el grado educativo, los ingresos de acuerdo a sus cargos desempeñados.

La segunda parte contempla analizar algunas variables que pudieran derivarse de la investigación, tales como niveles de vida, consumo familiar e ingresos percibidos por los empleados.

La tercera parte analizará el grado de satisfacción de los clientes o usuarios del Banco, dependiendo del nivel educativo de los empleados.

Finalmente se establece el grado de significación que existe entre las variables investigadas utilizando herramientas estadísticas.

SUMMARY

Studying wage determinants in the labor market is the main objective of this work.

In the first part of this research the number of workers or employees who have worked at the Banco Solidario in 2013 and 2014 as well as the educational level, income according to their charges performed analyzes.

The second part includes analyze some variables that might result from the investigation, such as living standards, family and income received by employees consumption.

The third part analyzes the degree of satisfaction of customers or users of the Bank, depending on the educational level of employees.

Finally the degree of significance between the investigated variables using statistical tools set.

Introducción

En la actualidad las universidades están teniendo importantes cambios que favorecen el campo empírico de los individuos en casi todas las plazas laborales sin duda alguna muchos están totalmente de acuerdo con aquellos cambios a nivel de educación, cambios notables que permiten a los estudiantes abordar en cualquier campo que sea necesario y que pueden demostrar el nivel educativo que hoy por día se está dando.

El presente trabajo pretende responder y aportar información a la comunidad en relación a la siguiente pregunta: ¿El nivel educativo es un determinante del nivel salarial en los empleados del Banco Solidario en las agencias de Portoviejo? Esta pregunta planteada busca la relación entre las variables.

1) el nivel educativo y,

2) el nivel salarial.

Los antecedentes descritos en los siguientes párrafos y el estudio en torno a la relación del nivel educativo como determinante del nivel salarial dan sustento al planteamiento del problema de la presente investigación.

Estudiar los determinantes salariales en el mercado laboral, constituye el principal objetivo del presente trabajo.

En la primera parte de esta investigación se analizará el número de trabajadores o empleados que han laborado en el Banco solidario en los años 2013 y 2014, así como el grado educativo, los ingresos de acuerdo a sus cargos desempeñados.

La segunda parte contempla analizar algunas variables que pudieran derivarse de la investigación, tales como niveles de vida, consumo familiar e ingresos percibidos por los empleados.

La tercera parte analizará el grado de satisfacción de los clientes o usuarios del Banco, dependiendo del nivel educativo de los empleados.

Finalmente se establece el grado de significación que existe entre las variables investigadas utilizando herramientas estadísticas.

1. Tema

"El nivel educativo como determinante del nivel salarial de los empleados del Banco Solidario en las agencias de Portoviejo en los años 2013-2014".

2. Planteamiento del problema.

En el transcurso de la última década con la evolución del mercado de trabajo, las profesiones también van cambiando en su remuneración y actividades que lo complementan. En el Ecuador sólo existe una tabla de remuneraciones mínimas sectoriales que las empresas privadas aplican a sus empleados, pero no existe una tabla de remuneraciones según el nivel educativo de los trabajadores.

En la actualidad muchas entidades con el fin abaratar costos por mano de obra calificada, optan por contratar a personal no capacitado ni especializado en lugar de reclutar personal calificado y con el nivel educativo deseado para el cargo. Lo que provoca que:

- Un tipo de profesión de desvalorice con el pasar de los años e impida el crecimiento del profesional en el ámbito salarial y educativo del empleado.
- Que exista poca oferta para contratar empleados profesionales con nivel educativo de tercero, cuarto nivel o superior.
- Que exista mucha demanda para contratar empleados sin título de tercer, cuarto nivel o superior.

Es por eso, que ésta investigación pretende saber sí: el nivel educativo es un determinante del nivel salarial, para los empleados del Banco Solidario de la ciudad de Portoviejo?

2.1 Antecedentes.

Tasa de Empleo.

En el Ecuador la tasa de empleo adecuado siempre ha sido superior (el doble) con respecto al inadecuado y el no clasificado con apenas el 1%, de acuerdo a estos parámetros que el Instituto Nacional de Estadísticas y censo INEC lleva desde el 2011

las estadísticas de empleo en el país, se calcula la Población en Edad para Trabajar (PET) que son 7.8 millones de personas, la Población Económicamente Activa (PEA) que son 5.1 millones de personas y la Población Económicamente Inactiva (PEI) que son 2.7 millones de personas. (INEC)

Con respecto a los últimos 5 años la tasa de empleo adecuado ha bajado porcentualmente de 4 a 5 puntos con relación al año 2015. Esta diferencia es estadísticamente significativa al 95% de confianza, y de la misma manera pero inversamente proporcional ocurre con la tasa de empleo inadecuado.

Nivel Educativo.

Dentro de las diferentes teorías económicas, existen diversas metodologías de cómo aumentar el nivel de vida de las personas que conforman cierta población.

Partiendo del supuesto de que una población con mayor nivel educativo generará productos y/o servicios con mayor valor agregado, los cuales tendrán mayor valor en el mercado y, por ende, la renta percibida de esta población aumentará.

Obviamente el determinante salarial depende del grado de educación que se obtenga a lo largo de nuestras vidas ya que si el nivel educativo es bajo nuestros ingresos se verán afectado porque entre más alto es el nivel de preparación más estabilidad y mayor remuneración se obtendrá.

Evidentemente existe una relación directa entre el nivel de escolaridad que cada persona tiene y su ingreso por trabajo y/o salario. Por ejemplo, el hecho que alguien no termine el último grado del nivel básico o medio superior representa una disminución en su ingreso promedio mensual.

Un mayor nivel educativo proporciona a los individuos la posibilidad de obtener salarios más elevados a lo largo de su vida activa, una mayor tasa de participación y una mayor estabilidad en el empleo.

En el Ecuador el sistema de remuneraciones está determinado por las políticas salariales emanadas del Ministerio de Relaciones Laborales, hoy Ministerio del Trabajo;

de ahí que existen escalas remunerativas tanto para servidores públicos, así como de Obreros; estos a la vez se diferencian en cuanto al nivel educativo y la experticia, de tal manera que en la actualidad existen escalas remunerativas que van aumentando de acuerdo al nivel educativo que se posea.

El banco es una entidad financiera con objetivo principal de administrar el dinero o los bienes de individuos incluyendo a grupos asociados y fundaciones, ofreciendo cuidar sus intereses por medio de depósitos y prestaciones económicas.

La evolución ha venido influyendo cada vez a más estados civilizados que adoptaron los mecanismos del manejo de prestaciones y depósitos del lucro de los comerciantes, de esta manera se fueron creando Bancos con distintas visiones como por ejemplo el primer Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil en el año de 1894, que tuvo la facultad de prestarle dinero al propio Estado Ecuatoriano al punto de hacerlo deudor de 21´000.000 de sucres. Esto fue hasta que la Revolución Juliana de la oficialidad del Ejército tomó el poder el 9 de julio de 1925, se dio la fiscalía a los bancos, iniciando una organización de las finanzas públicas bajo la Ley de Presupuesto, crearon el Banco Central, la Superintendencia de Bancos y la Contraloría.

En 1996 nació con visión solidaria lo que es hoy en día el Banco Solidario, con el propósito de brindar microcréditos a un segmento que estaba desatendido por la banca tradicional. En Latinoamérica fue el primer banco especializado en microcrédito con capital 100% privado y el primero en Ecuador en dedicarse con exclusividad a esa forma de operación financiera que ha beneficiado hasta la actualidad a casi medio millón de microempresas con un desembolso distribuido de 3 mil millones de dólares en crédito.

Para el 2006 con el cambio de accionistas y administración inicia el acuerdo de una alianza de cooperación con UniBanco que culmina el 2010 con la fusión de ambas empresas, de esta manera emerge el banco integrado: Solidario.

En Portoviejo fue fundada la primera agencia del Banco integrado Solidario el jueves 13 de septiembre del 2007 brindando oportunidad a los microempresarios locales para que puedan acceder con mayor facilidad a un crédito, la ubicación del edificio es en las calles Olmedo entre Córdova y 10 de Agosto.

Con pocos días de la apertura de la agencia se contabilizaban un aproximado de dos mil cuenta ahorristas puesto que varios asesores ya habían preparado el terreno ofreciendo a los comerciantes la apertura de una cuenta con 40 dólares más la cédula de ciudadanía.

Son ya 15 años de trayectoria y funcionamiento los que posee el banco Solidario, la matriz se encuentra en Quito y tiene varias agencias y sucursales en el país.

2.2 Justificación.

En la actualidad el desarrollo económico del país se encuentra orientado al desarrollo de nuevos procesos de tecnificación que permitan el cambio de la matriz productiva, proceso que se lograra dándole valor agregado a los productos y/o servicios que se generan en el país.

Dentro de las diferentes teorías económicas, existen diversas tecnologías de cómo aumentar el nivel de vida de las personas que conforman cierta población, para ello una de estas propuestas teóricas es la relacionada con el nivel de educación, partiendo del supuesto que una población con mayor nivel educativo genera productos y/ o servicio con mayor valor agregado, lo cual tendrán mayor valor en el mercado y por ende, la renta percibida de esta población aumentara.

El propósito de este proyecto fue probar si la existencia de evidencias cuantitativas en el banco solidario de la ciudad de Portoviejo determinan una relación directa entre el nivel educativo y el ingreso percibido.

Este trabajo tiene como finalidad contribuir al conocimiento de aquellos trabajadores que sienten insatisfacción con la labor realizada la cual indudablemente es mal remunerada, ya que la falta de un nivel superior de educación genera indiscutiblemente una baja remuneración.

Este trabajo de investigación se justifica plenamente, en tanto y cuanto los resultados del mismo conllevarían a los empleados con niveles educativos bajos a incentivarse por realizar estudios que permitan mejorar sus salarios.

Al evidenciarse los resultados de la investigación, este trabajo se verá plenamente justificado porque servirá de base para otros estudios en otras instituciones, incluso en la misma universidad técnica de Manabí.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General.

Determinar el nivel educativo como determinante del nivel salarial de los empleados del banco solidario en la agencia de Portoviejo en los años 2013-2014.

2.3.2 Objetivos Específicos.

- Determinar el número de empleados existentes en el Banco Solidario (Portoviejo) durante los años 2013 – 2014, por denominación, función: nivel educativo e ingresos recibidos.
- Relacionar algunas variables y otras que puedan derivarse de la investigación.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes en la eficiencia de los servicios del Banco Solidario.
- Determinar el nivel de significación existente en el nivel educativo como determinante del nivel salarial.

Capítulo Primero

1. Marco teórico

Determinantes del nivel salarial en el mundo.

Para realizar el presente trabajo de investigación, debimos recolectar información que abarcó de lo macro a lo micro. Esto se refiere a la evolución global del análisis de las variables independiente y dependiente, es decir el estudio comprendió la revisión de literatura pertinente en el contexto mundial, regional y local.

Desde siempre apostar a la inversión en capital humano es un factor clave en el crecimiento a largo plazo y en la competitividad de los negocios establecidos. Los agentes más capacitados se pueden producir con mayor flexibilidad a los cambios tecnológicos y contribuir sin perder estabilidad al progreso de la ciencia y la tecnología.

Los beneficios que ofrece la competitividad repercute de manera directa al mejoramiento de las habilidades de los trabajadores, ello otorga insertarse más fácilmente en el proceso productivo, aumentar su rendimiento y tener mejores empleos y con mejor remuneración para alcanzar metas y objetivos de vida y los objetivos de una empresa.

En ese sentido el nivel educativo se constituye en un elemento básico y fundamental, para determinar los salarios de los trabajadores, pero también es necesario un factor de experiencia laboral que se adquiere con la práctica, al respecto:

(Ampudia 2007) Citado por Varela y García, sostiene que los salarios de los trabajadores se explican de manera importante por los mayores niveles de educación; sin embargo, se plantea que el hecho de que muchos jóvenes se incorporen al mercado de trabajo antes de concluir los estudios formales significa que van acumulando experiencia laboral que en lo sucesivo impacta

favorablemente en las condiciones de bienestar socialue están entre las causas principales de la contingente personal del ingreso. (Varela y García, 2012)

Estudios salariales comparativos.

En el mundo se han realizado diversos estudios que guardan relación con los determinantes del nivel salarial y se concluye en los países más desarrollados los salarios son relativamente mayores que en los países subdesarrollados al respecto, (Marco Antonio Almedarez Hernández, 2007) resume comparación de niveles salariales, por ejemplo, existen Estados de África y América Latina en que todos sus niveles educativos son elevados, en América Latina, entre 18 países, hallan que 12 de ellos reconocen altas tasas de provecho en la escolaridad, rebasando el 10%.

Varela y Urciaga 2012, al realizar estudios comparativos de los determinantes del nivel salarial en México Una Perspectiva de Capital Humano concluyen:

Los resultados permiten plantear que la inversión en capital humano, a través de más educación formal, es un determinante para obtener mayores ingresos salariales de los jefes de hogar en México. En este sentido, la tasa de rentabilidad marginal indica que al transitar de un grado de instrucción formal a otro aumentan los incentivos para participar en el mercado de trabajo, y así tener acceso a mejores remuneraciones y a un empleo formal y de calidad. (Varela & Urciaga, 2012)

Es notorio ver que en la mayoría de los estudios realizados para entender los determinantes del salario se concluye que la Teoría del Capital Humano, están íntimamente ligada a los salarios y educación, al respecto Urciaga y Almendarez, en su investigación Salarios, educación y sus rendimientos privados en la frontera norte de México. Un estudio de capital humano, concluyen:

La teoría del capital humano es un marco de referencia útil en el estudio del comportamiento del mercado de trabajo y en la determinación de los ingresos laborales. Las estimaciones de las tasas de retorno de la inversión en capital humano, con base en las funciones de ingresos, siguen siendo una herramienta importante para su análisis. En la región frontera norte, los resultados obtenidos muestran que el rendimiento de la escolaridad promedio es de 10 por ciento, con un claro patrón territorial asociado al grado de estudios e ingresos; éste aumenta

con la escolaridad, es mayor para universidad y posgrado. La ubicación en el territorio es un elemento importante, que contribuye a explicar el comportamiento diferencial de los salarios. Las disparidades de ingresos con anclaje en desarrollos desiguales en la integración del mercado de trabajo y de otros, de segmentaciones regionales y territoriales, que influyen en las condiciones de desempeño del mercado laboral, que finalmente limitan o amplían las percepciones. (Urciaga & Almendarez, 2008)

Determinante del nivel salarial en Ecuador.

En este bloque, se expone el contexto meso de la investigación, se describe la evolución histórica del nivel educativo como determinante salarial en Ecuador, el cual es el tema central de nuestra problemática.

Se podría decir que a partir de la implementación de nuevas herramientas que el mundo globalizado pone a disposición de las empresas, en el Ecuador ha traído consigo beneficio a las instituciones públicas y privadas, la categorización del personal ya no es algo tan simple, de manera que es imposible designar a trabajadores oficios que no podrán desempeñar.

En el Ecuador existen muchas diferencias sobre las ganancias de un empleado con otro, en ocasiones se llega a conocer a ciertos empleados que reciben el mismo salario que otros y con mayor conocimiento y educación, por lo tanto existe mucha inequidad salarial en distintas empresas privadas, para corregir aquello, los legisladores de la asamblea nacional dejaron instituidos en la carta magna, herramientas en beneficio de la clase trabajadora.

De conformidad a la Constitución del Ecuador, promulgada en Montecristi en el 2008, en su sección tercera: "Formas de trabajo y su retribución, el artículo 328 señala: "La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos" (Constitución del ecuador, 2008)

El mercado laboral está en constante movimiento, y se están dando constantemente cambios estructurales en el sistema de contratación privada, por lo que podrían existir un sin número de variables más.

La legislación laboral ecuatoriana ha pasado por varias etapas, de ahí que desde el Ministerio de Relaciones Laborales que es el organismo público que determina las políticas salariales, tanto del sector público, así como los lineamientos para el sector

privado, se ha venido actualizando permanentemente, esto ha tenido mayor relevancia a raíz de la llegada a la presidencia de la república del Economista Rafael Correa Delgado, con un gobierno de carácter progresista que ha privilegiado la educación con pilar fundamental para emprender en los cambios estructurales que necesita el país.,

En el año 2010, con la puesta en vigencia de la ley orgánica de servicio público, el nivel salarial de los servidores públicos se establece por el nivel educativo que se posee, sin embrago en el nivel privado, las empresas toman sus decisiones, de políticas salariales, tomando como referencia las escalas remunerativas fijadas por el organismo competente.

De ahí que desde hace aproximadamente ocho años es notorio ver que más personas optan por obtener un título de educación superior con el fin de alcanzar niveles de ingresos más significativos.

Sin embargo esta realidad no podría ser la misma en el sector privado, en estudio realizado en la ciudad de Machala, el Profesor Manuel Zambrano concluye:

> Siempre ha existido la incertidumbre por parte de la PEA acerca de lo que realmente determina el conseguir un buen empleo, sobre todo en el sector privado. El pensamiento ortodoxo ha sido que con un mayor grado de preparación académica (cursos, seminarios, maestrías) se podría obtener un trabajo con remuneración alta. Dados los resultados de esta investigación se pudo comprobar que el grado de preparación académica de un individuo en la ciudad de Machala, no afecta de manera significativa a la obtención de un salario superior a otros. Es más bien la experiencia y el tipo de cargo dentro de la empresa quienes representan los factores claves para obtener un mejor salario. (Zambrano, 2014)

Diferencias salariales entre sector público y privado.

A partir del año 2000, fecha en que entró en vigencia la Dolarización en el Ecuador, las diferencias salariales entre el sector público y privado se hicieron notorias, para ello desde el Ministerio Laboral, se han venido haciendo reformas a la legislación a fin de establecer grados y categorías denominadas escalas o tablas salariales, para los servidores públicos y tablas de pisos y techos para los trabajadores amparados por el código de trabajo tanto del sector público como del privado.

Para identificar las diferencias salariales que se ha ido presentando en el transcurso de los años entre el sector público y privado y poder determinar la Eficiencia en el mercado Laboral, reclamado por el sector privado y las cámaras de comercio, Paúl Carrillo 2004, Concluye:

El análisis econométrico presentado en la sección anterior evidencia importantes diferencias salariales (que aproximadamente promedian el 18%) entre los funcionarios de la Administración Pública y del sector privado. Estas diferencias son mayores entre aquellos que ganan relativamente menos y desaparecen a partir del noveno decil de la distribución salarial. Las diferencias encontradas, sin embargo, no necesariamente distorsionan la eficiencia del mercado laboral. En el caso que el mercado laboral del sector privado ecuatoriano sea competitivo, el salario fijado por este sector sería eficiente y equivalente a la productividad laboral de sus trabajadores (según la teoría económica convencional). Dentro de este escenario, sueldos más altos fijados arbitrariamente por la Administración Pública distorsionarían el equilibrio de este mercado, y por lo tanto, agudizarían los problemas de desempleo del país. (Carrillo, 2004)

Nivel educativo

La educación denominada "formal" es la acción de transmitir conocimientos efectuada por maestros profesionales. Esta se vale de las herramientas que postula la pedagogía para alcanzar sus objetivos. En general, esta educación suele estar dividida según las áreas del saber humano para facilitar la asimilación por parte del educando. La educación formal se ha sistematizado a lo largo de los últimos dos siglos en las instituciones escolares y en la universidades, si bien en la actualidad el modelo de educación a distancia o semipresencial ha comenzado a abrirse camino como un nuevo paradigma. (Coorporativo, 2012).

Lo analizado en Corporativo, 2012 , explica lo comentado anteriormente respecto a las diferencias salariales entre sector empleados que tienen grados académicos superiores y que se han visto obligados a estudiar para alcanzar grados académicos superiores y por ende mejorar sus remuneraciones; de ahí que se expandieron los estudios a distancia, debido a la demanda de títulos universitarios.

En las sociedades modernas, la educación es considerada un derecho humano elemental; es por ello que suele ser ofrecida gratuitamente a los estudiantes por parte del estado. No obstante esta circunstancia, existen escuelas privadas que llenan las carencias que suelen tener las escuelas públicas. En especial en las grandes urbes, es común observar que la disponibilidad de vacantes en los colegios primarios y secundarios es insuficiente para la creciente población que requiere de estos sistemas, lo que ha facilitado un aumento paralelo de la demanda de ubicaciones en las instituciones privadas laicas o religiosas. (Coorporativo, 2012). “En 1989, la Convención sobre los Derechos del Niño estipuló, en sus Artículos 28 y 29, que la enseñanza primaria debería ser “obligatoria y gratuita para todos” y que debería propiciar el desarrollo de las aptitudes del niño hasta el máximo de sus posibilidades” Unesco,2012

Se considera que en tanto la enseñanza primaria como la secundaria presentan carácter obligatorio en numerosas naciones, la proporción de sujetos que completa estas etapas resulta en realidad reducida, en especial en los países no industrializados. Este fenómeno da lugar a una reducción de las oportunidades futuras de trabajo y a un mayor riesgo de precarización laboral.

Finalmente, la inversión en educación es otro factor de gran impacto, ya que la construcción de un mayor número de instituciones educativas permite asegurar no sólo la satisfacción de la demanda de vacantes en educandos de todas las edades, sino que puede definirse como una alternativa de apertura de plazas laborales para docentes y personal auxiliar, con la posibilidad asociada de una mayor capacitación.

¿Qué es una persona educada?

Los buenos modales deben ser la carta de presentación de nuestro "patrimonio interior", el que damos a conocer sin necesidad de emitir palabras complejas. El respeto y la consideración que reflejamos a los que nos rodean brindan oportunidades de abrir puertas que otros no pueden acceder. (Blog-enlazado-por-El-País, 2014).

Está claro, que la gente con mayores posibilidades, tiene acceso a una educación mejor, pero los buenos modales, es algo que se puede aprender simplemente imitando a quienes la poseen, fijándonos en las personas educadas y correctas. Ser una persona

educada no es tan difícil. Debemos saber respetar, saber sonreír, incluso en los peores momentos, saber saludar de forma correcta, saber controlar las palabras, para no herir a los demás.

Hay que tener en cuenta, que la educación además de servirnos para todas las facetas de nuestra vida, es como una planta que disemina sus semillas. Comportarse de forma educada, sirve de ejemplo; hace que otras personas que se fijen en nosotros tomen en cuenta este comportamiento. Nosotros también podemos aprender de otras personas. Y de esta manera, podemos difundir y promocionar la buena educación y los buenos modales. (Blog-enlazado-por-El-País, 2014).

La educación debería servir también, por supuesto, para adquirir especialización o formación profesional en algún campo del conocimiento. De una persona educada, en fin, se espera que tenga algún conocimiento sobre los problemas éticos y morales, en constante cambio, que pueda ayudarle a formarse un juicio sólido y elegir entre las diferentes opciones". (Blog-LO-JUSTO, 2013).

Sueldo y salarios

Definición

Según la web, (Emprendimiento , 2010), en un sentido extenso, aplicable tanto a sueldo como a salario, puede definirse: "toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo". Mas concisamente: "la remuneraci6n por una actividad productiva".

¿Qué es el sueldo?

El sueldo es el pago periódico, la cantidad económica que el empleador paga cada determinado tiempo a su empleado y que es acordada por ambas partes. Esta cantidad, en principio es siempre la misma, es decir, es una cantidad fija de dinero, independientemente, por ejemplo, de que un día sea festivo y no se trabaje. (Emprendimiento , 2010)

¿Qué es el salario?

El salario es la cantidad económica que el trabajador recibe en contraprestación de sus servicios con base a día o por hora. Es decir, el salario se fija por unidad de tiempo. Es decir, cuando una persona trabaja por horas o por días, tiene un salario, no un sueldo. (Emprendimiento , 2010).

En este caso concreto, si por ejemplo, un día es festivo y por lo tanto no trabaja, la cantidad económica que recibirá sí que variará.

Lo que si es cierto, es que muchas personas utilizan ambas palabras indistintamente como si fueran sinónimos. Sin embargo, como ya hemos visto, sí que existen diferencias entre sueldo y salario, por lo que lo más correcto es tenerlas en cuenta a la hora de hablar de la remuneración de los empleados.

Diferencias entre salario y sueldo

El salario se paga por hora o por día, aunque se liquide semanal-mente de ordinario. El sueldo se paga por mes o quincena.

Pero la verdadera diferencia es de índole sociológica: el salario se aplica más bien a trabajos manuales o de taller. El sueldo, a trabajos intelectuales, administrativos, de supervisión o de oficina. (Emprendimiento , 2010).

Nivel de estudio y nivel salarial

Nivel de estudios

El concepto del capital humano ha sido ampliamente utilizada, tanto a nivel teórico como empírico, para analizar las diferencias salariales entre individuos con diferentes stocks educativos.

En base a esta teoría las diferencias salariales observadas entre los individuos vendrían explicadas, con su productividad, tales como la educación y la experiencia, de tal forma que un mayor capital humano se traduciría en una mayor productividad y en mayores ingresos salariales.

Si el trabajo en el mercado fuese competitivo al punto de que sin necesidad de exigencias las personas se prepararan mejor para ser eficientes, no estaría intervenido por las características que solicitan los empleadores; sin embargo, el tipo de experiencia empírica nos sugiere que tanto la oferta de trabajo (variables de capital humano) como la demanda (tipo de empresa, sector de actividad, etc.) fijan, simultáneamente, los ingresos que reciben los individuos al llevar a cabo sus obligaciones.

A partir del 2009 el Ecuador empezó a vivir cambios profundos que han ido moldeando el nuevo rostro de nuestro país, muchos de los beneficios ofrecidos por parte del Gobierno local fueron aceptados por la ciudadanía con la esperanza "DEL BUEN VIVIR", el cual es el instrumento del Régimen para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública. (SENPLADES, 2009).

Centrándonos en el área de estudios; desde la contratación de maestros verdaderamente aptos para el cargo, a las ventajas de solicitudes de becas y préstamos estudiantiles ofrecidos tanto para maestros como para estudiantes son las evidencias de mejoras en el campo cognitivo que tiene la finalidad de subir de nivel.

Claro está que cada beneficio otorgado por parte del Gobierno tiene sus exigencias y sus controles pertinentes para el cumplimiento de los requerimientos académicos, en la actualidad un maestro universitario para ejercer su profesión requiere por lo menos cuarto nivel, es decir realizar la maestría, y si llegase a anhelar cargos mayores como director, rector, o algún cargo con responsabilidad de jerarquía, debe realizar investigaciones publicadas como libros y un quinto nivel de estudio realizado.

El sistema que emplea el Gobierno central por medio del Ministerio de Educación para evaluar la competitividad entre docentes, es la calificación de los méritos obtenidos a través de su vida académica. Dentro de este proceso se toma en cuenta el tipo de estudios realizados, los libros que ha publicado, las tesis que ha presentado, constando cada una de lo mencionado con un puntaje, en ciertos casos los maestros son sometidos a pruebas de conocimientos para dar transparencia al proceso.

No obstante, los estudiantes también gozan de cambios curriculares que aseguran un trabajo conjunto en la formación de personas competitivas, si bien decimos que los educados tienen la tarea de direccionar el futuro de la patria, las técnicas de aprendizaje han evolucionado según los estándares globales.

Una reseña de ello es la implementación en el país de las profesiones del futuro que involucran materia tecnológica, un ejemplo de ello es la Universidad del Conocimiento "Yachay" ubicada en Ambato que construye profesionales en campos tecnológicos, matemáticos y científicos para beneficiarse de su talento en las próximas generaciones.

También el joven talento humano es enviado al exterior mediante becas estudiantiles para la formación de conocimientos. Este consenso se realiza por medio de un trato, las becas son brindadas a jóvenes con rendimiento promedio "muy bueno" (9 y 10) para que cuando culminen sus carreras vuelvan al país y retribuyan con conocimientos durante un tiempo determinado la inversión que el Estado proporciono a los beneficiados.

En las Universidades nacionales públicas el sistema de calificación emplea proyectos integradores de saberes, los futuros profesionales ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante el siclo de estudio con la tutoría de un docente asignado, la finalidad del programa aparte de aplicar las técnicas adquiridas en las aulas de clases, es despertar el interés de la ayuda social involucrando a los estudiantes en aspectos sociales.

El sistema del Gobierno también califica los espacios físicos en los que se desarrollan las clases, por ese motivo las Universidades están en constante remodelación, ya que tanto el conocimiento de profesores y estudiantes es puesto a prueba con exámenes, la infraestructura debe cumplir estándares designados por la SENPLADES, correspondientes al lugar en donde se desarrollan las cátedras impartidas.

El proceso de recalificación de calidad de las Universidades consta de las primeras letras del alfabeto, "A, B, C, D, E" según el orden descendente se indica la excelencia académica y comodidad que ofrece la universidad. En caso de llegar a calificación "E" se otorga un tiempo plazo para las mejoras pertinentes, la calificación llegase a coincidir nuevamente la facultad o la universidad evaluada procederá a su cierre.

Según se comenta en el Plan Nacional del Buen Vivir: El Art. 26 de la Constitución establece:

> *"La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo"*. (SENPLADES, 2009).

La importancia de la educación en la sociedad como herencia es saber que razonar es un intento de presentar un nuevo lenguaje pedagógico desde la lectura de tres filósofos contemporáneos: Hannah Arendt, Paul Ricoeur y Emmanuel Levinas. A partir de ellos se define la educación como una acción con provecho futuro en materia competitiva. (Fernando, 2000).

Nivel salarial

Hablando de salario podemos entender el lucro de dinero retribuido al individuo luego de haber cumplido con las tareas asignadas. Básicamente las retribuciones económicas son afectadas por el tipo de actividad desempeñada, simplemente es un juego de mercadeo, en él se ven inmersos de lo micro a lo macro dependiendo el negocio.

Si empleamos un negocio de gran impacto que involucra servicios del extranjero debemos tener en consideración que la economía de las potencias mundiales afectaran el tipo de actividades que llevamos a cabo. Un claro ejemplo de ello son las dos grandes potencias mundiales: Estados Unidos y China, las cuales en caso de sufrir desbalances en su economía afectaría indirectamente nuestros negocios.

El crecimiento de los salarios a nivel mundial fue impulsado por las economías emergentes del G20, donde los salarios registraron un crecimiento de 6,7 % en 2012 y 5,9% en 2013. (Trabajo, 2015). Las grandes potencias jerarquizan el lucro administrándolo conforme las mejores negociaciones que se presenten en su mesa.

En Ecuador existe un nuevo grado de remuneraciones del sector público presentada por el Ministerio de Relaciones Laborales, la misma que expide la nueva

tabla de escalas de remuneraciones como entidad encargada de ejercer la rectoría en materia de sueldos y salarios del sector público. (Dávila, 2014).

En la actualidad el salario básico remunerado es de $ 354,00 (trecientos cincuenta y cuatro dólares) mensuales, claro que es una realidad que se percibe con seguridad en los sectores públicos, sin embargo en los negocios privados no siempre se recibe lo estipulado por la ley. El monto a recibir varía dependiendo del tipo de negocio, y en muchos de ellos no se reciben los beneficios que indica el Estado como lo son aseguramiento, vacaciones, entre otros, pese a que en ocasiones exceden las 8 horas de trabajo diario.

Cabe resaltar que por lo general el individuo al salir de la universidad se tropieza con varios obstáculos laborables como lo son:

1. Falta de experiencia para el trabajo.
2. **Falta de profesionalismo.**
3. Falta de fuentes de trabajo.
4. Explotación laboral mal remunerada.
5. Labora en campos para los cuales no se ha preparado.

Tomemos de ejemplo a Estados Unidos donde se produjo una crisis financiera hace pocos años, muchos de los gerentes de negocios han recurrido a la explotación aprovechando la desesperación de los indocumentados. Donde antes trabajaban tres agentes legalizadas con distintas actividades ahora labora una persona indocumentada realizando la actividad de los tres.

Salarios que dignifiquen a los trabajadores es uno de los temas de mayor controversia en nuestro entorno, ya que no todas las personas poseen salarios dignos, y el mayor determinante de esto es la falta o poca educación que poseen. (Laborales, 2015).

En este caso, estamos investigando el nivel de estudio como determinante salarial, una empresa no está interesada en perder tiempo y dinero en capacitar personal que se supone debería estar apto para las funciones que pretende desempeñar. Por otro

lado las pérdidas que le podría ocasionar la falta de negligencia de los empleados serian inconcebibles.

Recordemos que obligatoriamente se debe aplicar las escalas de remuneraciones mensuales unificadas a todas las instituciones, entidades, organismos y personas jurídicas (Ministerio-del-Trabajo, 2015).

Independientemente si las remuneraciones se realizan mensual o quincenal, son estipuladas y amparadas dentro del marco legal, en la actualidad el individuo goza tanto de derechos como de obligaciones laborables, en cuestiones de obligaciones depende cierta parte a las políticas desplegadas en el lugar de trabajo, en tanto que la otra parte depende de su talento profesional. Los beneficios que brinda la empresa a la cual presta sus servicios forman parte a la remuneración pertinente que da como resultado la estabilidad laboral del individuo.

Para los empleados, lo ideal sería aplicar la escala de remuneraciones a todas las instituciones, sean públicas o privadas pero no todos cumplen con esta normativa; por otro lado, para los empleadores lo ideal sería contar con personal altamente capacitado y competitivas que procuren la estabilidad de la empresa.

3. Visualización del alcance del estudio

El objeto del estudio está definido por la metodología mixta, que según el contexto de (Álvarez, 2011) sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales, el cuantitativo y el cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El mixto.

Se plantea una investigación descriptiva ya que autores como Babbie, y Selltiz et (1996) identifican al tipo de investigación descriptiva y explicativa para la deducción concreta de las teorías ideal en este caso para expresar temas sobre los salarios de los empleados en el Banco Solidario en su nivel educativo. Con esto se pretende exponer los detalles del fenómeno de modo que permita desarrollar una mejor explicación a la problemática planteada.

Aquí aplicaremos un tipo de observación abierta como método primario e imprescindible de recogida de información ya que permite apreciar el objeto de estudio en toda su complejidad.

4. Elaboración de hipótesis y definición de variables.

5.1 Hipótesis.

El nivel educativo incide en el nivel salarial de los empleados del Banco Solidario en las agencias de Portoviejo en los años 2013-2014

5.2 Variables.

5.2.1 Variable independiente

Nivel educativo

5.1 Variable dependiente

Nivel salarial

6.1 Metodología.

a) Tipos de investigación.

De campo: Porque se acudió frecuentemente al sujeto de investigación para obtener la información que sirvió de evidencia y sustento en nuestro el informe final.

Documental: Porque se tomó como referencia libros, manuales, políticas, leyes y reglamentos que tuvieron relación con la investigación realizada.

b) Método

El método que se empleó en la investigación fue el: Descriptivo Inductivo – Deductivo

c) Técnicas

Observación: A través de esta técnica se pudo obtener una perspectiva directa de la situación actual de los empleados del Banco Solidario en las agencias de Portoviejo en los años 2013-2014.

Encuesta: Se aplicó a los empleados y clientes del Banco Solidario en las Agencias de Portoviejo.

7. Definición y selección de la muestra.

7.1 Población

- El análisis de la población se basó en dos universos compuesto el primero de ellos por 55 empleados del Banco Solidario de las agencias de Portoviejo, que tomaremos la población total.
- Otra parte de la población que son los clientes la cual es de 7000 clientes de las agencias del Banco Solidario durante los años 2013 y 2014, tomaremos una muestra de la población.

7.2 Muestra

Debido al tamaño de la población se consideró su totalidad como objeto de análisis con respecto a los Empleados.

Para la determinación de la muestra de los clientes de las Agencias del Banco Solidario, se ha dividido la población dando un total de 378 de la que se determinara la muestra

$$\mathbf{N} = \frac{\boldsymbol{n} * \boldsymbol{zpq}}{\boldsymbol{e^2(n-1)} + \boldsymbol{zpq}}$$

$$\mathbf{N} = \frac{\mathbf{7000} * \mathbf{4(50)(50)}}{\mathbf{5^2(7000-1)} + \mathbf{4(50)(50)}}$$

$$\mathbf{N} = \frac{\mathbf{70000000}}{\mathbf{25(6999)} + \mathbf{10000}}$$

$$\mathbf{N} = \frac{\mathbf{70000000}}{\mathbf{184975}}$$

$$\mathbf{N = 378\ Clientes}$$

8. Recolección de los datos

ENCUESTA DE EMPLEADOS

Gracias por realizar la Encuesta, nos ayudará a conocer su opinión acerca del grado de satisfacción que tiene usted como empleado del Banco Solidario:

Por favor responda con una "X" la respuesta que considere identifique su criterio.

Edad: ----------

Sexo: ----------

1.- ¿Qué nivel educativo posee usted?

Educación inicial: ☐

Educación primaria: ☐

Educación secundaria: especialidad: ☐

Educación superior: especialidad: ☐

2.- ¿A qué departamento pertenece usted y cuál es su función en el Banco Solidario?

FUNCIÓN	ÁREA OPERATIVA	ÁREA COMERCIAL
Cajero		
Verificador		
Cajero principal		
Jefe operativo		
Gerente de agencia		
Plataforma comercial		
Asistente de microcrédito		
Asesor de crédito		
Gerente de microcrédito		
Gerente regional de microcrédito		

3.- ¿En qué rango se ubica su sueldo mensual?

354	400	☐
401	600	☐
601	800	☐
801	1000	☐
1001	2000	☐
2001	3000	☐
3001	6000	☐

4.- ¿Cree usted que su remuneración es consecuencia de su nivel educativo?

Si ☐

No ☐

Por qué?----------

5.- ¿Considera usted que a mayor nivel educativo mayor serán los ingresos y por ende mejorara su calidad de vida?

Si ☐

No ☐

Por qué?----------

6.- ¿Cree usted que su nivel educativo ha incidido significativamente en su cargo actual?

Si ☐

No ☐

Por qué?----------

7.- ¿En el cargo que usted desempeña actualmente cree que ha tenido mucha más importancia?:

Experiencia ☐

Nivel educativo ☐

Influencias ☐

8.- ¿En la empresa que labora actualmente considerando su nivel de educación se siente satisfecho con la remuneración recibida?

Si ☐

No ☐

Por qué?----------

9.- ¿Cree que en la institución donde trabaja los cargos que ocupan los empleados se otorgan de acuerdo a su nivel educativo?

Si ☐

No ☐

Por qué?----------

ENCUESTA DE CLIENTES

GRACIAS por realizar la Encuesta, nos ayudará a conocer su opinión acerca del grado de satisfacción que tiene usted como usuarios del Banco Solidario, por favor responda con una equis "X" o con visto " √ " la respuesta que considere identifique su criterio.

Edad: _____

Sexo: _____

1. ¿Con que frecuencia utiliza usted los servicios del Banco Solidario?

Una vez por mes	
Una vez por semana	
Dos veces por semana	
Frecuentemente	

2. ¿Cuáles son los servicios que requiere con mayor frecuencia en el Banco Solidario?

Depósitos y Retiros	
Recargas de Tiempo Aire	
Préstamos y pago de préstamos	
Pagos de Tarjetas de Crédito	

3. ¿Cómo califica la atención durante el tiempo que permanece en el Banco Solidario?

Excelente	
Bueno	
Regular	

4. ¿Cuándo usted asiste al banco Solidario el tiempo de espera para hacer atendido es:

Corto	
Medio	
Largo	

5. ¿Las personas que lo han atendido han demostrado eficiencia y eficacia al solucionar sus inquietudes?

Siempre	
Rara vez	
Nunca	

6. ¿Recibe un trato respetuoso por parte de los empleados del Banco Solidario?

Siempre	
Rara vez	
Nunca	

7. ¿Alguna vez ha realizado una queja formal al gerente del Banco Solidario por algún motivo?

Si	
No	

En caso de que su respuesta sea "SI", describa el tipo de queja:_____
_____.

8. ¿Los empleados del Banco Solidario presentan buena imagen?

Todo el tiempo	
A veces	
De vez en cuando	

9. Con respecto al servicio que ofrecen los empleados del Banco Solidario, como califica usted la atención.

Cortez y amable	
Muestran interés en resolver su inquietud	
Muestran poco interés	

10. ¿Cómo califica el lenguaje que utilizan los empleados del Banco Solidario?

Necesita mayor explicaciones	
De fácil entendimiento	
Confuso	

11. ¿Qué nivel educativo deberían tener los empleados del Banco Solidario?

Colegio (Secundario)	
Universitario (Tercer nivel)	
Maestría (Cuarto nivel)	
Doctorado (Quinto nivel)	

12. ¿Cree usted que el personal de servicio al cliente del Banco Solidario deba tener conocimientos académicos superior?

Si	
No	

Por qué_____

_____.

13. Cree usted que los empleados del Banco Solidario brindan información necesaria y oportuna para realizar un crédito:

Funcionario	Siempre	Rara vez	Nunca
Asesor de crédito			
Plataforma comercial			

9. Análisis de los datos

Resultados de las encuestas dirigidas a los empleados del Banco Solidario de las agencias de Portoviejo.

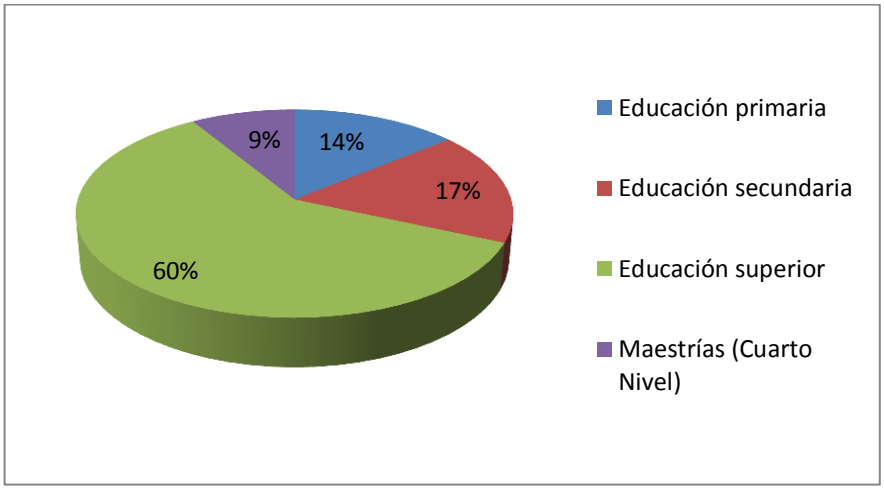
Tabla No. 1

1.- ¿Qué nivel educativo posee usted?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Educación primaria	8	14.04
Educación secundaria	10	17.54
Educación superior	34	59.65
Maestrías (Cuarto Nivel)	5	8.77
Total	57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Banco Solidario

Grafico No. 1



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Banco Solidario

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No.1

De los datos recopilados mediante las encuestas aplicadas a los empleados del Banco Solidario de la Agencia en Portoviejo, se detectó que un 60% de los empleados cuentan con estudios de educación superior, mientras que un 17% manifestaron que poseen una educación secundaria, en este mismo orden los empleados que cuentan con una educación primaria representan el 14% del total, y por último el 9% los empleados que laboran en el banco expresaron tener estudios de Cuarto nivel, siendo las Maestrías.

De los datos analizados, se determina que el 60% que corresponde al total de los 57 encuestados, poseen educación superior, es decir tienen títulos de tercer nivel, el mismo que es necesario para ejercer cargos gerenciales dentro de la empresa, este beneficio es tomado en cuenta en cualquier tipo de instituciones financiera debido al delicado movimiento de los fondos, tantos lo bancos, cooperativas o sistemas económicos se caracterizan por mantener personal especializado en ramas contables.

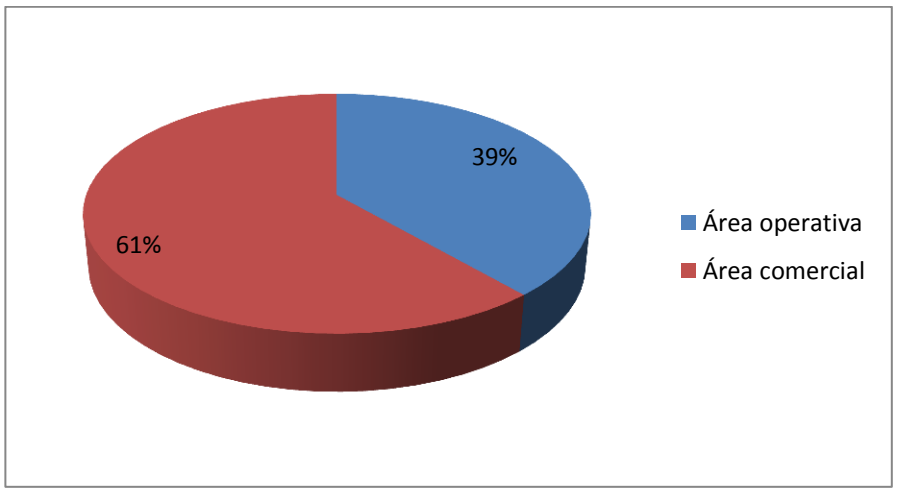
Tabla No 2

2.- ¿A qué departamento pertenece usted y cuál es su función en el Banco Solidario?

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
• Personal del área de limpieza • Personal de seguridad • Cajero • Verificador • Cajero principal • Jefe operativo • Gerente de Agencia	Área operativa	22	38.60
• Plataforma comercial • Asistente de microcrédito • Asesor de crédito • Gerente de microcrédito • Gerente regional de microcrédito	Área comercial	35	61.40
Total		57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No 2



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No 2

De los datos obtenidos de la pregunta se determinó que el 61% de los empleados pertenecen al área comercial, mientras que el 39% de los encuestados expresaron pertenecer al área operativa.

En esta pregunta se determina que la existencia del número de empleados que pertenecen al área comercial es mayor al área operativa, debido a la demanda que existe por el otorgamiento de los créditos de consumo y micro créditos solicitados por los microempresarios del cantón Portoviejo, ya que la actividad comercial es dinamizadora de la economía, a esto se le puede sumar la calidad y eficiencia en los servicios que ofrece la institución financiera.

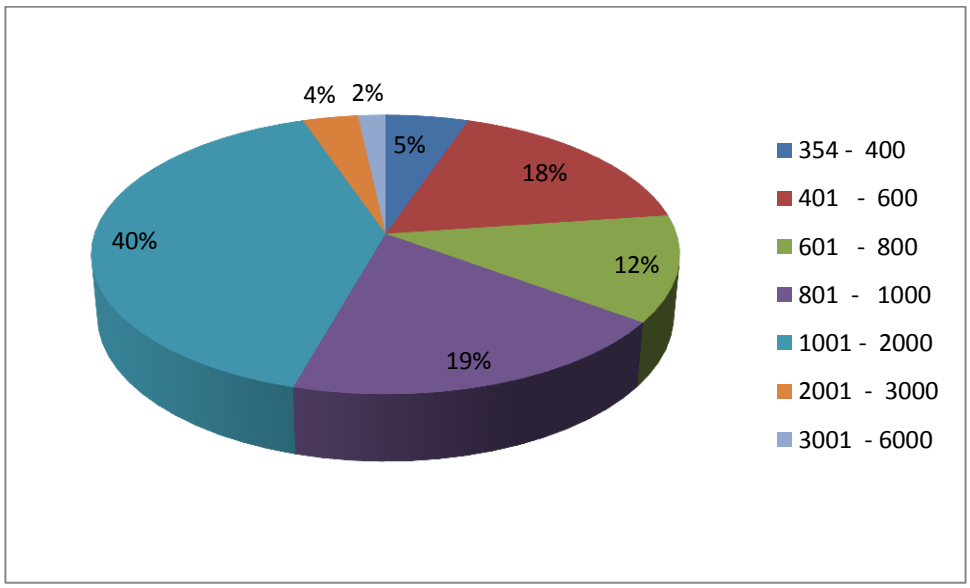
Tabla No. 3

3.- ¿En qué rango se ubica su sueldo mensual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
354 - 400	3	5.26
401 - 600	10	17.54
601 - 800	7	12.28
801 - 1000	11	19.30
1001 - 2000	23	40.35
2001 - 3000	2	3.51
3001 - 6000	1	1.75
Total	57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No. 3



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla No. 3

De los datos recopilados mediante las encuestas a los empleados del Banco Solidario se detectó que el 40% percibe una remuneración alta, mientras que el 19% siguiente se ubica con una remuneración media, el 18% se ubica en un rango considerable al sueldo básico, el 12% se encuentra en unos de los rangos que permite cubrir los gastos de la canasta básica, por otro lado el 5% está en unos de los rangos más bajos de nuestra encuesta, y el 4% manifestó que cuenta con un sueldo elevado, en tanto solo el 2 % expreso que su sueldo el bastante alto.

Esta separación elevada de los estándares económicos se debe al cargo que desempeña cada sujeto dentro de la agencia del Banco Solidario, acorde a las funciones que realice en ella. El tipo de responsabilidad también es un variante que influye en el salario, siendo así que las responsabilidades en las instituciones financieras son otorgadas por méritos académicos.

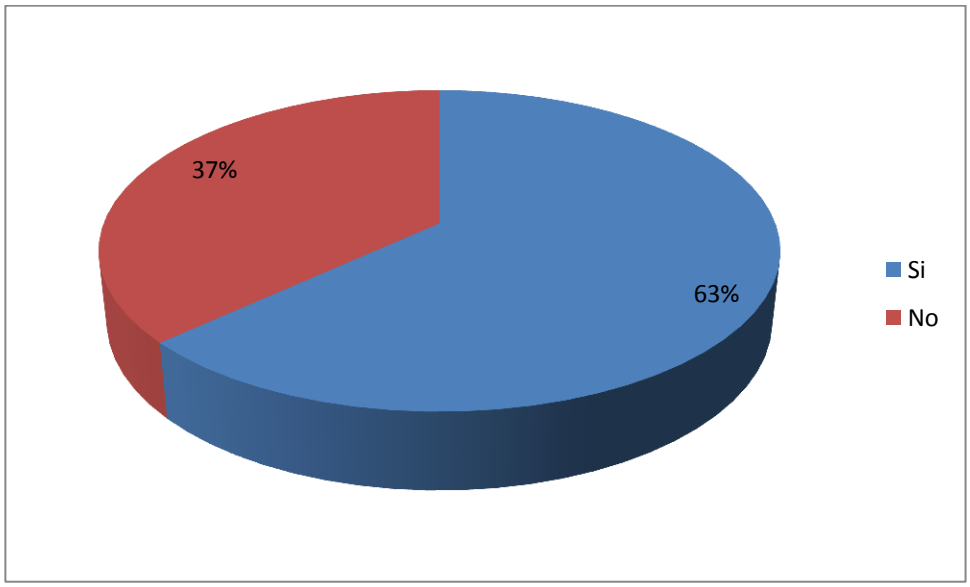
Tabla No. 4

4.- ¿Cree usted que su remuneración es consecuencia de su nivel educativo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	63.16
No	21	36.84
Total	57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No. 4



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 4

De los datos recopilados se detectó un 63%, de los empleados encuestados, piensan que su remuneración es consecuencia de su nivel educativo, mientras que el 37% de los encuestados piensa lo contrario.

De los datos analizados se determina que un 63% que corresponde a 36 de los encuestados creen que su nivel de vida depende de los ingresos percibidos y estos son consecuencia del nivel educativo que se posee.

Sin embargo, la respuesta se encuentra casi parcialmente dividida, ya que el 37% de las personas encuestadas sienten que su remuneración no es consecuencia de su nivel educativo, esto quiere decir que dentro del Banco Solidario de Portoviejo no existe una política clara que determine que los conocimientos sean definidos por los ingresos salariales de cada agente.

En ambas respuestas se reconoce la opinión subjetiva de los empleados sobre sus ingresos empleando los conocimientos técnicos en el manejo del dinero de terceros.

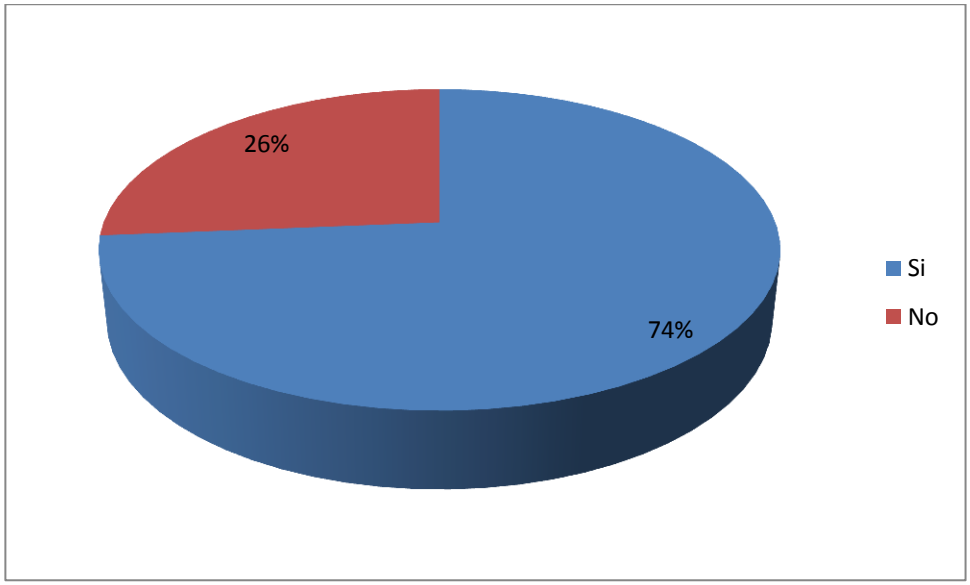
Tabla No. 5

5.- ¿Considera usted que a mayor nivel educativo mayor serán los ingresos y por ende mejorará su calidad de vida?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	73.68
No	15	26.32
Total	57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No. 5



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 5

De los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los empleados del Banco Solidario se determinó que el 74% afirma que altos salarios mejor nivel de vida, mientras que el 26% de los encuestados indican todo lo contrario.

Estos datos analizándolos determinan que en su gran mayoría de los empleados están totalmente de acuerdo con nuestra teoría que mayor nivel de educación más ingresos y por ende mejora significativamente la calidad de vida.

Esto se debe en parte a la exigencia de instituciones financieras en el momento de contratar personal, ya que en muchas ocasiones exigen cursos realizados, estudios a fines o por lo menos experiencia previa en el cargo aspirado.

Ese pensamiento (mayor esfuerzo, mayor ingreso) también se encuentra arraigado en la planificación del Gobierno socialista, debido que, a consecuencia de la promulgación de cargos públicos se consideran los méritos obtenidos en la trayectoria de los postulantes al puesto.

Si bien esta regla es aplicada al sistema público cabe recalcar que no se encuentra muy distante de la realidad de las instituciones privadas, las cuales aplican sus propias normas.

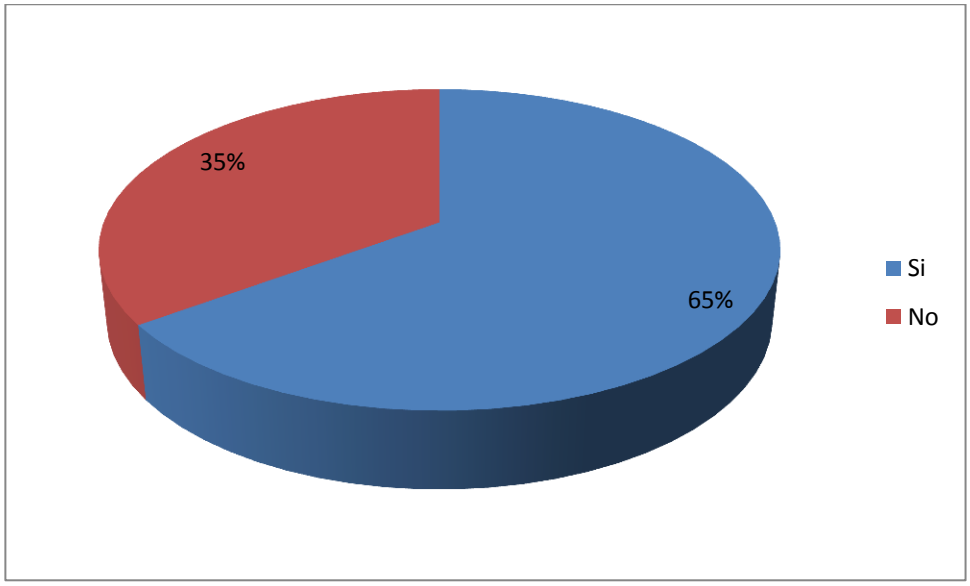
Tabla No. 6

6.- ¿Cree usted que su nivel educativo ha incidido significativamente en su cargo actual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	64.91
No	20	35.09
Total	55	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No. 6



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 6

De los datos recopilados en las encuestas se detectó que un 65% coinciden que si ha influido el nivel educativo en su cargo actual, mientras que el 35% de los encuestados tienen una visión totalmente opuesta a la pregunta planteada.

De los datos analizados se determina que en su mayoría de los empleados del Banco Solidario que fueron encuestados precisan las empresas mejora sus cargos o puestos de trabajos de acuerdo a sus niveles de educación que posean.

Esto se debe a que muchos de los conocimientos técnicos en administración, contabilidad, economía y afines a la carrera contable, adquiridos en la universidad son puestos en práctica e inclusive sirven como apoyo para la solución de problemas que se presentan en el ejercicio de las funciones.

En tanto la otra parte indicó que no ha incidido significativamente su nivel educativo en el cargo que desempeñan, por lo que nos permiten deducir que la información necesaria también se puede adquirir empíricamente y no solamente con estudios.

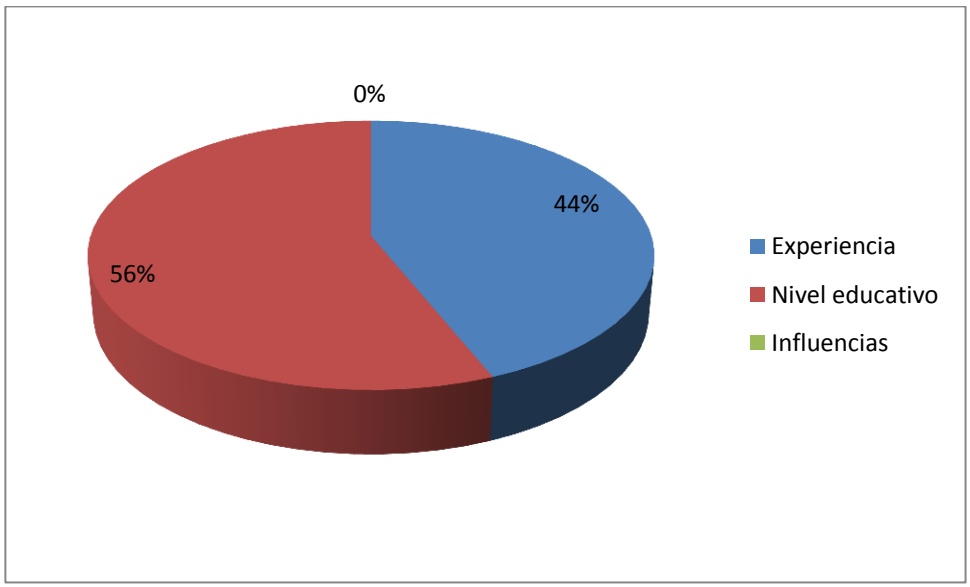
Tabla No. 7

7.- ¿En el cargo que usted desempeña actualmente cree que ha tenido mucha más importancia?:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia	**25**	**43.86**
Nivel educativo	**32**	**56.14**
Influencias	**0**	**0**
Total	**57**	**100**

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No. 7



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 7

De los datos recopilados en las encuestas se determinó que un 56% de los encuestados afirman que el nivel educativo tiene que ver directamente con el cargo que ejerce dentro del Banco, mientras que el 44% de los encuestados dieron a conocer que sus cargos dependen de las experiencias.

Este pregunta refleja que los encuestados afirman que sus cargos dependen del nivel educativo que cada uno posee, pero sin embrago existe un número considerable de empleados que manifestaron en las encuestas que tienen un nivel alto de experiencia y efectivamente sus cargos dependen de esto.

La encuesta estipula que el nivel educativo influye para realizar operaciones técnicas propias del ejercicio financiero, sin embargo, la segunda respuesta que se encuentra distanciada con corta diferencia es la empírica.

Podemos concluir que este tipo trabajo conjuga teoría y práctica, debido que participan conocimientos básicos sustentados en la ciencia administrativa y agilidades que se adquieren conforme el trascurso de las actividades.

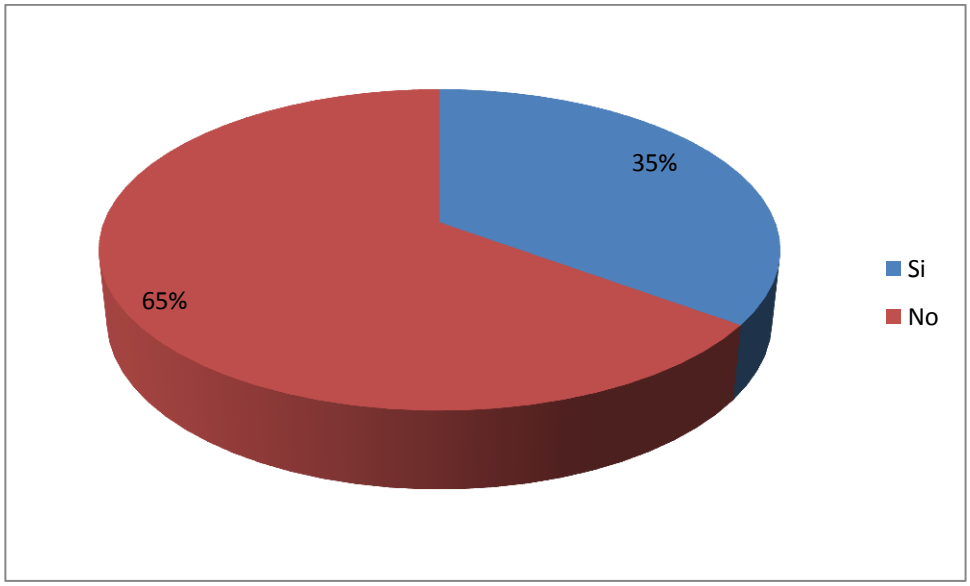
Tabla No. 8

8.- ¿En la empresa que labora actualmente considerando su nivel de educación se siente satisfecho con la remuneración recibida?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	36.36
No	37	63.64
Total	57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico No. 8



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 8

De los datos recopilados mediante las encuestas se determinó que un 65% de los encuestados no siente satisfacción con sus ingresos percibidos, mientras que el 35% de los encuestados mencionan que están de acuerdo entre el nivel educativo que posee y la remuneración recibida.

Nuevamente encontramos una consulta cercanamente parejas, esta respuesta es subjetiva ya que si analizamos detenidamente nos daremos cuenta que dentro de la población encuestada se hayan personas con distintas funciones de las cuales no todas tienen el mismo conocimiento pedagógico y no cumplen las mismas funciones.

No obstante, para la mayoría representativa existe inconformidad en los salarios establecidos.

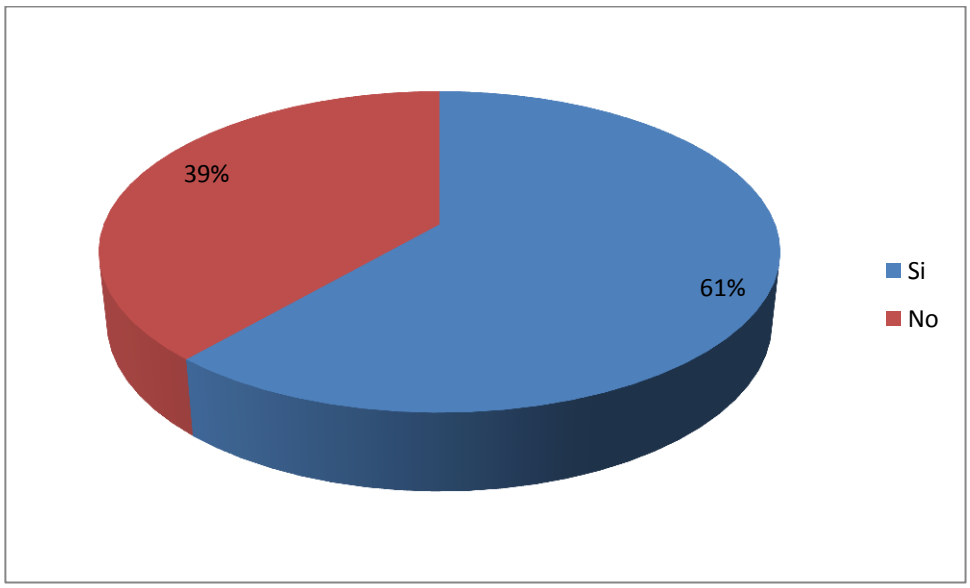
Tabla No. 9

9.- ¿Cree que en la institución donde trabaja los cargos que ocupan los empleados se otorgan de acuerdo a su nivel educativo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	63.64
No	22	36.36
Total	57	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Grafico # 9



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 9

Según los datos recopilados en las encuestas establecen que un 61% de los encuestados están de acuerdo con que los cargos ocupados en su empresa, mencionan que estos están acorde al nivel de educación que poseen, mientras que un 39% de encuestados están totalmente en desacuerdo.

Estos datos al analizarlos reflejan que en su gran mayoría los empleados creen que en el Banco Solidario se otorgan los cargos con relación a su nivel de educación que cada quien posee y en la postura contraria se encuentra los empleados que expresa que la experiencia es mucho más importante que cualquier variable.

La respuesta refleja el cuidado que mantienen las instituciones financieras para administrar a los empleados según sus destrezas, para ello los distribuyen acorde a sus conocimientos adquiridos, sean estos empíricos o técnicos, y habilidades.

Todo ello es con el propósito de aprovechar con mayor eficacia el talento humano con el que cuentan para el servicio de los usuarios.

Resultados de las encuestas dirigidas a los clientes del Banco Solidario de las Agencias de Portoviejo.

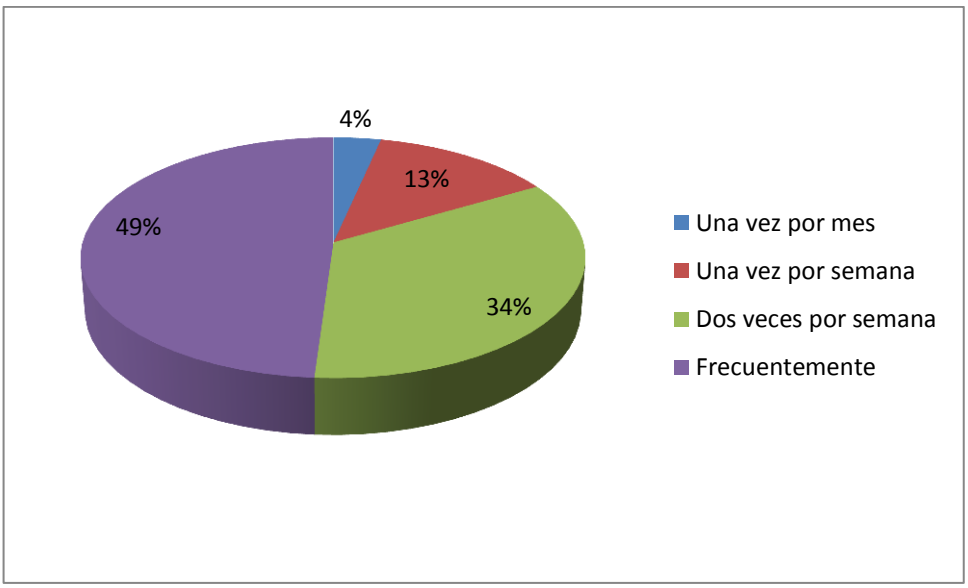
Tabla No. 10

1.- ¿Con que frecuencia utiliza usted los servicios del Banco Solidario?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Una vez por mes	13	3.44
Una vez por semana	50	13.22
Dos veces por semana	130	34.40
Frecuentemente	185	48.94
Total	**378**	**100**

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 10



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 10

De un total de 378 personas tomadas como muestra de la población real de los clientes que acuden al Banco Solidario, se detectó que un 48.94% correspondiente a 185 personas, requieren de los servicios del banco solidario frecuentemente. La segunda mayoría está constituida por el 34.40%, quienes indican que acuden dos veces por semana a la institución financiera. Con menor proporción de votos se encuentran la opción de una vez por semana con el 13.22% y un 3.44% una vez por mes.

Al analizar estos datos se puede concluir que la mayoría de los encuestados utilizan frecuentemente los múltiples servicios del Banco Solidario, lo que quiere decir que esta agencia ubicada en Portoviejo registra una afluencia de usuarios frecuente por su variedad y calidad de los servicios que ofrece, así como también por las ventajas que brinda y por el profesionalismo de sus colaboradores, siendo los principales factores que promueven la estabilidad de toda entidad financiera.

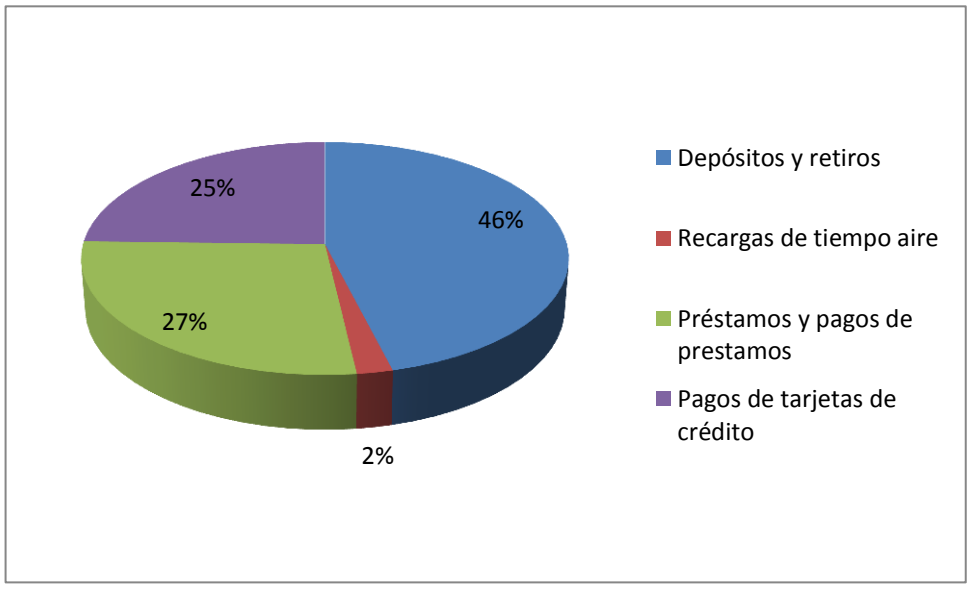
Tabla No. 11

2.- ¿Cuáles son los servicios que requiere con mayor frecuencia en el Banco Solidario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Depósitos y retiros	174	46.03
Recargas de tiempo aire	8	2.12
Préstamos y pagos de prestamos	103	27.25
Pagos de tarjetas de crédito	93	24.60
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 11



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 11

De los datos recopilados se detectó que en la pregunta dos de la encuesta aplicadas a los clientes del banco Solidario, un 46.03% de los encuestados requieren los servicio de la agencia del Banco Solidario en Portoviejo, para realiza retiros y depósitos, mientras que el 27.25% acude a la institución financiera para generar préstamos y pagos de los mismos, por otra parte la minoría de los clientes con un 24.60% de las respuestas indica que utilizan esta institución para pagos de tarjetas de crédito, y un 2.12% respectivamente para las recargas de tiempo aire.

Los préstamos y pagos de los mismos cuentan con una gran acogida por parte de los usuarios del Banco Solidario en la ciudad de Portoviejo, especialmente por el sector comercial, que son los que realizan más transacciones de este tipo en la Institución.

Dando como resultado que la institución privada tomada para el estudio, es popular entre las opciones del mercado de la población a la hora de realizar créditos para la composición de micro emprendimientos o las mejoras de los mismos, es por ello que inclusive, los encuestados restantes indican que realizan otro tipo de pagos en créditos como lo es el caso de las tarjetas de créditos.

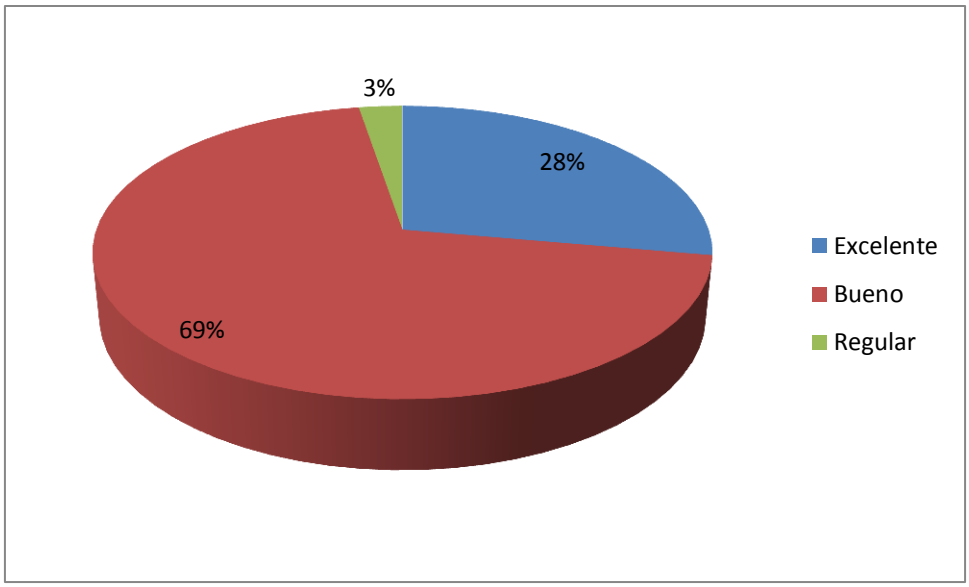
Tabla No. 12

3.- ¿Cómo califica la atención durante el tiempo que permanece en el Banco Solidario?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	105	27.78
Bueno	263	69.58
Regular	10	2.64
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 12



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 12

De los datos recopilados mediante la aplicación de las encuestas a los clientes del Banco Solidario en la Ciudad de Portoviejo, se detectó un 69.58% a favor del buen trato que reciben los mismos durante su permanencia en la institución financiera, mientras que el 27.78% califica la atención como excelente y tan solo el 2.64% indica que es regular.

Estos resultados indican que las personas encuestadas aprecian positivamente la atención al cliente durante el tiempo que permanecen en el banco solidario calificándola como excelente.

Es por ello que el Banco Solidario reconoce que una buena atención genera clientes satisfechos, los cuales a su vez realizan recomendaciones a terceros, por los beneficios proporcionados.

En total 368 usuarios otorgan el visto bueno en cuanto a la atención proporcionada a ellos mientras generaban consultas o simplemente esperaban ser atendidos. Por otra parte es bueno que la Institución considere la apreciación de la minoría de clientes que la consideran como regular para el mejoramiento de la misma.

.

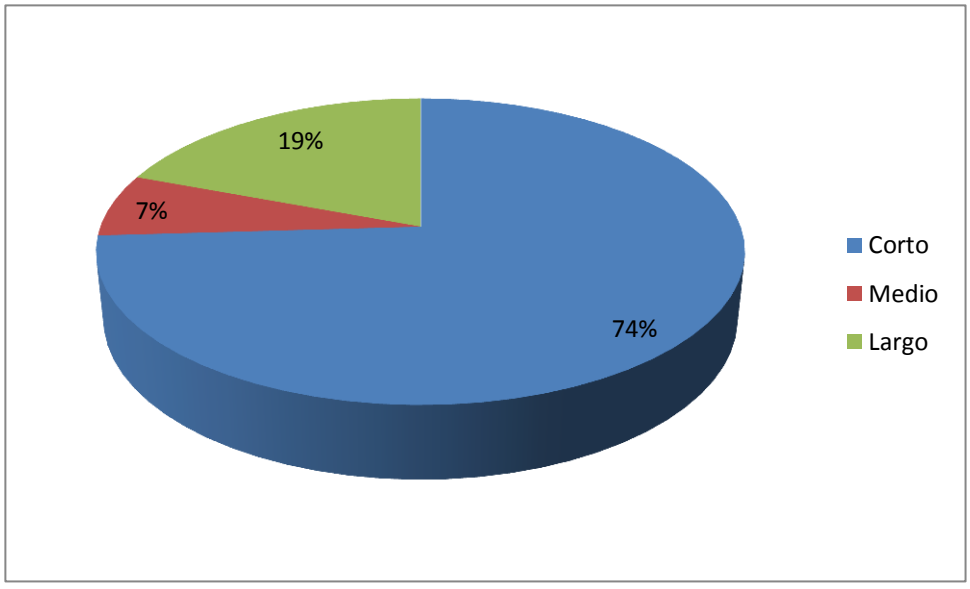
Tabla No. 13

4.- ¿Cuándo usted asiste al banco Solidario el tiempo de espera para hacer atendido es:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Corto	**280**	**74.07**
Medio	**25**	**6.62**
Largo	**73**	**19.31**
Total	**378**	**100**

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 13



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 13

De los datos recopilados se obtuvo como mayoría que el tiempo de espera para ser atendido en la agencia del Banco Solidario es corto, esta respuesta se encuentra respaldada con el 74.07% de la muestra encuestada correspondiente a 280 individuos, mientras que el 19.31% de los encuestados contradicen que son atendidos después de una larga espera, y 6.62% es atendido en un tiempo medio.

Mediante el análisis de esta pregunta se puede concluir que de las tres opciones brindadas, la mayor parte de las respuestas de los usuarios de la Institución, indicaron que el tiempo de espera es corto, lo que hace atractivo el uso del banco para la cultura ecuatoriana, debido a que no nos gusta esperar largos periodos.

Sin embargo existe otra parte de los clientes que describen con su respuesta que el periodo de espera para ser atendidos es largo, esto es relativo a la fecha en la que ellos asisten ya que el movimiento financiero se acumula ciertos días del mes debido a fechas de pago como la quincena o cierre de ciclos.

En conclusión el tiempo de atención que brindan los agentes del Banco Solidario de la agencia de Portoviejo, es satisfactorio a los requerimientos de los clientes.

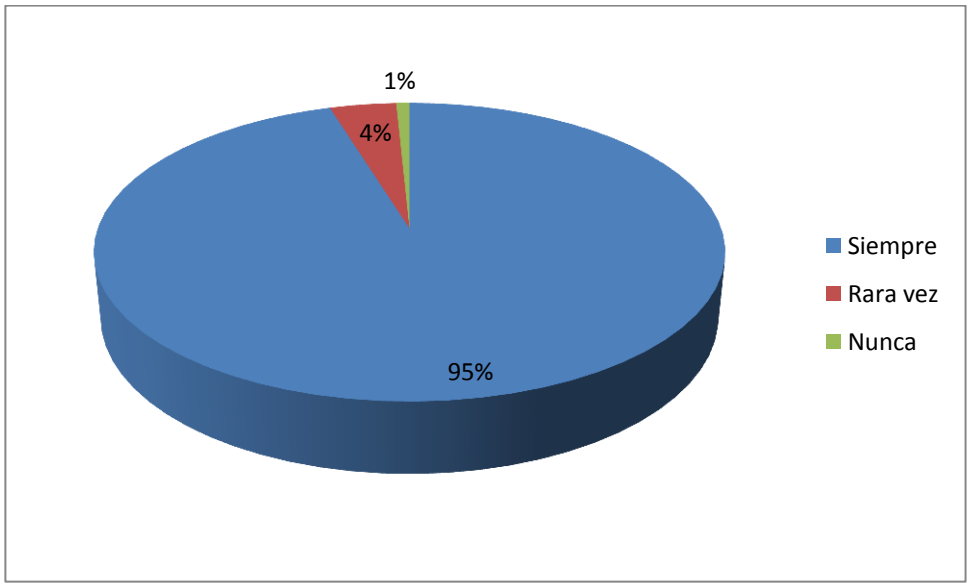
Tabla No. 14:

5.- ¿Las personas que lo han atendido han demostrado eficiencia y eficacia al solucionar sus inquietudes?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	**360**	**95.24**
Rara vez	**15**	**3.97**
Nunca	**3**	**0.79**
Total	**378**	**100**

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico # 14



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 14

La mayor parte de los encuestados indicó que los agentes del Banco Solidario en Portoviejo los han atendido siempre con buena aptitud, esta medida es reflejada en el 95.24% correspondiente a 360 usuarios, en tanto 15 personas deducidas en el 3.97% marcaron la palabra “rara vez” como demostración de su inconformidad, tan solo 3 individuos traducido en menos del 1% indicaron que los empleados el banco nunca demuestra eficiencia y eficacia.

Una de las mayores exigencias por parte de las instituciones financieras sean públicas o privadas, es mantener un buen prestigio otorgando servicio de calidad con personal altamente apto para desarrollar las funciones administrativas.

Entre las respuestas de los encuestados se notó una amplia diferencia a favor de la eficacia y eficiencia de los empleados, dando a entender que la agencia del Banco Solidario en Portoviejo cuida en colocar en las plazas laborales a agentes capacitados para las operaciones necesarias.

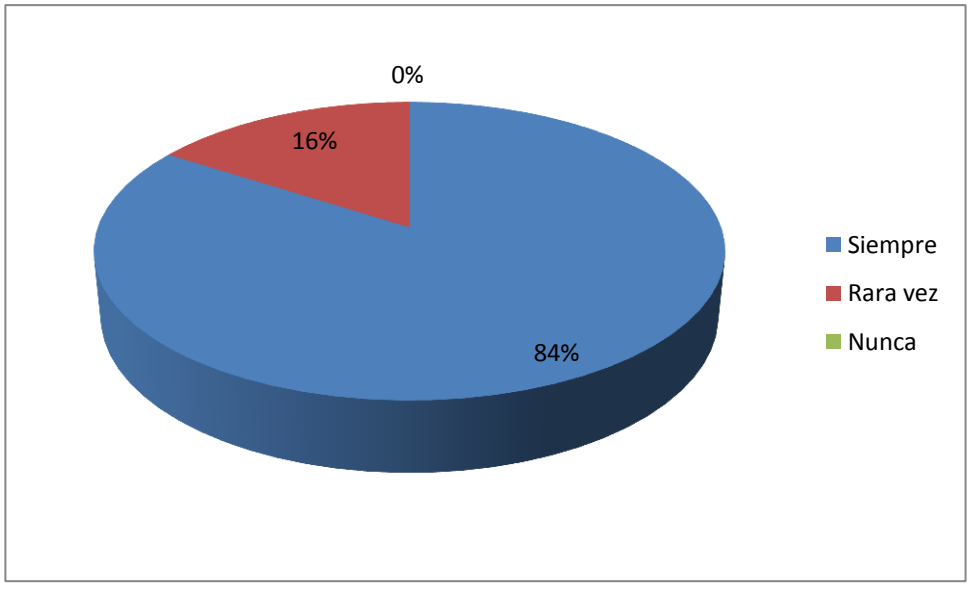
Tabla No. 15:

6.- ¿Recibe un trato respetuoso por parte de los empleados del Banco Solidario?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	**318**	**84.13**
Rara vez	**60**	**15.87**
Nunca	**0**	**----**
Total	**378**	**100**

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 15



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la tabla y Gráfico No. 15

El 84.13% de los encuestados, respondieron que han recibido siempre que acuden a la institución un trato respetuoso por parte de los empleados del Banco Solidario de Portoviejo, es decir que de los 378 consultados, 318 sostienen esta opción, en tanto el 15.87% equivalente de 60 personas indican que rara vez reciben un trato respetuoso.

El trato propiciado por los empleados del banco hacia los clientes, debe ser el más cordial dando apretura a entablar una relación profesional entre usuario y agente, en la encuesta se tomó en cuenta consultar al cliente acerca del trato que genera el empleado de la institución financiera.

Dado los resultados podemos inferir que la agencia cumple asertivamente con los usuarios, y prueba de esto es la que ellos propiciaron al seleccionar entre las opciones la calidad del trato que han recibido según su percepción.

Esta pregunta está orientada a la actitud de los agentes que se encuentran laborando en el banco, lejos de las capacidades físicas o intelectuales, más bien enfoca las cualidades morales con las que cuentan los empleados.

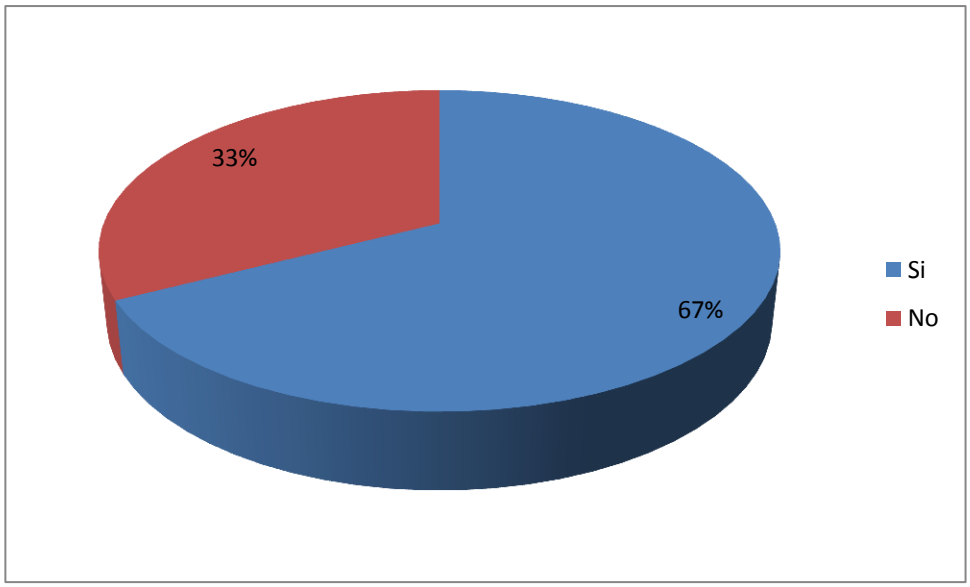
Tabla No. 16:

7.- ¿Alguna vez ha realizado una queja formal al gerente del Banco Solidario por algún motivo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	**255**	**67.46**
No	**123**	**32.54**
Total	**378**	**100**

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico # 16



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 16

La mayor parte de la muestra definida para la aplicación de las encuestas mencionaron que el 67.46% correspondiente de 255 personas describen que no han presentado ningún tipo de reclamo dirigido al gerente de la institución financiera, al contrario del 32.54% restante de la muestra equivalente a 123 personas, sostienen que en alguna ocasión han realizado algún tipo de reclamos formales dirigidos al gerente por distintas circunstancias presentadas.

Un poco más de la mitad del total encuestados expusieron que no han tenido y no tienen ningún tipo de inconveniente con la agencia del Banco Solidario en Portoviejo, lo que da a comprender que casi la mitad de los usuarios han presentado algún tipo de malestar en el uso de los servicios del banco. Sin embargo, tomando en cuenta las estadísticas anteriores los problemas han sido resueltos satisfactoriamente para ambos lados.

Las quejas dirigidas al gerente del banco son parte de la formalidad dispuesta como políticas de la empresa, y es una opción brindada al usuario para lograr solución a problemas de mayor complejidad, es por ello que hay que tener en cuenta que existen decisiones que solo pueden ser otorgadas a personal altamente capacitado para ello.

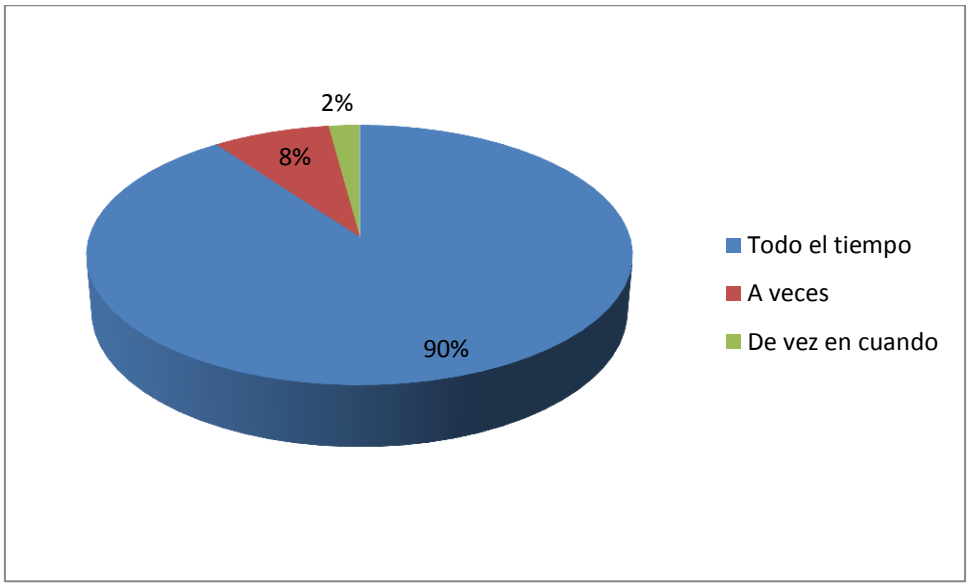
Tabla No. 17

8.- ¿Los empleados del Banco Solidario presentan buena imagen?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo	340	89.95
A veces	30	7.94
De vez en cuando	8	2.11
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 18



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 17

Con respecto a la imagen que proyectan los empleados del Banco Solidario de Portoviejo, el 89.95% de los encuestados respondieron que mantienen buena presentación, el equivalente a este porcentaje es de 340 usuarios, también existe una minoría de 7.94% que indica que a veces tienen buena presencia y una minúscula parte del 2.11% informa que de vez en cuando los agentes se presentan pulcros en su trabajo.

Uno de los factores que cuidan con mayor cautela las instituciones financieras son la imagen de sus empleados, debido a ello exigen normas tanto de comportamiento como de higiene física, el objetivo es que el cliente se sienta seguro en manejar sus fondos en una institución seria.

Este objetivo se cumple en el Banco Solidario, ya que la mayor parte de los usuarios identifican a los empleados como personas que cuidan de su imagen proyectando una correcta higiene. No obstante, una pequeña parte de la muestra infiere en que la presentación que perciben visualmente no siempre es la indicada, señalando inclusive que de vez en cuando se aprecian positivamente al público.

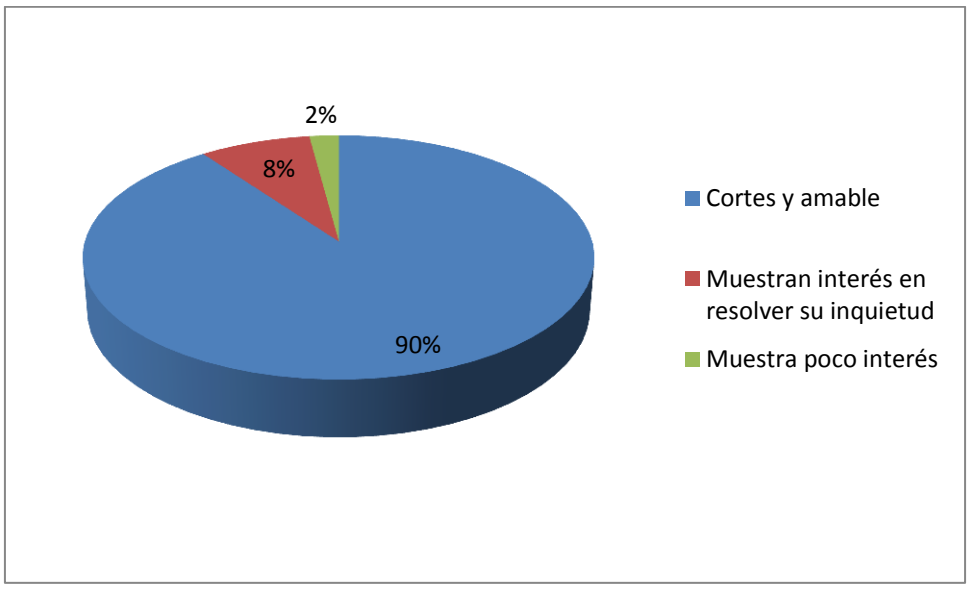
Tabla No. 18

9.- Con respecto al servicio que ofrecen los empleados del Banco Solidario, como califica usted la atención

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cortes y amable	340	89.95
Muestran interés en resolver su inquietud	30	7.94
Muestra poco interés	8	2.11
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 18



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 18

EL 89.95% de los usuarios del Banco Solidario encuestados los cuales corresponden a 340 personas consideran que el servicio que ofrecen los empleados del Banco Solidario es de manera cortes y amable, mientras que 30 usuarios exclamaron que muestran interés en resolver su inquietud tratándose de un 7.94% y 2.11% propio de 8 individuos que expresan que muestran poco interés en su atención.

Los clientes del Banco Solidario indican que los empleados dan buen trato siendo amables y corteses constantemente, lo que genera buenas relaciones e inclusive estableciendo un tipo de afinidad de parte del usuario hacia la institución.

Los grupos minoritarios sustentaron que los agentes del banco muestran interés en resolver sus inquietudes, transmitiendo confianza para los problemas que se puedan presentar. Sin embargo existe una pequeña minoría que difieren de las opiniones anteriores indicando que los empleados muestran poco interés para atenderlos o solucionar sus necesidades.

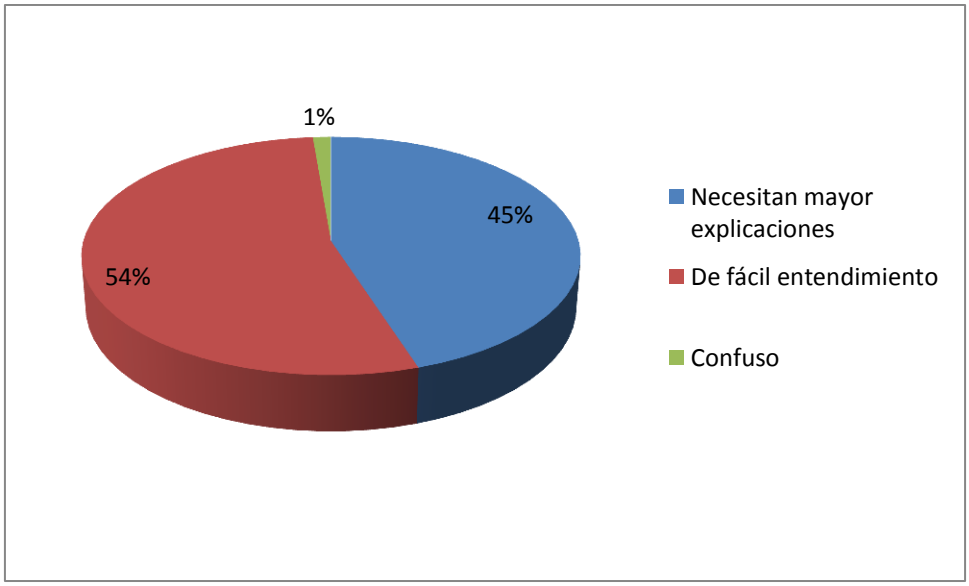
Tabla No. 19:

10.- ¿Cómo califica el lenguaje que utilizan los empleados del Banco Solidario?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Necesitan mayor explicaciones	170	44.97
De fácil entendimiento	203	53.71
Confuso	5	1.32
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 19



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla No. 19:

Con gran mayoría de usuarios siendo este un total de 203 correspondiente al 53.71% concuerda que el leguaje que utilizan los empleados del Banco Solidario es de fácil entendimiento, mientras que 170 personas con el 44.97% concluyen que necesitan mayor explicaciones, no obstante 5 personas que representan el 1.32% de las personas encuestadas consideran que el leguaje que los empleados utilizan para dirigirse a ellos es confuso.

Para entablar una buena comunicación, tanto los usuarios del banco como los empleados deben manejar un vocabulario comprensible, acorde al tipo la capacidad de entendimiento que posean ambos, para ello se sugiere gesticular adecuadamente las palabras y hablar con pausas para evitar confusión y malos entendidos.

Según la tabulación de la encuesta realizada, casi la mitad de los usuarios indican que el lenguaje utilizado por los empleados es de fácil entendimiento, lo que representa ahorro de tiempo y mayor cobertura en atención al cliente. Sin embargo hay explicaciones que requieren de palabras técnicas lo que obliga al cliente a pedir nuevamente explicación de lo expuesto por falta de conocimiento de sus significaciones.

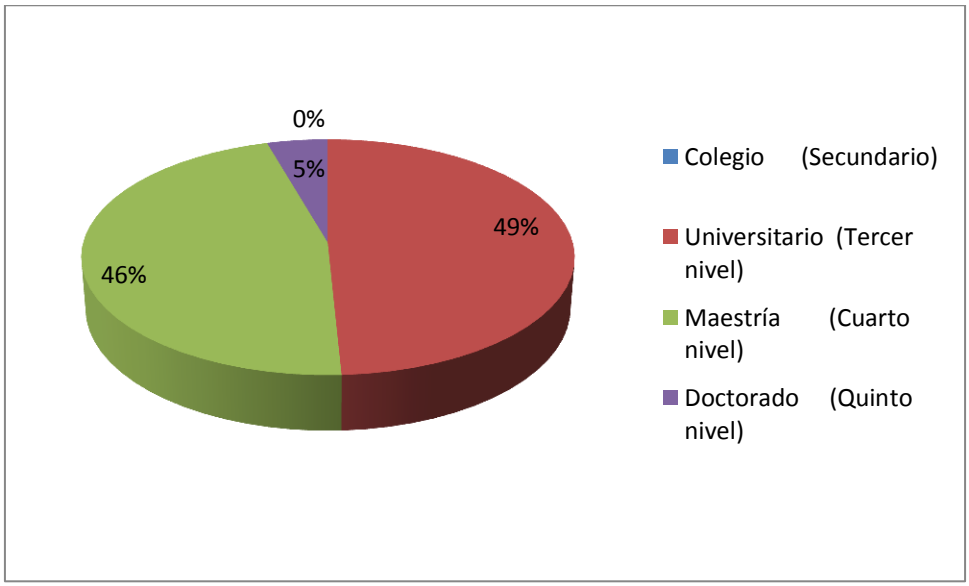
Tabla No. 20

11.- ¿Qué nivel educativo deberían tener los empleados del Banco Solidario?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Colegio (Secundario)	0	0
Universitario (Tercer nivel)	186	49.21
Maestría (Cuarto nivel)	175	46.30
Doctorado (Quinto nivel)	17	4.49
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 20



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 20

Según 186 clientes del Banco Solidario en Portoviejo, que representan el 49.21% creen conveniente que los empleados tengan titulación universitaria, cercano a ello se encuentra el 46.30% de las opiniones receptadas quienes creen que los agentes financieros deberían contar con titulación de cuarto nivel, es decir maestría, solo una pequeña parte de la población representada por el 4.49% exigen quinto nivel para ejercer profesionalmente dentro del banco.

Esta parte de la encuesta refleja el grado de exigencia por parte de los usuarios a los empleados que laboran en el Banco Solidario de Portoviejo, las dos respuestas con mayor influencia describen que los clientes prefieren títulos de tercer y cuarto nivel en los colaboradores.

Dentro de esta pregunta podemos inferir que ningún usuario siente confianza en acudir en personas que no se encuentren debidamente capacitadas para responder a sus inquietudes.

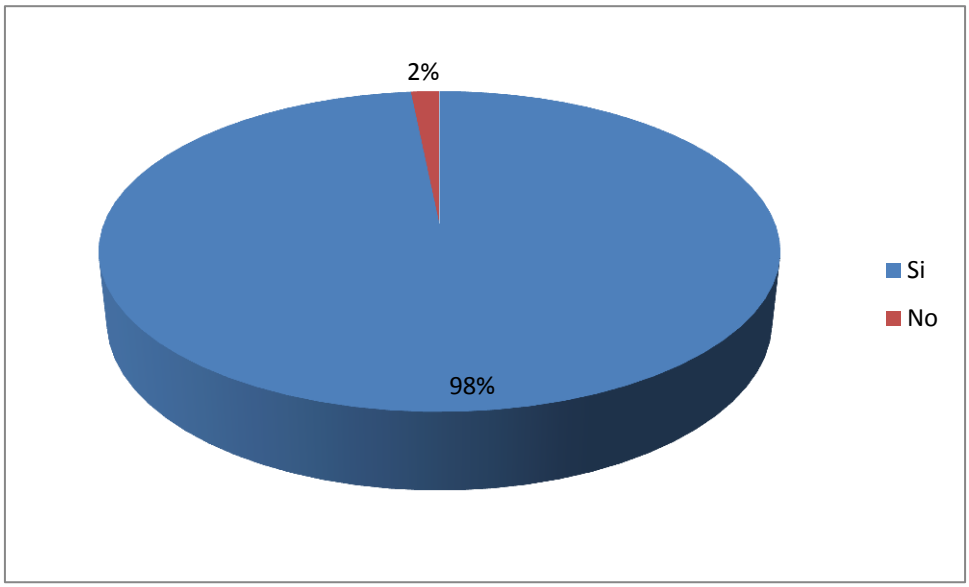
Tabla No. 21

12.- ¿Cree usted que el personal de servicio al cliente del Banco Solidario deba tener conocimientos académicos superior?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	372	98.41
No	6	1.59
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 21



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 21

El 98.41% de los clientes encuestados están de acuerdo en que los empleados de la agencia del Banco Solidario en Portoviejo tengan conocimientos académicos superiores, tan solo el 1.59% restante señala que no es necesario poseer titulación de tercer nivel para ejercer el servicio al cliente.

La respuesta de esta pregunta por parte de los clientes de la Institución, refleja que casi la totalidad sustenta estar de acuerdo con la obtención del título de tercer nivel académico para ejercer alguna función financiera dentro del Banco Solidario.

Es por ello que la mayor parte de la muestra siente más confianza y seguridad acudiendo a personas capacitadas para desempeñar el contenido administrativo, esto se puede atribuir al conocimiento básico en el área contable, del cual el cliente habitualmente carece, y por ello prefieren acudir a personas que dominen el tema.

Generalmente en ello consiste la cultura comercial del ecuatoriano comprendiendo el aspecto global: pagar por el buen servicio incluyendo la solución práctica de las dificultades.

.

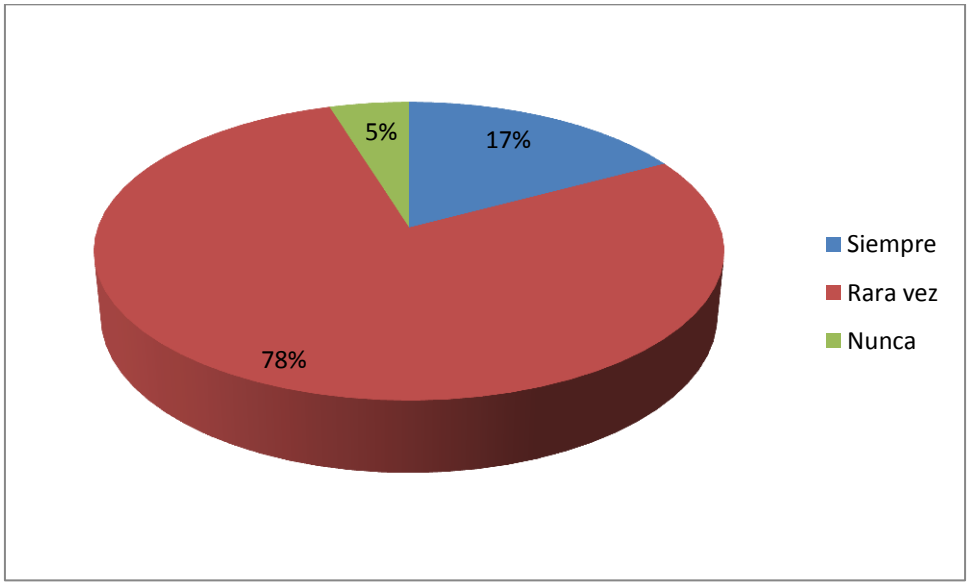
Tabla No. 22

13.- Cree usted que los empleados del Banco Solidario brindan información necesaria y oportuna para realizar un crédito:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	65	17.19
Rara vez	295	78.04
Nunca	18	4.77
Total	378	100

Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Grafico No. 22



Elaborado por: Autores de Tesis.
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Análisis e interpretación de los datos de la Tabla y Gráfico No. 22

El 78.04% de los usuarios del Banco Solidario explican que rara vez los agentes de la institución financiera les brindan información necesaria y oportuna para realizar un crédito, entre tanto el 17.19% de los clientes indican que siempre reciben dicha información.

Finalmente esta pregunta específicamente describe la falta de iniciativa en cuestión de brindar información al cliente por parte de los empleados del Banco Solidario. Es por ello que resulta necesario resaltar que la información que se brinda al cliente con respecto a créditos es ofrecida preferiblemente desde la agencia al usuario vía telefónica, con el objetivo de administrar el tiempo adecuadamente tanto para los empleados como para los clientes.

Sin embargo, los colaboradores que trabajan en el Banco Solidario de la agencia ubicada en la ciudad de Portoviejo se encuentran capacitados para brindar información en caso de que los clientes la soliciten.

10. Elaboración del Reporte de Resultado

Resultado 1: Determinar el número de empleados existentes en el Banco Solidario (Portoviejo) durante los años 2013 – 2014, por denominación, función: nivel educativo e ingresos recibidos.

Tabla No. 23
Número de empleados por Denominación – Función; Nivel Educativo; Ingresos

Denominación- Función	No	Nivel Educativo	Escala Ingreso USD
Personal de Limpieza	3	Primaria	354 – 420
Guardias seguridad	5	Primaria	700-890
Cajeros	8	Secundaria	401 – 500
Verificadores	2	Secundaria	401 - 500
Cajero Principal	2	Tercer Nivel	601 – 800
Plataforma Comercial	7	Tercer Nivel	801 - 1000
Jefe Operativo	2	Tercer Nivel	800-930
Asistente Microcrédito	2	Tercer Nivel	700-900
Asesor de Crédito	21	Tercer Nivel	700-1200
Gerente de Agencia	2	Cuarto Nivel	1800-2000
Gerente de Microcrédito	2	Cuarto Nivel	1600-2600
Gerente General	1	Cuarto Nivel	5800-6200
TOTAL	57		

Fuente: Roles de pagos

Elaboración: Autoras de Tesis

Analizando, el contenido de la tabla anterior se puede determinar que en el Banco Solidario Portoviejo existen 57 servidores, de los cuales 8 tienen el Nivel Educativo Primario; 10 alcanzan un Nivel Educativo Secundario; 36 son de Tercer Nivel y cuatro son de Cuarto Nivel

De igual manera se puede apreciar que los empleados del Banco Solidario en su mayoría son profesionales.

Resultado 2: Determinar el grado de satisfacción de los clientes en la eficiencia de los servicios del Banco Solidario.

Del análisis de los resultados de las encuestas a los clientes del Banco Solidario se puede concluir que existe alto grado de Satisfacción de los Clientes hacía los funcionarios, los que a su vez se reflejan desde el grado de educación que tienen en el cumplimiento de sus funciones; esto es resultado de que el Banco Solidario tiene dentro de su rol de servidores una mayoría con niveles educativos altos.

Resultado 3: Relacionar algunas variables y otras que puedan derivarse de la investigación.

Tabla No. 24

Tabla de contingencia genero * Nivel educativo

			Nivel educativo				
			Primaria	Secundaria	Superior	Cuarto nivel	Total
Genero	Masculino	Recuento	7	2	14	2	25
		% del total	12.7%	3.6%	25.5%	3.6%	45.5%
	Femenino	Recuento	1	8	18	3	30
		% del total	1.8%	14.5%	32.7%	5.5%	54.5%
Total		Recuento	8	10	32	5	55
		% del total	14.5%	18.2%	58.2%	9.1%	100.0%

Fuente: Roles de Pagos
Elaboración: autoras de Tesis

Del Análisis de la tabla No. 24 se presenta la distribución de del nivel de educación que tiene cada empleado del Banco Solidario por género, dado como resultado que el personal masculino representa el 46% y el femenino el 56% de los empleados.

El 12.7 % de los trabajadores masculinos solo cuentan con nivel de instrucción primaria, mientras que el 25.5% tienen estudios de educación Superior, lo que están en secundaria y Cuarto nivel comparten el mismo porcentaje con el 3.6%.

Los estudios que predominan en el sexo femenino, es el del Nivel Superior, representando el 32.7% del total, seguido por las que tienen un título de secundaria con una representación del 14.5%.

De igual manera de las encuestas realizadas a los servidores se puede apreciar que el 73,68 % de ellos manifiestan que el nivel educativo les ha permitido alcanzar mejores ingresos y por consiguiente mejorar su calidad de vida. (Ver Tabla y Gráfico 5)

Resultado 4: Determinar el nivel de significación existente en el nivel educativo como determinante del nivel salarial.

El propósito fundamental de esta investigación fue determinar si el nivel educativo incide en los salarios de los empleados del Banco Solidario ubicado en la ciudad de Portoviejo, para lo cual se consideró las variables que determinan la hipótesis planteada, siendo así que para dar una respuesta a esta hipótesis se tomó en consideración la población total que lo conforman 57 empleados.(Ver Tabla 1)

Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que los empleados del Banco Solidario con una educación de Cuarto Nivel reciben en promedio 60% más que los empleados que cuentan con títulos de Tercer y segundo nivel.

El nivel educativo es una de las variables que más influyen dentro de los perfiles salariales, por ello varios trabajos encuentran evidencia de la influencia de esta variable en la formación del salario, así por ejemplo Bosworth (1999) encuentran diferencias bastantes notorias de perfiles por nivel educativo, otro autor como Bucheli (1999) en un estudio realizado en Uruguay menciona que la variable educación es significativa a la hora de explicar la evolución de perfiles salariales.

Así mismo, varios autores, señalan que los individuos con niveles educativos mayores tienen salarios más elevados, así como pendientes de crecimiento de los mismos más pronunciadas, que los de menor nivel educativo.

En general, varios estudios asocian personas de altos ingresos con personas de mayor educación. Por lo consiguiente, la relación entre estas variables implicaría que los perfiles determinados por nivel de ingreso, tengan una influencia notoria del nivel educativo en el comportamiento y evolución de los mismos.

Estas diferencias pueden darse debido a algunos factores además de la educación, como lo pueden ser la edad, el cargo que desempeña y otros factores que requieren del personal adecuado para ejercer dichas funciones. Por este motivo, se ha utilizado métodos estadísticos convencionales que permiten de una u otra manera

comprobar e identificar cual es el diferencial neto en las remuneraciones que percibe cada empleado del Banco Solidario.

Tabla No. 25

Prueba del chi cuadrado de las variables nivel educativo y cargo que ocupa en el banco Solidario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	165.000[a]	33	.000
Razón de verosimilitudes	123.582	33	.000
Asociación lineal por lineal	44.680	1	.000
N de casos válidos	55		

a. 47 casillas (97.9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .09.

En la Tabla No.25 se presentan la prueba del Chi Cuadrado de las variables, de la muestra que tiene relación con la hipótesis planteada. En éste se aprecia que el nivel de educación que tienen los empleados del Banco Solidario, incide de manera positiva al ingreso que percibe cada uno de los individuos, con lo cual se comprueba la hipótesis planteado en la investigación, dado que el nivel de significación es de 0.000, siendo así que la regla de decisión de la Hipótesis menciona que se acepta una debe aceptar la hipótesis si $H_0 \leq 0.05$, por el contrario se rechaza cuando es mayor a este valor.

NOMINA DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO SOLIDARIO EN LA AGENCIA PORTOVIEJO OLMEDO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO DEL AÑO 2013-2014

N	CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NIVEL EDUCATIVO	CARGO	SUELDO
1	1313254615	Aguayo Zambrano	Ángela Beatriz	Secundario	Cajera	401-500
2	1309594677	Alcívar Moreira	Glenda Ivonne	Tercer Nivel	Cajera Principal	601-800
3	1312562778	Anchundia Moreira	Diego Wilfrido	Tercer Nivel	Plataforma Comercial	601-1000
4	1313293605	Bravo Bravo	María Cecilia	Tercer Nivel	Asesor de Crédito	700-1200
5	1311947988	Cedeño Rodríguez	Rodrigo Alberto	Secundario	Verificador	401-500
6	1312633298	Cedeño Tejeda	Gema Marcela	Tercer Nivel	Asesor de Crédito	700-1200
7	1306718477	Chávez Pincay	Jaime Heraclides	Tercer Nivel	Asesor de Crédito	700-1200
8	1309964201	Córdova Mera	Lina Elizabeth	Secundaria	Jefe Operativo	800-930
9	1311493645	Delgado Faubla	Jeniffer Mercedes	Tercer Nivel	Cajera	401-500
10	1312017906	Delgado Quiroz	Diana Stefania	Tercer Nivel	Plataforma Comercial	601-1000
11	1311202525	García Pico	Yelitza Margarita	Secundario	Cajera	401-500
12	1311627374	García Salazar	Horacio Junior	Tercer Nivel	Asesor de Crédito	700-1200
13	1310558174	Indarte Joza	Jennifer Denise	Tercer Nivel	Cajera	401-500
14	1314018431	Mendoza Pinargote	Neida María	Secundario	Asesor de Crédito	700-1200
15	1308869625	Molina Zambrano	Sandy Pierina	Tercer Nivel	Asistente de Micro	700-900
16	1310909583	Ochoa Moreira	María Viviana	Tercer Nivel	Plataforma Comercial	601-1000
17	1308682788	Pincay Tóala	Juan Daniel	Secundario	Asesor de Crédito	700-1200
18	1310853179	Rodríguez Solórzano	Boris David	Tercer Nivel	Asesor de Crédito	700-1200
19	1308888708	Solórzano Barreiro	María Eugenia	Tercer Nivel	Plataforma Comercial	601-1000

20	1308189909	Zambrano Azua	Luis Horacio	Tercer Nivel	Asesor de Crédito	700-1200
21	1315851608	Zambrano Macías	Corayma Dayanara	Secundario	Cajera	401-500
22	1304043076	Bravo Montesdeoca	José Luis	Cuarto Nivel	Gerente Regional Microcrédito	5800- 6200
23	1307107332	Macías Villavicencio	Henry Heráclito	Tercer Nivel	Gerente Agencia	1800-2000
24	1308679214	Vera Álava	Lauro Vicente	Tercer Nivel	Gerente de Microcrédito	1600-2600
25	1313817825	Pincay Pincay	Ángel Ronaldo	Primer Nivel	Guardia de Seguridad	400-530
26	1309275145	Loor Santana	Miguel Ángel	Primer Nivel	Guardia de Seguridad	400-530
27	1308997509	Cedeño Tuarez	Denver Geovanny	Primer Nivel	Guardia de Seguridad	400-530
28	1308886652	García Vélez	Digno Adolfo	Primer Nivel	Personal de Limpieza	354-400
29	1308342706	Cedeño Vera	Roly Vinicio	Primer Nivel	Personal de Limpieza	354-400

NOMINA DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO SOLIDARIO EN LA AGENCIA PORTOVIEJO CENTRO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO DEL AÑO 2013-2014

o.	CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NIVEL EDUCATIVO	CARGO	SUELDO
30	1304747882	Solórzano García	Ángel Mauricio	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
31	1315485134	Mera Barcia	Ariana Jazmín	Tercer Nivel	Cajera	401-500
32	1311898066	Cedeño Erazo	Carmen Katherine	Cuarto Nivel	Plataforma Comercial	601-1000
33	1313563197	Cuadros Suque	Cesar Andrés	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
34	1314078526	Ponce Monge	Denisse Esperanza	Tercer Nivel	Cajera	401-500
35	1311330078	Romero Moreira	Diva Magdalena	Secundario	Cajera Principal	601-800
36	1312019159	Morales Moreira	Eliana Monserrate	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
37	1311478232	Freire Cedeño	Jennifer Monserrate	Tercer Nivel	Plataforma Comercial	6001-1000
38	1309811899	Moreira Cevallos	José Eduardo	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
39	1312859083	Vera Cedeño	Josué Manuel	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
40	1312187535	Sampedro Mera	Juan Carlos	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200

41	1311679003	Ozaeta Santos	Julissa Mariela	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
42	1311837031	Mendoza Burgos	Kenia María	Tercer Nivel	Asistente de Microcrédito	700-1100
43	1304704362	Loor Jaramillo	Luly Maribel	Secundario	Plataforma Comercial	601-1000
44	1309033072	Alcívar Zambrano	María Dolores	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
45	1311375024	García Macías	Mayra Teresa	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	700-1100
46	1310129463	Farías Saltos	Mónica Gema	Tercer Nivel	Verificadora	600-1000
47	1312822040	Párraga Mantuano	Nelly Jacqueline	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
48	1309542098	Briones Bermello	Nubia Aracely	Secundario	Gerente de Agencia	1800-2000
49	1308679479	Cedeño Bravo	Víctor Esneider	Tercer Nivel	Gerente de Microcrédito	1600-2600
50	1310153299	Toro España	Yolanda Elizabeth	Cuarto Nivel	Jefe Operativa	800-930
51	1305202713	López Baird	Luis Guillermo	Tercer Nivel	Asesor de Microcrédito	800-1200
52	1311856635	Bowen Zambrano	Mario Ricardo	Tercer Nivel	Cajero	401-500
53	912292273	Castro Sánchez	Guido Xavier	Primer Nivel	Guardia de Seguridad	400-530

54	1307746238	Moran Vega	Miguel Orlando	Primer Nivel	Guardia de Seguridad	400-530
55	1308673142	Tello León	María Eugenia	Primer Nivel	Personal de Limpieza	354-400

Presupuesto

Bien /servicio	Costo total
Internet, impresiones	80,00
Internet, impresiones	100,00
Internet, impresiones	100,00
Internet, impresiones	130,00
Internet, impresiones, empastados	100,00
Internet, impresiones, cd, proyector.	200,00
Total $ 1.080,00	$ 1.080,00

Cronograma valorado.

ACTIVIDADES	2015 TIEMPO EN MESES				2016		RECURSOS		COSTOS
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	HUMANOS	MATERIALES	
Presentación y aprobación del anteproyecto							**autores del trabajo de titulación**	**internet, impresiones , cd**	**100,00**
Planificación con los directivos de la institución e inicio del Estudio de Caso							**Autores del trabajo de titulación.**	**internet, impresiones, transporte**	**120,00**
Recolección de la información							**Autores del trabajo de titulación.**	**internet, impresiones, transporte**	**150,00**
Procesamiento y Análisis de la Información							**autores del trabajo de titulación**	**internet, impresiones**	**80,00**
Elaboración del Informe							**autores del trabajo de titulación**	**internet, impresiones**	**100,00**
Revisión del Tutor							**autores del trabajo de titulación , tutor**	**internet, impresiones**	**100,00**
Revisión del Lector							**autores del trabajo de titulación , tutor**	**internet, impresiones**	**130,00**
Presentación del Trabajo de Titulación al Tribunal							**autores del trabajo de titulación**	**internet, impresiones, empastados**	**100,00**
Sustentación del Trabajo de Titulación							**autores del trabajo de titulación , tutor**	**internet, impresiones, cd, proyector.**	**200,00**

	TOTAL	**$ 1.080,00**

Bibliografía

Emprendimiento . (2010). Obtenido de Diferencias entre salario y sueldo: http://www.emprendepyme.net/diferencia-entre-salario-y-sueldo.html

Blog-enlazado-por-El-País. (2014). *Los-protocolos-de-educacion*. Obtenido de https://www.protocolo.org/familiar/vida_familiar/una_persona_educada_educacion_personal_principios_valores.html

Blog-LO-JUSTO. (2013). *Persona Educada*. Obtenido de http://justoserna.com/2011/09/19/una-persona-educada/

Carrillo, P. (2004). *Las Diferencias salariales entre el sector Público y Privado en el Ecuador.* Quito: Cuestiones Económicas.

Constitución del ecuador. (2008). *Sección tercera.* Montecristi: Librería Nacional.

Coorporativo. (2012). *Definiciones ABC*. Obtenido de http://www.definicionabc.com/general/educacion.php

Dávila, D. J. (2014). *Acuerdo N° 0027.* Quito: Ministerio de Relaciones Laborales.

Desclée, B. (1996). *Manual para la práctica de la investigación social.* Estados Unidos.

Fernando, B. (2000). *La Educación como acontecimiento ético.* Barcelo: Piados Ibérica.

INEC. (s.f.). Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2015/Septiembre-2015/Presentacion_Empleo.pdf

Laborales, M. d. (2015). *JEZL Contadores Auditores*. Obtenido de http://www.jezl-auditores.com/index.php?option=com_content&view=article&id=104:tabla-remuneraciones-minimas-2015&catid=55:noticias-tibutarias&Itemid=71

Marco Antonio Almedarez Hernández, J. U. (2007). *Salarios, educación y sus rendimientos privados en la frontera norte de México.* México: Derechos reservados de El Colegio de Sonora.

Ministerio-del-Trabajo. (Febrero de 2015). *Ecuador Legal*. Obtenido de http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/reajuste-de-salarios-en-el-nivel-jerarquico-superior/

SENPLADES. (2009). *Plan Nacional para el Buen vivir.* Quito.

Trabajo, O. I. (2015). *Informe Mundial sobre Salarios.* Ginebra.

Urciaga & Almendarez. (2008). Salarios, Educación y sus rendimientos privados. *Scielo*.

Varela & Urciaga. (2012). Determinantes de los Ingresos Salariales Una Perspectivas de Capital Humano. *Scielo*.

Varela y García. (2012). Diferencias Salariales en México. *Scielo*.

Zambrano, M. (2014). Factores Determinantes del Salario del Sector Privado en el Ecuador para el año 2013. *Compendium*.