

## RESUMEN EJECUTIVO

La imagen no sólo es fruto de la comunicación, sino también de la gestión de la empresa; por tanto, para el mejoramiento de la Caja de Ahorro y Crédito, propiamente dicha, se propuso una imagen con visión y misión social, generadora de empleo y bienestar familiar, cuyo propósito es incentivar el ahorro y conceder créditos, con una Estructura Organizacional sencilla pero efectiva, con funciones claras y específicas que permiten ofrecer adecuada y oportunamente los productos y servicios existentes en la Caja de Ahorro y Crédito.

La propuesta que se plantea inició con una reingeniería a la actual estructura orgánico funcional de la organización, seguida de la formulación de estrategias y políticas de mejoramiento en la calidad de los servicios prestados y de la atención al cliente y estrategias de desarrollo, a través de las que se desea conseguir los cambios internos que se enfocan al mejoramiento de su imagen corporativa, lo que facilita el posicionamiento deseado y la ampliación de la cobertura hacia las comunidades más necesitadas del Cantón Mira.

Mediante un desarrollo eficiente de las actividades establecidas en el proyecto, y de la aplicación adecuada del fundamento teórico previamente investigado, se logró obtener las influencias positivas de los diferentes impactos que fueron expuestos, fomentando además la adecuada utilización y optimización de los recursos existentes en la Caja de Ahorros, lo que permitió determinar la viabilidad y la aplicación de la propuesta

Finalmente la presente propuesta será ejecutada y aplicada en la Caja de Ahorros "Mira Hacia el Progreso", ya que permitirá y facilitará que esta organización amplíe su cobertura, mejore su imagen, sus servicios y se posicione dentro del medio como una entidad financiera sólida.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The image is the result of not only communication but also the management of the company, so for the improvement of the Savings and Credit, by, it was an image was proposed with vision and social mission, generating employment and family welfare, which purpose is to encourage savings and loans, with a simple but effective organizational structure with clear and specific functions that can offer appropriate and timely products and services available in the Savings and Credit.

The proposal started by a reengineering began with the current functional organic structure of the organization, followed by the formulation of strategies and policies to improve the quality of services and customer support and development strategies through which is possible to get the internal changes that focus on improving their corporate image, which facilitates the desired positioning and expanding coverage to the poorest communities of the Canton Mira.

Through the efficient development of the activities in the project, and proper application of the previously theoretical investigation, it was possible to obtain the positive influences of the different impacts that were exposed, in addition to promoting the proper use and optimization of existing resources in the Savings Bank, which allowed to determine the feasibility and implementation of the proposal.

Finally, this proposal will be implemented and applied in the organization, as it will enable and facilitate the organization expanded its coverage, improve its image, its services and is positioned within the social environment as a solid financial institution.