



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

Nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios ofrecidos por BanEcuador –  
Sucursal Echeandía

**EGRESADA:**

Karen Scarleth Chingal Cerezo

**TUTOR:**

Ing. Washington Pazmiño Gavilánez, MAE

**AÑO:**

2019

## RESUMEN

El presente estudio de caso se desarrolló en la Agencia BanEcuador del Cantón Echeandía. El propósito de esta investigación se centró en evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del banco en base a los servicios ofertados en la entidad.

Este estudio está basado en los parámetros de la metodología de investigación cualitativa y el método inductivo para un mejor análisis de las problemáticas detectadas en la institución bancaria pública.

Los resultados obtenidos de la investigación realizada en la entidad bancaria son: aglomeración excesiva de clientes en las ventanillas, infraestructura de la entidad bancaria reducida, excesiva demora en los trámites de apertura de cuenta y gestión de créditos, falta de cajeros de atención, instalaciones de las áreas administrativas inadecuadas.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción de los clientes, institución bancaria pública, apertura de cuentas, gestión de créditos, áreas administrativas.

## SUMMARY

The present case study was found at the Banking Agency of Canton Echeandía. The purpose of this research is to evaluate the level of satisfaction of the bank's clients based on the services offered in the entity.

This study is based on the parameters of the qualitative research methodology and the inductive method for a better analysis of the problems detected in the public banking institution.

The results obtained from the investigation carried out in the banking entity are: excessive agglomeration of clients in sales, infrastructure of the reduced banking entity, excessive delay in the procedures of account opening and credit management, lack of ATMs, facilities inappropriate administrative areas.

**Keywords:** level of customer satisfaction, public banking institution, account opening, credit management, administrative areas.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las entidades financieras en el Ecuador tanto públicas como privadas compiten en captar la mayor cantidad de clientes, con el fin de mantener un índice máximo de captación del ahorro, entendiéndose que aquello se orienta en la generación de un sinnúmero de créditos de diversos tipos. Cada banco está dotado de su propia tasa de interés y de sus propias estrategias para brindar servicios financieros. Pero para que esto se cumpla se requiere de una buena atención al usuario, basada en el profesionalismo y buen servicio que oferten los funcionarios de estas entidades.

El presente estudio de caso se centra en una de las entidades financieras del sector público conocida como BANECUADOR – Sucursal Echeandía. Esta empresa pública es una de las pocas organizaciones de tipo financiera en la localidad dedicada a la prestación de diferentes servicios bancarios. Por lo que tiene gran acogida por parte de la población residente en este cantón.

El objetivo de la investigación es: Indagar y analizar las problemáticas presentes entorno a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios financieros que oferta BanEcuador en el Cantón Echeandía. Para el desarrollo del estudio, se manejó la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, conocida como Modelo de Gestión de Administrativa.

La tipología de investigación empleada es de tipo cualitativa y los métodos asociados a la misma son: el método inductivo, que permiten el análisis del acontecimiento de las realidades, los sistemas y relaciones asociadas a la problemática del banco. Para discernir aquello se implementó como herramientas; la observación directa y una entrevista dirigida al gerente de la sucursal bancaria.

El otro método implementado es el deductivo que nos permitió el análisis de información cuantitativa de datos obtenidos a partir de una encuesta previamente aplicada a los usuarios de la entidad bancaria, basada en preguntas relevantes para conocer la opinión de los usuarios en cuanto a la atención y servicios que brinda el banco.

## DESARROLLO

La entidad bancaria BanEcuador – sucursal Echeandía, ubicada en las inmediaciones del GAD Municipal, Simón Bolívar y Sucre. Es una de las pocas entidades bancarias ubicadas en esta localidad. Esta entidad ofrece los siguientes productos para ciudadanos; cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, créditos de diversos tipos, giros nacionales, retiros y depósitos. También oferta productos para organizaciones, entre ellos: Créditos S.O.S, Crédito Asociaciones, Crédito Negocios Inclusivos y Crédito Crece Mujer. Tanto los productos para ciudadanos como para organizaciones se denominan también productos bancarios. “Los productos bancarios son los instrumentos que las entidades bancarias ponen a disposición de sus clientes para la prestación de sus servicios de intermediación financiera” (Iguar Molina, 2017).

La sucursal fue creada el 24 de Julio de 1994, bajo la razón social Banco Nacional de Fomento, pero esta realidad cambio para el año 2016. “El 13 de mayo del 2015 el presidente Rafael Correa firmó el decreto que creó BanEcuador B.P., como una entidad del sector financiero público para atender a las micro, pequeñas y medianas empresas...” (Paspuel, 2016).

De acuerdo a lo manifestado por Paspuel (2016), periodista del Diario “El Comercio”, a partir del 9 de mayo del 2016, el banco nacional del Ecuador y todas sus agencias a nivel nacional cambiaron su razón social por BanEcuador E.P., bajo decreto presidencial.

Los grupos prioritarios de atención de BanEcuador E.P, son: los emprendedores, unidades productivas comunales, unidades productivas asociativas, unidades productivas individuales o familiares, pymes de producción, comercio y de servicios.

Conforme a lo señalado en el estatuto social de BanEcuador E.P., en donde se manifiesta las leyes y disposiciones que rigen a la entidad bancaria, que a continuación se detallan;

**Artículo 3.- Régimen Aplicable.-** Respecto a sus actividades, operaciones, organización y funcionamiento, se rige por las pertinentes disposiciones de la Constitución de la Republica; Código Orgánico Monetario y Financiero; Regulaciones y normas que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos; Decreto Ejecutivo de su creación; por el presente Estatuto; por el Estatuto Orgánico por Procesos; y más normativa de derecho público que le fuere aplicable.  
(banecuador.fin.ec, 2016, pág. 2)

Otras de las normativas por las cuales se debe regir la Sucursal de BanEcuador son: Código del Trabajo, Código Orgánico Administrativo (COA), Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), Reglamento General - LOTAIP, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos BanEcuador B.P, Decretos Ejecutivos (#7,20, 677, 952), entre otras.

A continuación se dan a conocer la misión y la visión de BanEcuador en la Ilustración N° 1.



*Ilustración 1.* Misión y Visión de BanEcuador.

**Fuente:** (BanEcuador, 2018).

El jefe de la Agencia Bancaria es el Sr. Víctor Hugo Barragán Lucio es el responsable del control y flujo correcto de las actividades de esta entidad; esto encierra la gestión del talento humano, las relaciones con el cliente, y el control de cuentas, créditos y otros servicios bancarios (Educaonline S.L., 2019).

De acuerdo a lo mencionado por el jefe de la Agencia BanEcuador, la entidad cuenta con una nómina de nueve colaboradores y profesionales para ofertas los servicios del banco. El área administrativa y comercial laboran el gerente y dos oficiales de negocio, mientras tanto en el área operativa compuesta por un jefe operativo, dos colaboradores de ventanilla, un colaborador para el balcón de servicios, un guardia de seguridad y un auxiliar de limpieza. Toda nómina de colaboradores y sus funciones componen lo que se conoce como estructura organizacional que se define como: “el diseño explícito e intencional de las relaciones formales o de trabajo que existen entre los trabajadores de una empresa u organización” (IGER, 2017, pág. 128).

Cabe mencionar que el banco tiene diferentes líneas de créditos que ofrecer entre ellas microcréditos, créditos de consumo, créditos para pequeña y mediana empresa, también hay créditos para emprendimientos. Los trámites dentro del banco son totalmente gratuitos, por lo que no hay valor alguno que cancelar a ningún funcionario interno. La entidad dispone de una cartera de clientes de más de 1800.

En la entidad BanEcuador, agencia del cantón Echeandía se presentan problemas referentes a la insatisfacción de parte ciertos usuarios que acuden a esta institución para realizar transacciones, pero no son atendidos rápidamente. La satisfacción es la manera más acertada para medir la calidad de servicio que se está brindando, siendo la calidad “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias” (ISO 9000, 2015).

La insatisfacción por parte de los usuarios se origina a que muchas veces les toca esperar tiempos demasiado prolongados para ser atendidos sea en el área de apertura de cuentas o ventanillas. Es de gran relevancia mencionar que la falta de personal en la agencia BanEcuador – Echeandía juega un papel importante a la hora de producirse la insatisfacción en los usuarios dada la demora en los servicios. Según menciona el siguiente autor, el talento humano es: “El recurso más valioso que posee toda organización para satisfacer las necesidades de los clientes, guiado por la estrategia y apoyado en la tecnología” (Prieto Herrera, 2014).

Uno de los tipos de inconvenientes que a menudo se suscitan en la institución, referente al área de servicios bancarios, es la asignación del personal para el pago del bono de desarrollo humano, como supo señalar el jefe de agencia, dada la demanda del servicio y la aglomeración excesiva de los beneficiarios. La asignación de personal tiene como

objetivo: Integrar y potenciar de manera eficiente a las personas hacia el cumplimiento de las metas de la organización ( Irazábal Puelles & Lozano Prieto, 2015).

En efecto, el jefe de agencia es el encargado de asignar al personal para dichas labores de pago en ventanilla, tomando a consideración que muchas veces el banco trabaja incluso los fines de semana.

Por otro lado, muchas veces los cajeros no se abastecen para tanta cantidad de clientes en ventanillas de depósito y retiro, lo que origina grandes aglomeraciones de personas por lo que muchas veces estas grandes filas cubren los alrededores y exteriores de la institución bancaria.

Conforme a lo señalado en la entrevista por el jefe de agencia de BanEcuador - Echeandía, el personal está debidamente capacitado para atender y prestar adecuadamente los servicios bancarios. Los empleados son capacitados de dos a tres veces al año, y también se los capacita a través de sistemas informáticos. “La capacitación es fundamental para la empresa, debe ser vista como un proceso integrador y vital para la permanencia, desarrollo y evolución de los diferentes actores que en ella participan” (Ana Orozco Francia, 2017).

Conjuntamente con las capacitaciones dirigidas a los empleados en BanEcuador – Echeandía también se toma a consideración los indicadores de desempeño de los empleados. Puesto que las capacitaciones deben rendir frutos y mejorar el desempeño del personal haciendo más eficientes sus labores. Un indicador de desempeño laboral es: “La revisión periódica y formal de los resultados de un trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y trabajador” (Ledesma Araujo, 2016).

En BanEcuador – Echeandía, el monitoreo al personal se realiza diariamente, con el propósito de mantener encaminado al personal hacia la consecución de los objetivos del Banco, como entidad pública.

En cuanto a los tiempos de duración de ciertos servicios entre ellos los crediticios, el jefe de agencia manifestó que el proceso para que el cliente acceda a un crédito puede ser de 24 horas hasta 5 días como máximo y dependiendo la temporada.

En esta sucursal bancaria, también se implementa una herramienta para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios conforme el servicio y la atención que brindan los empleados de la institución pública. Cada 3 meses el banco hace encuestas por móviles, también denominadas como encuestas móviles. “Las encuestas móviles son una excelente opción para que los clientes..., nos quieran compartir sus comentarios, quejas o sugerencias a través de una encuesta” (QuestionPro, 2019).

Estas encuestas realizadas por medio de móvil, sirven de retroalimentación y punto de partida para recibir las sugerencias y quejas de los usuarios de los servicios bancarios, las cuales ayudarán a tomar los correctivos pertinentes con el fin de mantener la eficiencia y eficacia en los servicios que oferta el banco.

De los resultados de las encuestas aplicada a 30 clientes del BanEcuador – Echeandía se obtuvo respuestas concernientes a que el 100% de los encuestados mantiene siendo cliente de BanEcuador por más de un año. De los cuales un 80% acuden una vez por semana al establecimiento mientras que un 10% una vez al mes y otro 10% diariamente.

En cuanto a la concurrencia en los horarios que labora BanEcuador, un 50% de los clientes acude en la mañana, otro 10% al medio día, y por ultimo un 40% en el horario restante de la tarde.

La respuesta de los clientes encuestados frente a: ¿Cómo calificarían la atención recibida en el banco?, fue que un 25% la calificaron como muy buena, mientras que un 30% como buena. Por otro lado un 40% de los clientes manifestó que la atención es regular y un 5% que mala. Como se sabe cuándo la cartera de clientes de un banco incrementa, disminuye proporcionalmente la calidad del servicio y para afrontar esta realidad se debe tomar en cuenta que para atender adecuadamente a los clientes se debe organizar adecuadamente los turnos de atención. “Las empresas deben organizar un sistema de turnos eficaz que permita atender lo más rápido posible a las personas” (CERTUS, 2019).

En cuanto al área de servicios del banco más visitada, un 70% más visita el área de ventanilla para cobros efectivos y depósitos. Un 20% visita el área de financiamiento mientras que el diferencial, es decir, el 10% visita el área de apertura y activación de cuenta.

“Un problema muy común para todo banco es que mientras más clientes consigue la calidad de la atención comienza a decaer a causa de las temibles colas y el largo periodo de espera por el que atraviesan sus clientes...” (PSICOLOGIAYEMPRESA, 2019).

Según la interrogante concerniente a la atención que reciben en ventanilla de acuerdo a un 80% de los encuestados señalan que la atención por ventanilla es demorada, y un 20% de los clientes señalan que la atención es rápida.

Por otro lado, los tipos de inconvenientes que puede percibir el cliente denotan lo siguiente; un 80% manifiesta que a menudo hay aglomeración excesiva en las filas, para atención en ventanilla y un 10% manifiesta que la tardanza es excesiva. A su vez, un 10% manifiesta que se suele ir el sistema rara vez.

También un 80% de los encuestados manifiestan que los funcionarios del banco siempre les prestan atención oportuna a los inconvenientes que se suscitaren derivados de las actividades bancarias. Un 20% manifiestan que casi siempre son atendidos sus requerimientos entorno a inconvenientes. “Un servicio al consumidor de calidad se determina por el grado de empatía que, en este caso, la entidad financiera pueda lograr con cliente” (COBIS, 2016).

En conformidad con la demora de los trámites crediticios, un 30% manifiesta que estos tardan poco tiempo, mientras que un 70% manifiestan que demoran mucho tiempo. Cabe mencionar que el tiempo que tardan en efectuarse los créditos: Depende de la actividad comercial en la que se usará el dinero y también de las evaluaciones del monto, capacidad de pago del solicitante, liquidez y patrimonio que disponga el solicitante y que será respaldo de la deuda (BanEcuador - El banco del pueblo, 2018).

Es muy importante dar a conocer que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que la atención al cliente en el banco debe ser mejorada.

## CONCLUSIONES

En concordancia con lo investigado y las problemáticas encontradas en la institución financiera BanEcuador, se puede concluir que:

BanEcuador E.P - Echeandía, dispone de muy pocas ventanillas de atención para transacciones de pago y depósitos, por lo que no abastecen la demanda por parte de los usuarios de los servicios bancarios, ocasionando todo esto, aglomeraciones excesivas de los clientes que muchas veces se extiende hasta los exteriores de las instalaciones propias del Banco.

La infraestructura de esta sucursal es muy pequeña, para la gran demanda de la población o clientes que llegan a diario. Por otro lado el irrespeto de los turnos asignados a los clientes, se ha convertido en un problema, ya que los clientes manifiestan que a veces internamente se manejan ciertas preferencias de atención.

Los procesos para apertura de cuentas de ahorro, muchas veces tardan más de lo normal, por lo que los usuarios no se sienten a gusto con esperar demasiado tiempo, en muchas ocasiones manifiestan que deben esperar paradas.

Por otro lado 7 de cada 10 clientes del banco manifiestan que para dar paso a la apertura de un crédito, este proceso conlleva mucho tiempo. Y 4 de cada 10 personas encuestadas manifiestan que la atención en el banco es regular.

## BIBLIOGRAFÍA

- Irazábal Puelles, U., & Lozano Prieto, R. (2015). *Asignación de puesto de trabajo*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Wolters Kluwer:  
[http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASmjAwtztbLUouLM\\_DxblwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAmhIPQDUAAAA=WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASmjAwtztbLUouLM_DxblwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAmhIPQDUAAAA=WKE)
- Prieto Herrera, J. E. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ana Orozco Francia. (2017). *El impacto de la capacitación*. (T. Bogdanski, E. P. Santana Elizalde, & A. D. Portillo Arvizu, Edits.) México: Editorial Digital UNID,.
- BanEcuador - El banco del pueblo. (2018). *Preguntas Frecuentes*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de BanEcuador - El banco del pueblo:  
<https://www.banecuador.fin.ec/preguntas-frecuentes/>
- BanEcuador. (2018). *Misión y Visión*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de BanEcuador - El Banco del Pueblo: <https://www.banecuador.fin.ec/institucion/institucion-financiera/>
- banecuador.fin.ec. (11 de Octubre de 2016). *Estatuto Social de BanEcuador E.P.* Recuperado el 22 de Julio de 2019, de BanEcuador - El banco del pueblo:  
<https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/mdocs/estatutosocialbanecuador.pdf>
- CERTUS. (26 de Abril de 2019). *10 claves para mejorar la atención al cliente en las entidades bancarias y financieras*. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de CERTUS:  
<https://www.certus.edu.pe/blog/10-pautas-claves-para-mejorar-la-atencion-al-cliente-en-las-entidades-financieras/>
- COBIS. (18 de Enero de 2016). *Cómo mejorar el servicio al cliente en el sector financiero*. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de COBIS - Financial Agility Partners:  
<http://blog.cobiscorp.com/mejorar-servicio-cliente-sector-financiero>
- Educaonline S.L. (2019). *Director de una sucursal bancaria*. Recuperado el 8 de Julio de 2019, de Educaweb: <https://www.educaweb.com/profesion/director-sucursal-bancaria-21/>
- IGER. (2017). *Organización y Administración 1: Polochic* (2017 ed., Vol. 10). (p. e. Departamento de Redacción y Diseño, Ed.) Ciudad de Guatemala, Guatemala: IGER Talleres gráficos.
- Igual Molina, D. (2017). *Productos y servicios bancarios*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Ledesma Araujo, H. (31 de Agosto de 2016). *Indicadores de Desempeño Laboral*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Prezi: <https://prezi.com/rtqb2hbfmu5h/indicadores-de-desempeno-laboral/>
- Paspuel, W. (9 de Mayo de 2016). *El Banco Nacional de Fomento estrena hoy nuevo nombre*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de El Comercio:  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/banco-nacional-fomento-nombre-ecuador.html>

PSICOLOGIAYEMPRESA. (2019). *LA ATENCIÓN EN LOS BANCOS: UN PROBLEMA DIFÍCIL DE RESOLVER*. (Diseñado por PSICOLOGIAYEMPRESA | Todos los derechos reservados®)  
Recuperado el 23 de Julio de 2019, de Psicología y Empresa:  
<https://psicologiayempresa.com/la-atencion-en-los-bancos-un-problema-dificil-de-resolver.html>

QuestionPro. (2019). *Logra una buena experiencia con encuestas móviles*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/buena-experiencia-con-encuestas-moviles/>

# ANEXOS

**Anexo N° 1**  
**Cuestionario de la Encuesta**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS BANCARIOS**

**OFERTADOS POR BANECUADOR DEL CANTÓN ECHEANDÍA**

**1.- ¿Cuánto tiempo usted, lleva como cliente de la Institución BanEcuador?**

- a. Menos de 1 año.
- b. 1 año.
- c. Más de 1 año.

**2.- ¿Con qué frecuencia usted, visita la Institución BanEcuador del Cantón Echeandía?**

- a. Diariamente
- b. Semanalmente
- c. Mensualmente

**3.- ¿En qué jornada prefiere usted, visitar la sucursal bancaria?**

- a. En la mañana
- b. Al medio día
- c. En la tarde

**4.- ¿Cómo calificaría usted, la atención recibida en el Banco?**

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala.

**5.- ¿Cuándo usted asiste a la Institución BanEcuador, que área visita con más frecuencia?**

- a. Área de ventanilla
- b. Área de financiamiento
- c. Área de apertura de cuenta

**6.- La atención que recibe en ventanilla es:**

- a. Rápida
- b. Demorada
- c. Muy demorada.

**7.- ¿Cuando llama a la sucursal bancaria. ¿Se encuentra las líneas ocupadas?**

- a. Si
- b. No

**8.- ¿Qué tipo de inconveniente a menudo percibe usted con mayor frecuencia en la institución bancaria?**

- a. Aglomeración excesiva de la fila
- b. Tardanza excesiva en la ventanilla de caja.
- c. No hay sistema
- d. Otros.

**9.- ¿Cuándo usted tiene algún inconveniente derivado de las transacciones bancarias u otros problemas, le dan solución oportuna y rápida?**

- a. Si
- b. No

**10.- ¿Qué tiempo demoran los trámites crediticios en la institución?**

- a. Poco
- b. Mucho

**11.- ¿Cree usted que la atención al cliente debe ser mejorada en esta institución?**

- a. Si
- b. No

**12.- ¿La institución cuenta con un buzón de sugerencias y quejas?**

- a. Si
- b. No

## Anexo N° 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL JEFE DE SUCURSAL DE  
BANECUADOR DEL CANTÓN ECHEANDÍA**

**1) ¿De cuántos empleados está conformada la institución bancaria?**

---

---

**2) ¿Cómo está conformada la cartera de clientes del banco?**

---

---

**3) ¿Considera usted, que los empleados actualmente están debidamente capacitados y aptos para prestar adecuadamente los servicios ofertados por el banco a los clientes o usuarios?**

---

---

**4) ¿Qué tipo de servicios bancarios oferta la institución?**

---

---

**5) ¿Qué tipos de inconvenientes a menudo se presentan en la institución con respecto al área de servicios bancarios dirigidos a los usuarios?**

---

---

**6) ¿Considera usted que los empleados de la institución prestan un adecuado servicio a los clientes del banco? Sustente debidamente su respuesta.**

---

---

**7) ¿La institución mantiene programas de capacitación para los empleados de la institución? ¿De qué tipo en caso de tener conocimiento de ellos?**

---

---

**8) ¿Considera que los tiempos de atención a los usuarios son óptimos de acuerdo al tipo de servicio ofertado por los empleados de la institución? Sustente su respuesta.**

---

---

**9) ¿La institución cuenta con los recursos esenciales para brindar eficientemente los servicios bancarios a los usuarios?**

---

---

**10) ¿Emplea la institución algún tipo de herramienta para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios conforme al servicio que brindan los empleados de la entidad bancaria?**

---

---

## Anexo N° 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

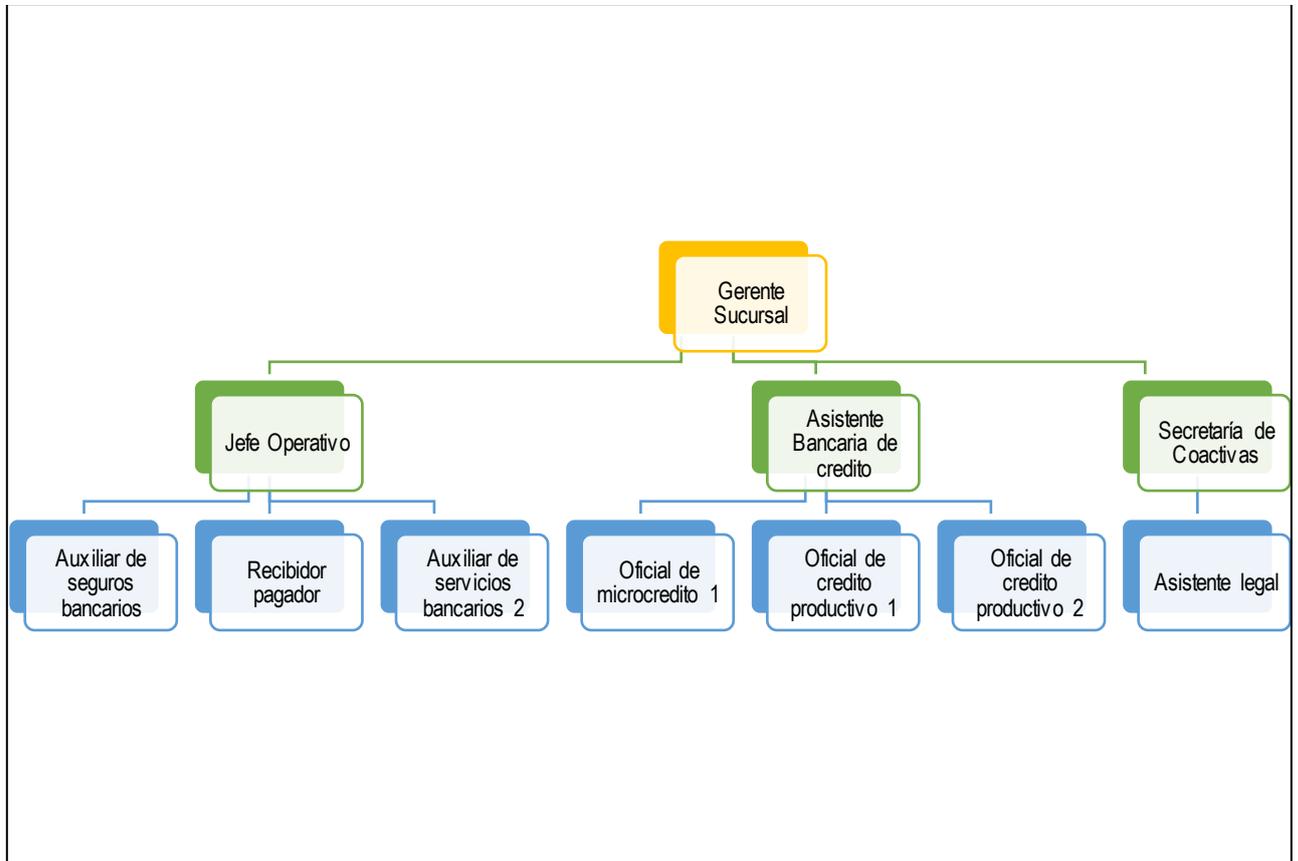
## FICHA DE OBSERVACIÓN

Criterio de observación	Criterios de valoración		
	Si	No	Improcedente
1. Aglomeración excesiva en ventanillas de depósito y retiros.	<b>x</b>		
2. Tardanza excesiva en áreas de servicios de apertura de cuentas.	<b>x</b>		
3. Instalaciones de las áreas adecuadas.		<b>x</b>	
4. Suficientes cajeros de atención		<b>x</b>	
5. Servicio oportuno hacia el cliente	<b>x</b>		
6. Talento humano suficiente.		<b>x</b>	
7. Infraestructura de la institución adecuada.		<b>x</b>	

Elaborado por: Karen Chingal.

## Anexo N° 4

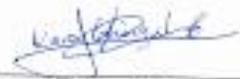
### Organigrama de la empresa



*Ilustración 2.* Estructura Organizacional BanEcuador - Sucursales

## Anexo N° 5

### Carta de Autorización

	<p><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO</b>  <b>FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA</b>  <b>INGENIERÍA COMERCIAL.</b></p>	
<p>Echaendia, 08 de julio de 2019</p>		
<p>Licenciado          Victor Hugo Barragán Lucio  <b>GERENTE DE LA AGENCIA BANEQUADOR</b>  <b>SUCURSAL DEL CANTÓN ECHAENDIA</b>          Presente.-</p>		
<p>De mi consideración:</p>		
<p>Yo, <b>KAREN SCARLETH CHINGAL CEREZO</b>, con cédula de ciudadanía <b>120683480-4</b>, estudiante de la Universidad Técnica De Babahoyo, le solicito de la manera más comedida me brinde la oportunidad de realizar un estudio de caso de la modalidad <b>EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA</b> con el tema de <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR BANEQUADOR SUCURSAL - ECHAENDIA</b>, en las instalaciones del BanEcuador del Cantón Echaendia para elaborar mi documentación y con ello obtener el título de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad De Administración, Finanzas e Informática.</p>		
<p>De poder contar su aprobación, reitero mi agradecimiento por la valiosa colaboración que me brinda.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
<p style="text-align: center;">   <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>Karen Scarleth Chingal Cerezo</b>  <b>C.I. 120683480-4</b> </p>		

*Ilustración 3.* Solicitud para acceder a realizar el caso en Sucursal Echeandía - BanEcuador E.P.



Echaendia, 08 de julio del 2019

Ingeniería en Sistema  
Maria Isabel Gonzáles Valero MIE  
Coordinadora de la Unidad de Titulación  
FAFI – UTB  
Presente -

De mi consideración:

La entidad financiera BanEcuador sucursal del cantón Echaendia, acepta la solicitud de la egresada **KAREN SCARLETH CHINGAL CEREZO**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, con la finalidad que pueda elaborar su Estudio de Caso para la obtención de su título en la carrera de Ingeniería Comercial.

Confiero el presente documento para los fines convenientes que se estime necesario el interesado.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Víctor Hugo Barragán Lucio  
Gerente de la Agencia BanEcuador - Echaendia

  
JEFE DE AGENCIA  
CANTONAL ECHEANDIA

*Ilustración 4. Carta de Aceptación de BanEcuador E.P.*

## Anexo N° 6

### Fotos de la entrevista y encuesta realizada



*Ilustración 4.* Exteriores Sucursal BanEcuador E.P.



*Ilustración 5.* Áreas de Servicios - BanEcuador Echeandía.



*Ilustración 6.* Entrevista con el Jefe de Agencia.



*Ilustración 7.* Encuestas a los usuarios.



*Ilustración 8.* Aglomeración excesiva en la fila - BanEcuador E.P.