



ECUADOR – JULIO 2015

## VALORACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE CRÉDITO SEGÚN LOS CLIENTES Y MIPYMES, EN ECUADOR

**Luis Gerardo Santillán López, MAE**  
Profesor Principal e Investigador  
de la Facultad de Ciencias Administrativas  
de la Universidad de Guayaquil  
(Ecuador) ([a20152105@pucep.edu.ec](mailto:a20152105@pucep.edu.ec))

**Patricia Castro Espinoza, MSc**  
Profesora Principal y Directora del Departamento de Investigación  
de la Facultad de Ciencias Administrativas  
de la Universidad de Guayaquil  
(Ecuador) ([patricia.castroes@ug.edu.ec](mailto:patricia.castroes@ug.edu.ec))

**Eva Leonor Medrano Freire, MSc**  
Profesora Auxiliar e Investigadora Asistente de la Facultad de  
Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación  
de la Universidad de Guayaquil  
(Ecuador) ([eva.medranof@ug.edu.ec](mailto:eva.medranof@ug.edu.ec))

### RESUMEN

Por medio de encuestas buscamos medir el nivel de satisfacción mediante una muestra en el sistema público, el mismo que nos permitirá obtener los resultados de la información que existe en sus servicios de políticas y tasas de créditos.

Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

Con la información actual del mercado y las comparaciones que se hacen entre las instituciones públicas buscamos obtener resultados que nos indique la variedad de servicios crediticios que hacen que el cliente perdure y tenga fidelidad con la misma entidad.

En base a estos datos buscamos demostrar el grado de calidad, confiabilidad, infraestructura, valoración de servicio, imagen, e información general que brinda cada institución.

Se toma la información de clientes que pertenecen a cada institución por medio de encuestas, las mismas que se obtuvieron de una muestra total conformada por personas de género masculino y femenino, que han realizado créditos.

Al realizar una consolidación de los resultados de las encuestas de las instituciones financieras públicas podemos realizar un análisis de los datos rescatados, para conocer las fortalezas y debilidades de cada institución.

Las instituciones públicas estarán siempre comprometidas con la sociedad, por tal motivo tiene que dar el mejor servicio y ser ejemplo para el resto de instituciones privadas.

## **ABSTRACT**

We seek through surveys to measure the level of satisfaction using a sample in the public system, the same data will allow us to obtain the outcome of the information that there is in its services of policies and credit rates.

This canalization of resources allow the development of economic activity (produce and consume) making funds accessible from people who have surplus cash resources toward people who also need them.

The business credit intermediaries are in charge of capturing cash deposit from people and also lend it to who is demanding it.

Based on the current market information and drawing comparison between public institutions, we strive for obtaining results that show us the variety of credit services to make the customer feel reliable and comfortable towards the same entity.

Using this data, we also seek to demonstrate the degree of quality, reliability, infrastructure, valuation service, image and general information that provides each institution.

We analyze the customer information based on surveys taken among females and males who have applied for loans.

Consolidating the results from the survey about public financial institutions, we can execute an analysis of the obtained data to evaluate the pros and cons of each institution.

Public institutions are always committed to society; therefore, they have to provide better service and good example of excellent service for other private institutions.

## **PALABRAS CLAVES – KEY WORDS**

Políticas, crédito, satisfacción, micro, pequeñas, mediana, empresas

Customer, satisfaction, credit, policies, small, medium, enterprises

## **1. INTRODUCCIÓN**

Los mercados financieros ejecutan la función económica esencial de canalizar fondos de quienes han ahorrado en exceso, por gastar menos que su ingreso, hacia aquellos que tienen escasez de fondos, porque desean gastar más que su ingreso (Ramírez Solano, 2001: 39).

El Proyecto de Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I, luego de un proceso democrático e inclusivo, fue aprobado definitivamente por la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, el 2 de septiembre del año 2014, el mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre del 2014, como un cuerpo legal orgánico con plena vigencia en territorio soberano ecuatoriano.

En dicho código, su Título II, Sistema Financiero Nacional, capítulo 1, Actividades financieras, Sección 1, De las actividades financieras y su autorización, artículo 143 dice lo siguiente: "Actividad financiera. Para efectos de este Código, actividad financiera es el conjunto de

operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”; y, en su artículo 144, dice lo siguiente: “Autorización. La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”.

Mientras que en el Capítulo 2, se describe la integración del sistema financiero nacional en los artículos 161, 162, 163 y 164, los que transcribimos:

- En su artículo 160 dice lo siguiente: “Sistema financiero nacional. El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario”;
- En su artículo 161 dice lo siguiente: “Sector financiero público. El sector financiero público está compuesto por: 1. Bancos; y, 2. Corporaciones”;
- En su artículo 162 dice lo siguiente: “Sector financiero privado. El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades:
  1. Bancos múltiples y bancos especializados:
    - a) Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; y,
    - b) Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superen los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
  2. De servicios financieros: almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas; y,
  3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia”.
- En su artículo 163 dice lo siguiente: “Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:
  1. Cooperativas de ahorro y crédito;
  2. Cajas centrales;
  3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
  4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”

- En su artículo 164 dice lo siguiente: “Subsidiarias o afiliadas. También forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador. Subsidiaria es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía.

Afiliada es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía o en la que ejerce una influencia en su gestión por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes”.

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos. De esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

En el sistema financiero de la República del Ecuador tenemos entre las más destacables, las siguientes:

### **1.1. BIESS**

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 372, establece la instauración de una entidad financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la cual será responsable de canalizar sus inversiones y administrar los fondos previsionales públicos, inversiones privativas y no privativas; y, que su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente.

Acorde a este mandato constitucional, fue aprobada la creación del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Biess, mediante ley publicada en el Registro Oficial No. 587 del lunes 11 de mayo de 2009 - Suplemento Ley de Creación del BIESS.

El 8 de diciembre de 2009 nació el Banco del IESS con su primera sesión de Directorio. Establecida como una institución pública con autonomía administrativa, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público y domicilio principal en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social abrió las puertas a los afiliados y jubilados el 18 de octubre del año 2010.

Uno de sus principales objetivos es convertirse en la Institución Financiera más grande del país que apoye equitativamente proyectos de inversión en los sectores productivos y estratégicos de la economía ecuatoriana con el fin de fomentar la generación de empleo y valor agregado.

### **1.2. CFN**

Corporación Financiera Nacional banca de desarrollo del Ecuador, es una institución financiera pública, cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional para el Buen Vivir para servir a los sectores productivos del país.

La acción institucional está enmarcada dentro de los lineamientos de los programas del Gobierno Nacional dirigidos a la estabilización y dinamización económica convirtiéndose en un agente decisivo para la consecución de las reformas emprendidas.

Lleva un ritmo de acción coherente con los objetivos nacionales, brindando el empuje necesario para que los sectores productivos enfrenten en mejores condiciones la competencia externa. El sector privado se siente estimulado para emprender proyectos de envergadura con la incorporación de modernos y sofisticados procesos tecnológicos acorde con las exigencias de la sociedad y la globalización del siglo XXI.

La Corporación Financiera Nacional reafirma el propósito de caminar de la mano con las políticas macroeconómicas del Estado, anteponiendo el contingente técnico y altamente profesional de sus funcionarios que con mística y lealtad mantienen a la Institución como el pilar fundamental de desarrollo del país, conscientes de que el esfuerzo común se revierte en la generación de fuentes de trabajo y empleo en beneficio del pueblo ecuatoriano.

### **1.3. BANCO DEL ESTADO**

El nombre actual del “Banco del Estado”, nace con la promulgación de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, publicada en el Registro Oficial – Suplemento N° 930, de 7 de mayo de 1992. Sin embargo su nombre no data de la misma fecha de su creación; fue mediante Decreto Ley que se expidió la Ley estatutaria del “Banco de Desarrollo del Ecuador” - BEDE- el 6 de agosto de 1979, fecha desde la cual comienza su funcionamiento como persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública. Esta Ley, promulgada apenas cuatro días antes del retorno a la democracia en nuestro país, viabilizó la operación de una institución que ya había sido creada mediante Decreto Supremo del 17 de septiembre de 1976.

En los considerandos de la Ley de creación, el Consejo Supremo de Gobierno de entonces estableció la necesidad “que el Estado ecuatoriano cuente con una institución financiera que concentre, coordine y distribuya los recursos destinados al financiamiento de proyectos prioritarios de desarrollo del sector público y facilite la aplicación de una sana estrategia de inversión; dentro del marco de los objetivos de desarrollo económico que propugna el Gobierno Nacional”.

Hay que anotar que la incorporación del Ecuador al modelo de sustitución de importaciones implicó que nuestro país estableciera una serie de instituciones públicas que tenían como objetivo propiciar el desarrollo nacional. Así, la creación de instituciones como el BEDE, ahora Banco del Estado, fue un reflejo de la mentalidad desarrollista vigente en aquella época.

Han pasado más de 34 años desde entonces, tiempo en el que el Banco del Estado se ha consolidado institucional y financieramente para convertirse en la entidad líder en el financiamiento de inversión pública, brindando servicios financieros y no financieros en las mejores condiciones para sus clientes.

### **1.4. BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA**

El Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) fue creado el 26 de mayo de 1.961, mediante el Decreto-Ley de Emergencia No. 23, publicado en el Registro Oficial No. 223, siendo su finalidad la de atender el déficit de la demanda habitacional en el país.

La institución afronta con responsabilidad el desafío de convertirse en un Banco de Desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social acorde al Plan Nacional del Buen Vivir, siendo uno de los objetivos fundamentales de la entidad, atender el mercado

hipotecario y financiero, esto es atendiendo la demanda de vivienda y su financiamiento con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado.

Para cumplir con su compromiso el BEV está presente a nivel nacional a través de las oficinas de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo; así como también, con Instituciones Financieras debidamente autorizadas.

## **1.5. BANCO DEL PACIFICO**

El Banco del Pacífico fue fundado el 10 de abril de 1972 por Marcel J. Laniado de Wind, quien había estudiado Agronomía en el prestigioso Instituto Zamorano, en Honduras. Él también estuvo al mando de la Sociedad Agrícola Los Álamos y fue uno de los fundadores del Banco de Machala. Posteriormente, el ejecutivo se desempeñó como Ministro de Agricultura durante el período presidencial de León Febres Cordero.

El banco abrió sus puertas con un capital de 40 millones de sucres, aportado por 447 accionistas de Guayaquil, Quito, Cuenca, Machala, Manta y Babahoyo. En aquel momento, la institución tenía 43 empleados. En 2010 cuenta con 1790, los cuales están distribuidos en más de 120 oficinas.

Con su particular filosofía de brindar mayor acceso al crédito a todos los sectores de la economía, incluidos artesanos y microempresarios y convertirse en catalizador del desarrollo del país, el Pacífico revolucionó el sistema financiero desde el comienzo, El Banco del Pacífico actualmente pertenece al Estado ecuatoriano.

## **1.6. BANCO NACIONAL DE FOMENTO**

Según la institución financiera estatal, el BNF nace en una época en que el Ecuador atravesaba por la crisis económica más larga y aguda desde su nacimiento como República, en este escenario se creó el Banco Hipotecario del Ecuador, el 4 de marzo de 1928 más tarde Banco Nacional de Fomento, cuyo principal precursor fue Isidro Ayora, ex presidente interino del Ecuador.

Los sectores comercial e industrial contaron desde entonces con mayores posibilidades de acceso a operaciones crediticias. No ocurría lo mismo con el campo agropecuario, cuyos actores atravesaban situaciones difíciles por falta de recursos y de apoyo a sus iniciativas y esfuerzos.

El BNF en 2010 financió 124.398 hectáreas de diversos cultivos en todo el territorio nacional dirigidos a sectores estratégicos, además la institución concedió créditos por un valor de \$735,7 millones entregados a 476.922 beneficiarios directos; con un crecimiento del 74% y alrededor de \$30 millones correspondiente a renovaciones.

Entre los créditos que otorga la institución están, los micro créditos que tienen por objeto brindar apoyo financiero que requieren las micro, pequeñas y medianas unidades de producción, comercio y servicios. En el 2010, el BNF concedió micro créditos por un monto de \$39 millones, a través de 14.720 operaciones. La institución también entrega el crédito de desarrollo humano y fondos para desarrollo cuyo valor entregado por este tipo de créditos llegó a \$656 millones.

Por lo que se trata de conocer el nivel de satisfacción de los clientes del sistema público de crédito, como vía para el impulso del cambio de la matriz productiva, el desarrollo del talento humano para la mejora de competitividad y el desarrollo del emprendimiento – innovación.

## **2. METODOLOGÍA**

En la provincia del Guayas, cantón Guayaquil en el mes de Diciembre del año 2014 se llevó a cabo una investigación de mercado con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios referente a temas de infraestructura, información general, valoración de servicios e imagen de las distintas instituciones públicas que prestan servicios y otorgan créditos para inversiones en su mayoría empresariales para los ecuatorianos, las instituciones son las siguientes:

BIESS,

CORPORACION FINANCIERA NACIONAL,

BANCO DEL ESTADO,

BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA,

BANCO DEL PACIFICO Y

BANCO NACIONAL DE FOMENTO.

En la actualidad en nuestro país, las instituciones públicas se han venido caracterizando por un mejor desempeño en la calidad de atención al usuario, contar con una infraestructura adecuada, funcionalidad a las herramientas, brindando una optimización en sus servicios y su imagen.

En este estudio generado en base a encuestas se busca conocer el impacto en la satisfacción del cliente del nivel de la calidad del servicio que prestan las Entidades Financieras Estatales; el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente y de cómo la satisfacción de los clientes afecta la lealtad hacia la empresa, sus políticas en el servicio y tasas de los créditos.

Para conocer la opinión de los encuestados se empleó un cuestionario con escala balanceada de esta manera se obtenga la respuesta más ajustada a la experiencia de cada persona. La escala es del 1 al 6 quedando de la siguiente manera elaborada:

1=muy de acuerdo.

2=De acuerdo.

3=Mas bien de acuerdo.

4=Mas bien en desacuerdo.

5=En desacuerdo.

6=Muy en desacuerdo.

Esta escala servirá para medir las respuestas en el cuestionario de 5 preguntas formuladas por cada bloque de temas principales, infraestructura, información general, valoración de servicios con excepción de último tema orientado a la Imagen de las instituciones, este tendrá 3 preguntas.

Podemos con los resultados obtenidos plantear sugerencias que ayudarán en el futuro a estas instituciones financieras a seguir mejorando en sus sistemas internos.

### **2.1. Análisis Factorial**

Se observó una relación positiva referente a la correlación de Pearson ya que se obtuvo un nivel de 0,01 de dos colas en la relación lineal de los análisis de dos variables cuantitativas, En la interpretación se muestra de la siguiente forma: Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.

Se encontró en la prueba KMO una positiva respuesta al análisis realizado obteniendo un 0,833 que denota una correlación entre las variables y un nivel alto de acercamiento ya que mientras más próximo a uno es más determinante la relación entre estas variables.

### **3. RESULTADOS**

#### **3.1. Valoración de los servicios financieros**

En la primera pregunta. Siente satisfacción con la atención en el departamento de crédito.

Se pudo conocer en respuesta a esta pregunta que la entidad BNF obtuvo un porcentaje total sumando las escalas 1, 2, 3, como favorables a la entidad un 96,5%, seguido de la entidad CFN con un porcentaje total de la sumatoria de escala 1, 2, 3 en un 93,2% que nos indica que son las instituciones públicas con mejor calificación en cuanto atención se refiere por parte de sus departamentos de crédito.

Las demás instituciones obtuvieron porcentajes totales en escalas del 1, 2, 3 por arriba del 78,5% siendo este último porcentaje el "más bajo" correspondiente al Banco del Pacífico, mientras que en las escalas desfavorables a las entidades el BIESS obtuvo 11,2%; 5,9%; y 3,2% respectivamente a las escalas 4, 5, 6 siendo un resultado total de 20,3% de usuarios que están en desacuerdo con la atención de los departamentos de crédito de esta institución, seguido del BEV con un porcentaje total de la suma de las escalas 4, 5, 6 de un 19,8% siendo el segundo más criticado de las demás entidades por consiguiente deben aplicar correctivos para mejora.

#### **3.2. Imagen de confianza que refleja el personal**

Referente a la segunda pregunta de este bloque. El personal de la institución bancaria del departamento de crédito, genera una imagen de honestidad y confianza.

Contestaron dentro del nivel de satisfacción en la escala 1, 2, 3 una sumatoria en el porcentaje de la entidad CFN obteniendo un total de 93,2% siendo la más alta de las calificaciones, seguido del BNF que obtuvo 22,6%; 38,7%; 31,5 respectivamente en las escalas 1, 2, 3 indicando la conformidad de sus clientes con respecto al personal de las instituciones en sus departamentos de crédito generando una imagen de honestidad y transparencia.

La entidad de menos calificación en esta pregunta obtuvo respuestas en las escalas de 1, 2, 3 con porcentajes de 26,9%; 34% y 15,7% respectivamente en el orden que fue mencionado generando un total de 76,6% por parte de los encuestados, mientras las otras entidades calificaron arriba de 80% mostrando buen nivel de satisfacción por sus clientes.

En las escalas de insatisfacción se destaca la más elevada con un total de 23,4% de la entidad BEV, indicando la tendencia en desacuerdo con esta institución referente a imagen de transparencia del personal en áreas de crédito, mientras las entidades con menos críticas fueron CFN y BNF con un porcentaje total de 6,9% y 7,2% respectivamente.

#### **3.3. Se comunica las condiciones de pago detalladamente**

En cuanto a la tercera pregunta de este bloque. Le comunican de manera detallada y explícita, las condiciones de pago.

Se respondió dentro de las escalas 1, 2, 3 los porcentajes de 22,2%; 45,4% y 26,3% en la entidad CFN dando como sumatoria a estos porcentajes el total de 93,9% que nos indica el alto grado de conformidad de los encuestados referente a la comunicación de la entidad sobre las condiciones de pago de la deuda.

La institución BNF fue la segunda en obtener una buena calificación con un porcentaje total de 87,4% reflejando la conformidad de sus clientes respecto a la pregunta realizada, la entidad con puntuación más baja en estas escalas de 1, 2, 3 la obtuvo el BEV con un porcentaje total de 70,3% y alcanzando un porcentaje significativo en las escalas 4, 5, 6 desfavorables a la entidad de 29,7% en total, seguido de la entidad BIESS que obtuvo en las escalas 4, 5, 6 los siguientes porcentajes 10,7%; 6,1% y 6,1% respectivamente, demostrando insatisfacción por parte de sus clientes.

### **3.4. El tiempo de aprobación del crédito es correcto**

Referente a la pregunta número cuatro que nos dice. Considera usted que el tiempo de aprobación del crédito es el correcto.

Respecto a esta pregunta encontramos que las entidades con altos porcentajes de satisfacción por parte de sus clientes fueron BEV con porcentajes de 32,4%, 29% y 23,6% en las escalas 1, 2, 3 respectivamente afirmando la satisfacción de sus clientes en mención a la pregunta sobre el tiempo de aprobación de los créditos, las demás entidades mostraron porcentajes totales en buen nivel favorables a cada una de sus entidades, excepto la CFN que mostro una calificación muy baja sumando los porcentajes en escala de 1 a 3 un total de 46,4% muestra una puntuación baja referente a esta pregunta.

Por consiguiente obtuvo en las escalas desfavorables a la entidad del 4 al 6 una sumatoria en porcentajes que dio como resultado un 53,7% reflejando inconformidad por parte de sus clientes, esto es un indicativo para la institución en reconsiderar los tiempos planificados para la aprobación de los créditos. La entidad BIESS también fue una de las más criticadas después de la CFN obteniendo un porcentaje de 13,4%, 7,8% y 7,6% en las escalas 4, 5, 6 de nivel desfavorable a las entidades.

### **3.5. Se realiza seguimiento del destino del crédito**

Referente a la quinta pregunta de este bloque se muestra. En su entidad bancaria, se realiza el seguimiento respectivo del destino del crédito.

Contestaron favorablemente a esta pregunta las entidades CFN obteniendo un total de 92,4% sumando los porcentajes en la escala del 1 al 3 seguida del BNF con un total de porcentaje de 88,4%, las demás entidades presentan un buen resultado arriba de 81,1% indicando un buen nivel de aceptación de parte de los clientes de cada entidad, con excepción del Banco del Pacifico que obtuvo menos calificación en porcentajes de la escala del 1 al 3 con 9,2%,9,7% y 23,1% respectivamente obteniendo un total de 68,9% y por ende un resultado desfavorable en las escalas del 4 al 6 con un total de 31,3% de clientes en desacuerdo con la forma de hacer un seguimiento al destino de los créditos que otorga esta entidad.

La entidad que también se acerca a esta calificación es el Banco del Estado con escala del 4 al 6 en porcentajes de 9,4%; 6% y 3,4% respectivamente sumando un total de 18,8% indicando el desacuerdo de los encuestados respecto a la pregunta realizada.

## **4. CONCLUSIONES**

Después de haber realizado el análisis de los resultados obtenido en la investigación podemos concluir en que se ha establecido un cambio de gran apreciación en cuanto a la atención, calidad en el buen servicio, es decir en la actualidad se percibe por parte de los usuarios un mejor trato y esto representa un gran motivo de superación para las entidades aquí analizadas.

Referente a su sistema de crédito público, la inversión que hacen para levantar nueva infraestructura, seguridad bancaria e imagen acompañada de la credibilidad, honestidad y confiabilidad de su personal hacen que las expectativas crezcan para los años venideros.

Sin descuidar las opiniones de todos sus clientes aun cuando sea la minoría que sea, esto tomado como críticas constructivas evidentemente ayudará en cada sistema interno de las entidades públicas a su desempeño en función de servir mejor a los usuarios.

## 5. PROPUESTAS

Se debe continuar capacitando muy bien al personal para que sean aptos de desempeñar las funciones que se les asignare a cumplir dentro de las entidades públicas, resolver cualquier consulta o inquietudes y brindar una solución rápida a los clientes, con esto se logra que estén satisfechos considerando que al cliente no le gusta esperar y sentir que no le solucionan sus problemas. Las entidades CFN y BIESS deben mejorar sus tiempos de espera para los créditos. Un 53,7% de usuarios en desacuerdo en CFN y un 28,8% de usuarios de desacuerdo con la entidad BIESS fueron las más criticadas.

Para poder lograr fidelizar al cliente debemos brindarle confianza, un trato amable y personalizado que sienta que es parte de las instituciones del Estado; además de la calidad del servicio debemos darle un valor agregado a cada uno de los clientes.

La innovación del servicio no es lo mismo que una remodelación de infraestructura; entonces si hablamos de cambios nos estamos refiriendo que se debe investigar de qué manera podemos mejorar nuestros servicios en beneficio del cliente.

Se debe tener en cuenta la creación de nuevos puntos de atención o la implementación de medios electrónicos y un personal que instruya a los clientes hacer uso de ellos ya que muchas personas desconocen el manejo de estos medios.

## REFERENCIAS

Groebner, David F., Shannon, P. W., Fry, P. C. y Smith, K. D. (2011): "Business Statistics: a decision-making approach". Pearson Education, Inc., New Jersey. pp. 579-586.

García, José L., González, M. A. y Ballesteros, B. (2001): "Introducción a la Investigación, Tomo II", Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. pp. 105-106

Levin, Richard I. y Rubin, D. S. (2004): "Estadística para administración y economía", Pearson Educación, México. pp. 320-350.

Lind, Douglas A., Marchall, W. G. y Wathen, S. A. (2012): "Estadística Aplicada a los negocios y a la economía". McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A., México. pp. 6-8, 74-92.

Ramírez Solano, Ernesto (2001): "Moneda, banca y mercados financieros – Instituciones e instrumentos en países en desarrollo", Pearson Educación, México.

Superintendencia de Bancos del Ecuador (2001). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito. Disponible en: [www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero\\_2014.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014.pdf). Consultado en 11/05/2015 a las 21:38

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo “Senplades” (2013). Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Quito. Disponible en: <http://www.buenvivir.gob.ec/inicio;jsessionid=ED801CAE2CB472B345A6AF6D368D6EC5>. Consultado en 22/09/2014 a las 12:57

## **Anexo 1. Tabulación de datos aplicando programa SPSS 22**







