

# **DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDA BANECUADOR B.P SUCURSAL TULCÁN**

**“DIAGNOSIS OF THE PERCEPTION THAT USERS HAVE ABOUT THE  
QUALITY OF PRODUCTS AND SERVICES PROVIDED BY BANECUADOR  
B.P. BRANCH TULCÁN”**

**RECIBIDO 29/08/2019 - ACEPTADO 17/06/2020**

**DOI: <https://doi.org/10.32645/13906925.940>**

**MARTHA  
PÉREZ  
ANDRADE**

- ◆ *Universidad Politécnica Estatal del Carchi*
- ◆ *Candidata a Magíster en Administración Pública por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*
- ◆ *[jennifer19\\_mjpa@msn.com](mailto:jennifer19_mjpa@msn.com)*
- ◆ *<https://orcid.org/0000-0003-2524-5883>*

**Cómo citar este artículo:**

**Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>**

## Resumen

*Las experiencias y evaluaciones hacen que los clientes ya no sólo decidan donde solicitar los productos y servicios que ofrece una Institución financiera pública, sino también se guían por la calidad del servicio prestado; desde siempre los clientes han exigido un buen trato, atención, confiabilidad, calidad, tiempos razonables, procesos apropiados, accesibilidad y constante innovación por parte de la entidad y funcionarios públicos, por ello cada una de las instituciones se han visto ante el reto de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias y poder captar nuevos clientes; este estudio buscó identificar si la percepción de satisfacción que tienen los usuarios ante la calidad de los productos y servicios que otorga BanEcuador B.P influye en su permanencia en la Institución Financiera, realizando un estudio con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - no exploratorio; se trabajó con una muestra estratificada compuesta por 186 clientes de la sucursal Tulcán año 2018; para el levantamiento de datos se diseñó un cuestionario estructurado con 22 preguntas con escala de Likert, cuyo resultado permitió conocer que la satisfacción del cliente residente en el cantón Tulcán, ante la utilización de los productos y servicios brindados por la Institución es del 62,9%, destacándose las acciones relacionadas con el asesoramiento por parte del personal de la Institución, mientras que, el atributo que necesita mejorarse, es una mayor comunicación sobre el acceso a la banca virtual y como este canal electrónico puede facilitarles soluciones en menor tiempo.*

**Palabras Claves:** banca pública, calidad, percepción, productos y servicios financieros.

## Abstract.

*Experiences and evaluations make customers not only decide where to request the products and services offered by a financial institution, but also they are guided by the quality of the service provided; customers have always demanded good treatment, attention, reliability, quality, reasonable times, appropriate processes, accessibility and constant innovation by the entity and public officials, therefore, each of the institutions have been faced with the challenge of looking for different alternatives to enrich these demands and be able to attract new customers, this study sought to identify whether the perception of satisfaction that users have regarding the quality of the products and services that grants BanEcuador BP influences its permanence in the Financial Institution, carrying out a study with a quantitative approach, of descriptive-non exploratory type; we worked with a stratified sample composed of 186 clients of the Tulcán branch in 2018; for the data collection, a structured questionnaire was designed with 22 questions with a Likert scale, the result allowed us to know that the satisfaction of the client residing in the Tulcán canton when using the products and services provided by the Institution is 62.9% , highlighting the actions related to the advice by the staff of the Institution, while the attribute that needs to be improved is a greater communication about access to virtual banking and how this electronic channel can provide solutions in less time.*

**Keywords:** public banking, quality, perception, financial products and services.

---

### Cómo citar este artículo:

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

---

## 1. Introducción

En la actualidad las exigencias y requerimientos por parte de la ciudadanía son cada vez mayores, Zeithaml, Berry, & Parasunaman, citado por Mora, (2011) manifiestan que “las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor”(p.147); dando paso al surgimiento de desafíos hacia una mejor gestión por parte de las instituciones financieras públicas, lo que se busca es fortalecer iniciativas que permitan desarrollar nuevas alternativas que contribuyan atender a los actores y sectores marginados, brindando más acceso a la banca pública, bajo un enfoque inclusivo y de mejora de calidad de vida.

Para ello, el gobierno ecuatoriano ha puesto en marcha programas de desarrollo rural, cuyas iniciativas están orientadas al fortalecimiento de sectores estratégicos; es a través de BanEcuador B.P. entidad financiera cuyo objetivo fundamental es acelerar y estimular el desarrollo socioeconómico del país, que mediante el otorgamiento de créditos para emprendimientos, crédito complementario de desarrollo solidario, crédito a medianas y pequeñas empresas, crédito de desarrollo humano, y crédito de consumo; se fomenta la producción y comercialización, preferentemente de actividades agropecuarias, acuícolas, mineras, pesqueras, promoviendo a la micro, pequeña y mediana empresa.

Los productos y servicios que brinda la institución pública ubicada en el cantón Tulcán, se encuentran adaptados a las condiciones de los sectores productivos cuyos horarios de atención están establecidos de acuerdo a las actividades de los pequeños productores y comerciantes; lo que posibilita una interacción más eficiente con cercanía hacia el cliente, fortaleciendo el financiamiento solidario a los sectores productivos y agrícolas del cantón.

Mejorar la gestión pública a través de la entrega de productos y servicios financieros de calidad es el objetivo fundamental que toda institución pública se plantea como medio para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, por ello es menester realizar un diagnóstico sobre la calidad de los productos y servicios que brinda BanEcuador B.P sucursal Tulcán hacia sus usuarios, con la finalidad de comprender la satisfacción del cliente ante la percepción que tienen sobre la calidad del servicio ofrecido, y si esta influye para su permanencia.

La calidad de los productos y servicios que brindan las instituciones financieras públicas, son el principal factor de bienestar social, considerando que, el elemento que más tiende a diferenciar una entidad de otra es la calidad en el servicio prestado al cliente, y el nivel de eficacia en la solución que se le ofrece. Demming (1992) refiere que la calidad se mide por la interacción de tres elementos: el producto, el usuario y como usa el producto; ante esto las instituciones financieras públicas se enfrentan con el reto de hacer que sus productos y servicios lleguen a la mayor cantidad de ciudadanos.

Cuando no existe calidad suceden dos cosas, los procesos se vuelven ineficientes generando sobrecostos para la entidad, ya que habrá que repetir trabajos y corregir errores continuamente; y la inexistencia de la satisfacción completa del cliente en relación al producto y servicio al que accedió. Albrecht y Bradford (1997) definen el triángulo del servicio, como: el modelo en el que se observa las relaciones que existen entre las estrategias de servicio, los sistemas y el personal de la

**Cómo citar este artículo:**

**Pérez, M. (Enero-junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. Sathiri: sembrador, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>**

institución; todo esto orientado hacia el cliente; de ahí que las instituciones financieras públicas diseñan y ofrecen productos y servicios que cumplen con las exigencias del cliente, dando a conocer a sus usuarios los compromisos asumidos en los productos y servicios que prestan.

Perder a un cliente hace que la imagen de la institución se vea afectada, de manera que, un cliente insatisfecho no volverá a acceder a los productos y servicios que oferta la institución, más aún, esta mala experiencia será comunicada al círculo social que le rodea, generando una bola de nieve que derive en resultados desfavorables para el prestigio de la empresa, por lo que se debe tomar en cuenta que el cliente es su activo más importante, el brindar un buen servicio será el vehículo que conlleve a conseguir la satisfacción de los clientes y consolidar relaciones duraderas y de lealtad.

En la Universidad Técnica Particular de Loja Aguirre & Andrango (2011) desarrollaron una investigación que se titula “ Preferencias en el uso de productos y servicios que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano”; donde se realiza un análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano desde la perspectiva de la oferta y el acceso y preferencia de productos y servicios financieros desde la aspecto de la demanda, determinando como una de las conclusiones que “el fin concreto de la banca pública es fomentar las inversiones y el desarrollo del país, enfocado a sectores estratégicos como el productivo, infraestructura y microempresa, a través de créditos que otorga una de las instituciones”, siendo esta investigación de útil contribución ya que permitió conocer que caracteriza al sistema financiero ecuatoriano público y las preferencias de productos y servicios financieros.

En este sentido, con los aspectos señalados anteriormente se plantea como pregunta de investigación ¿La calidad de los productos y servicios que oferta la banca pública BanEcuador B.P. sucursal Tulcán incide directamente en la satisfacción de los clientes del Banco, incrementado el acceso a los mismos?

Para poder responder a esta pregunta se planteó como objetivo analizar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los productos y servicios que otorga BanEcuador B.P. en el cantón Tulcán durante el período 2018.

## 2. Materiales y métodos

La presente investigación es tipo cuantitativa, según el alcance de los resultados es descriptiva ya que se partió describiendo la realidad de los usuarios ante la percepción de los productos y servicios que otorga BanEcuador B.P sucursal Tulcán; según la finalidad es no experimental, y de acuerdo al marco en el que se desarrolla es de campo no experimental.

Los métodos que se utilizaron son:

Inductivo: se aplicó este método para hacer referencia a los resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada a los clientes de BanEcuador B.P sucursal Tulcán.

Deductivo: se empleó para diseñar las conclusiones y recomendaciones, mediante el análisis de elementos teóricos y de los resultados obtenidos en la investigación realizada.

### Técnicas

**Encuesta:** permitió la recolección de información procedente de quienes son clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán y pueden responder ante los cuestionamientos que genera la presente investigación.

Cómo citar este artículo:

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

**Instrumento:** se diseñó una encuesta con 22 preguntas con escala de Likert debido a que utiliza un rango más amplio que puede ir desde 1 hasta 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta esto con la finalidad de medir la percepción de los usuarios de una manera más confiable.

## Operacionalización de Variables

**Tabla 1:**

*Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DIMENSIÓN	MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>V.I</b> <b>Calidad del Servicios</b>	Actitud de los Funcionarios	- Trato amable y respetuoso - Comprometimiento con los Clientes	Encuesta
	Capacidad Técnica	- Capacidad y Formación Profesional	Encuesta
	Procedimientos apropiados	- Requisitos - Trámites administrativos	Encuesta
<b>V.D</b> <b>Satisfacción de las Necesidades</b>	Productos y Servicios Proporcionados	- Atención al Cliente - Segmento de créditos	Encuesta
	Accesibilidad	- Facilidad de acceso - Ubicación Geográfica	Encuesta
	Instalaciones Físicas	- Comodidad - Seguridad	Encuesta

Para probar la fiabilidad del instrumento se emplea el coeficiente Alpha de Cronbach.

## Población y Muestra

Se utilizó la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple:

**Población.** - se ha considerado como población a los 3474 Clientes que tiene BanEcuador B.P. sucursal Tulcán, esto de acuerdo a la base de datos cartera de clientes BanEcuador a mayo 2018.

**Muestra.** - Para determinar la muestra se aplicó la fórmula utilizada para determinar el tamaño de muestra de población finita.

fórmula:

$$n = z^2 \frac{N x p x q}{e^2(N - 1) + z^2 x p x q}$$

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Tamaño de la población (Sucursal Tulcán: 3474 clientes según base de datos cartera de clientes BanEcuador B.P año 2018)

**Z**=1.96 que corresponde al 95% de nivel de confianza de acuerdo a la tabla de distribución normal

**p**=Probabilidad de éxito o de ocurrencia 0,5 (Método de máxima verosimilitud)

**q**=Probabilidad de fracaso 0,5

**e**=Margen de error 7%

Cálculo:

$$n = 1,96^2 \frac{3474 \times 0,5 \times 0,5}{0,07^2(3474 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 3,8416 \frac{868,5}{(17,0177) + 0,9604}$$

$$n = 3,8416 \frac{868,5}{17,9781}$$

**Tamaño de la Muestra n= 186**

Una vez recopilada la información se procedió a tabularla en el programa estadístico IBM SPSS statistics versión 22 con finalidad de generar tablas personalizadas y estadísticos descriptivos de frecuencia para un mejor análisis e interpretación de los datos.

### 3. Resultados y discusión

De acuerdo con la información tabulada luego de la aplicación de las encuestas a los 186 clientes de BanEcuador B.P sucursal Tulcán, se observa que la mayoría de los clientes son de género masculino, esta situación se presenta debido a que la institución financiera apoya a los pequeños y medianos emprendedores que realizan actividades de agricultura y ganadería, actividades que en su mayoría son ejercidas por los hombres, sin dejar de lado la participación de las mujeres emprendedoras, que también son clientes y acceden a la prestación de los productos y servicios que otorga la institución.

**Tabla 2:**

¿Es usted cliente de BanEcuador B.P?

		SEXO							
		Femenino		Masculino		No responde		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Es usted cliente de BANECUADOR B.P?	Si	73	100,0%	99	100,0%	14	100,0%	186	100,0%
	No	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	73	100,0%	99	100,0%	14	100,0%	186	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán

**Elaborado por:** Autora

**Cómo citar este artículo:**

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

La edad de los clientes que acceden a los productos (créditos) que otorga BanEcuador B.P. sucursal Tulcán va desde los 18 a 65 años, observando que la institución no segmenta sus productos en relación a la edad del cliente, más bien fomenta que los emprendimientos sean realizados por personas jóvenes y adultas, adaptando sus productos a las condiciones de los sectores productivos para que de esta manera los ciudadanos pueden hacer uso de los mismos.

**Tabla 3:**

¿Ha solicitado algún crédito en BanEcuador B.P.?

		EDAD							
		18-35 años		36 -65 años		No responde		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Ha solicitado algun credito en BANECUADOR B.P.?	Si	64	82,1%	59	62,8%	13	92,9%	136	73,1%
	No	14	17,9%	35	37,2%	1	7,1%	50	26,9%
	Total	78	100,0%	94	100,0%	14	100,0%	186	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán  
**Elaborado por:** Autora

Con la finalidad de determinar la calidad del servicio prestado se aplicaron las siguientes preguntas:

**Tabla 4:**

Prestación del Servicio

		La atencion brindada por los funcionarios de BANECUADO R B.P	La amabilidad de los funcionarios de BANECUADO R B.P	Las instalaciones de BANECUADO R B.P	La agilidad en los tramites solicitados	La paciencia demostrada por el funcionario que le atendió
N	Válido	186	186	186	186	186
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	4,42	4,50	4,18	4,28	4,37
	Mediana	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
	Moda	5	5	5	5	5
	Desviación estándar	,887	,744	,941	1,002	1,033
	Varianza	,786	,554	,885	1,005	1,067
	Asimetría	-2,074	-1,828	-1,239	-1,770	-1,954
	Error estándar de asimetría	,178	,178	,178	,178	,178
	Curtosis	5,054	4,511	1,646	3,061	3,450
	Error estándar de curtosis	,355	,355	,355	,355	,355
Percentiles	25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	50	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
	75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán  
**Elaborado por:** Autora

La atención brindada por parte de los funcionarios públicos de la institución obtiene como media una calificación de 4,42, siendo esta calificación considerada como muy buena ya que indica que los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada.

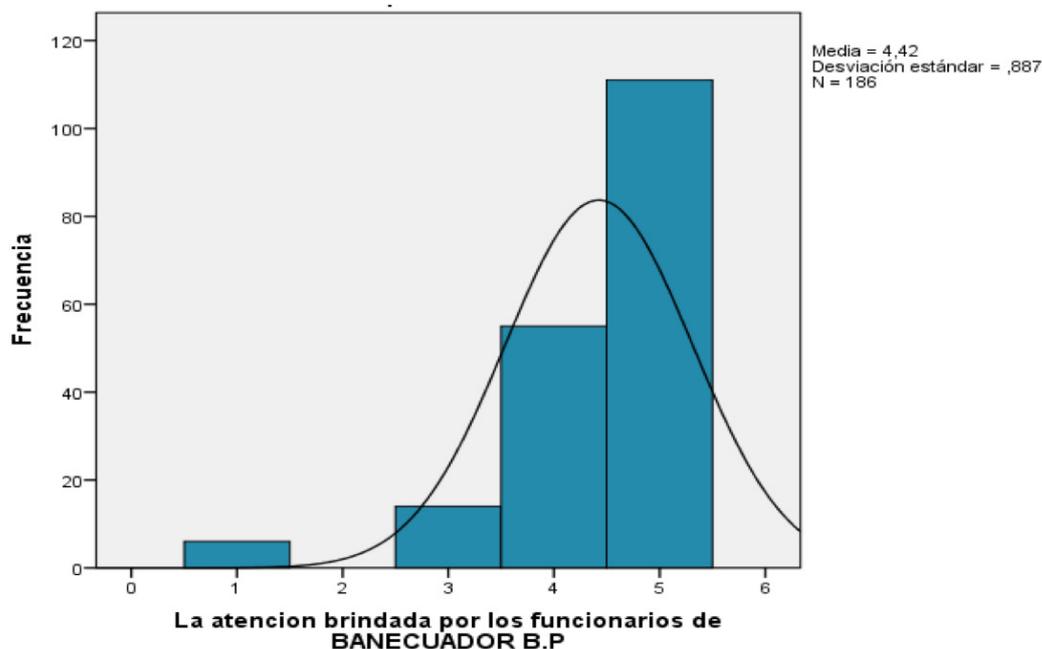
**Tabla 5:**

*La atención brindada por los funcionarios de BanEcuador B.P*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	6	3,2	3,2	3,2
Indiferente	14	7,5	7,5	10,8
Satisfecho	55	29,6	29,6	40,3
Muy satisfecho	111	59,7	59,7	100,0
Total	186	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán

**Elaborado por:** Autora



**Figura 1** Atención Brindada por los funcionarios de BanEcuador B.P

**Cómo citar este artículo:**

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

En lo que respecta a la amabilidad de los funcionarios de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán, se obtiene como media una calificación de 4,50 considerando que ante la demanda del servicio los funcionarios mantienen su amabilidad y tratan de solucionar sus requerimientos con cortesía y gentileza.

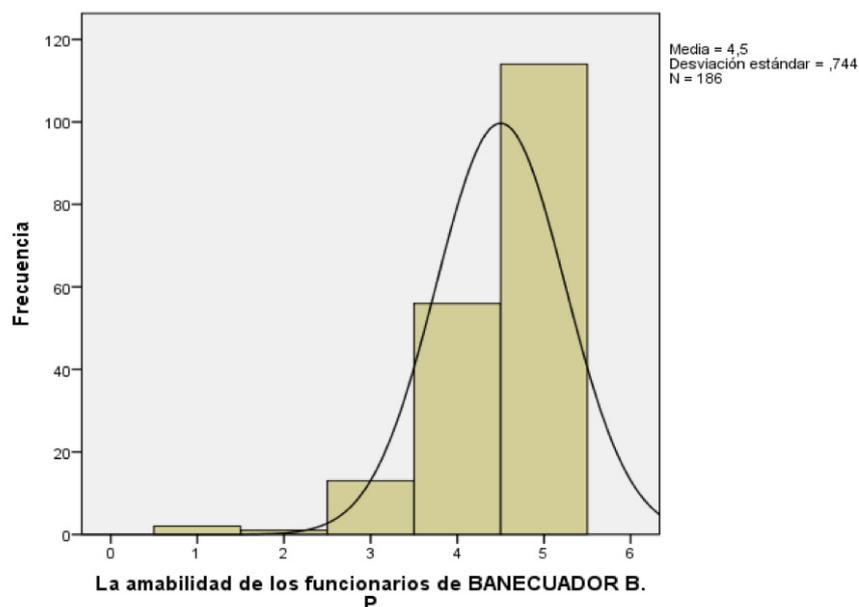
**Tabla 6:**

*La amabilidad de los funcionarios de BANECUADOR B.P.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	2	1,1	1,1	1,1
Insatisfecho	1	,5	,5	1,6
Indiferente	13	7,0	7,0	8,6
Satisfecho	56	30,1	30,1	38,7
Muy satisfecho	114	61,3	61,3	100,0
Total	186	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán

**Elaborado por:** Autora



**Figura 2.** La amabilidad de los funcionarios de BanEcuador B.P.

En relación a las instalaciones de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán se obtiene como media una calificación de 4,8 mostrando aceptabilidad en su mayoría, mientras que una minoría sugiere que las instalaciones sean más amplias y ofrezcan más comodidad al momento de hacer fila para utilizar el servicio de caja, de la misma manera se sugiere que la ventanilla de atención a personas con discapacidad y de tercera edad sea respetada y se le dé el uso para el cual fue asignado.

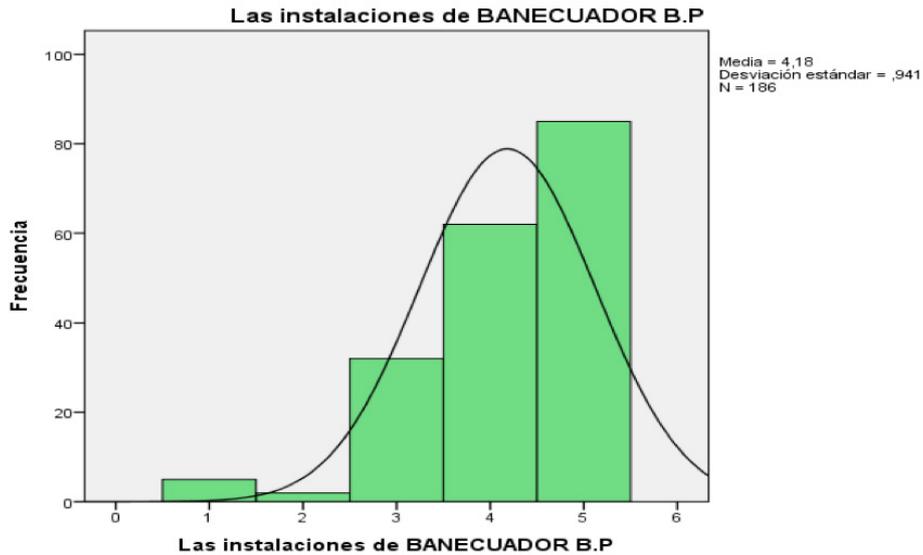


Figura 3. Las Instalaciones de BanEcuador B.P

En lo que tiene que ver con la agilidad de los trámites se obtiene como media una calificación de 4,28 determinando que el proceso para el otorgamiento de un crédito en su mayoría es eficaz.

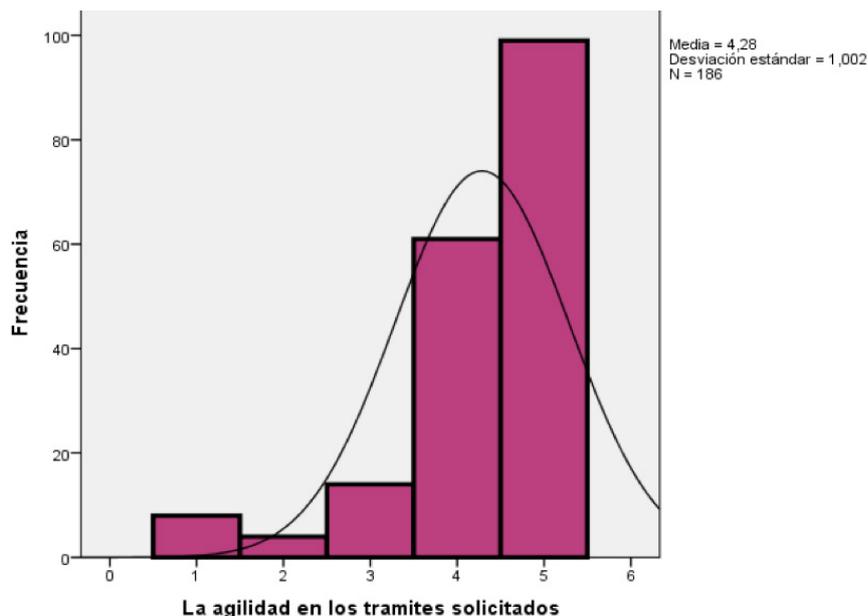


Figura 4. La agilidad en los trámites solicitados

**Cómo citar este artículo:**

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

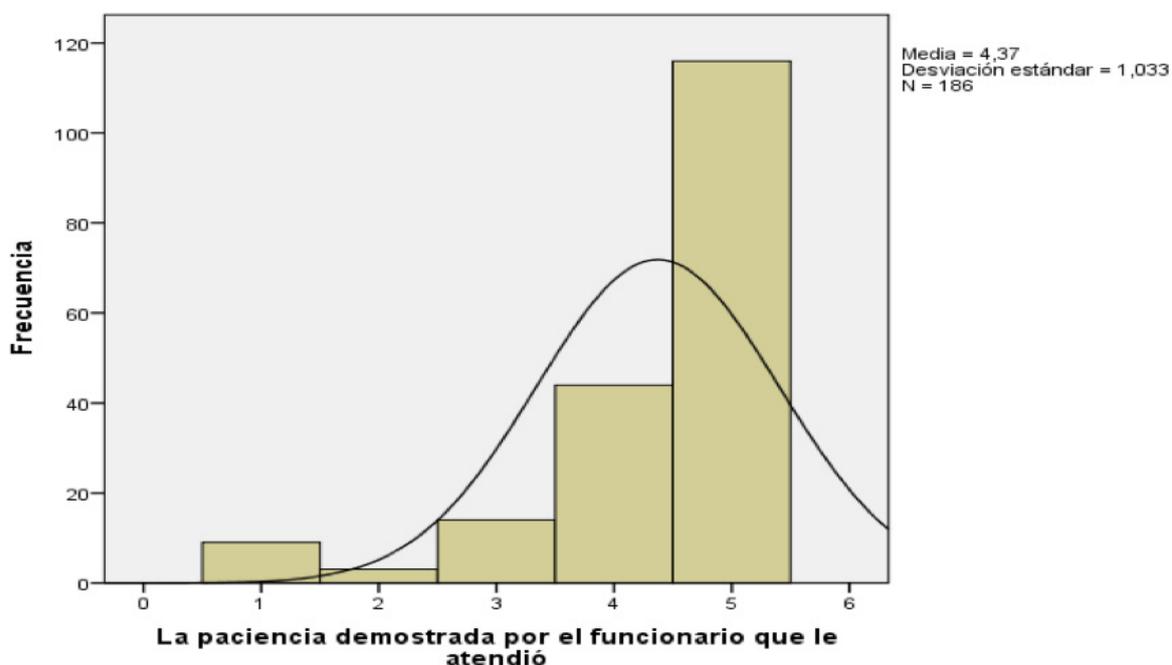
La paciencia que tienen los funcionarios públicos de la Institución tiene una calificación de 4.37 demostrando que el personal es cordial y presta su servicio de una manera adecuada a los clientes.

**Tabla 7**

¿La paciencia demostrada por el funcionario que le atendió?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	9	4,8	4,8	4,8
Insatisfecho	3	1,6	1,6	6,5
Indiferente	14	7,5	7,5	14,0
Satisfecho	44	23,7	23,7	37,6
Muy Satisfecho	116	62,4	62,4	100,0
Total	186	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán  
**Elaborado por:** Autora



**Figura 5.** La paciencia demostrada por el funcionario que le atendió

En general se puede decir que los clientes se sienten satisfechos con el servicio brindado respecto, atención, amabilidad, instalaciones, agilidad y la paciencia demostrada por los funcionarios.

BanEcuador B.P sucursal Tulcán otorga diferentes tipos de créditos enmarcados en actividades que fomentan el desarrollo productivo enfocado a los sectores, pecuario, comercial, turismo, artesanal, apícola, agrícola y ganadero, de esta manera se observa que el porcentaje de accesibilidad a cada segmento de crédito no tiene una variación tan significativa; en lo que sí existe una gran diferencia es en los créditos asociativos y empresarial, esto debido a que el cantón Tulcán está atravesando por una situación comercial difícil, por lo que es complejo que inversionistas creen empresas en este cantón, esto hace que los habitantes no tengan iniciativas para asociarse y comercializar sus productos hacia otras ciudades del país, generando un bajo desarrollo económico para la ciudad, primando de esta manera el interés particular antes que el interés colectivo; Elgue, citado por Ferrando (2015) señala que “el asociativismo productivo posibilita salir del aislamiento y el individualismo y potenciar, al mismo tiempo los recursos técnicos, económicos y humanos, a través de la sinergia del grupo”. (p.184)

**Tabla 8:**

¿Qué tipo de crédito ha solicitado Usted a BanEcuador B.P.?

		Respuestas	
		N	Porcentaje
P8ª	Microcrédito	52	37,4%
	Crédito Productivo	51	36,7%
	Crédito Comercial	33	23,7%
	Crédito Asociativo	2	1,4%
	Crédito Empresarial	1	0,7%
	Total	139	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán

**Elaborado por:** Autora

De acuerdo a la información procesada el 84,6% de los clientes encuestados consideran que los requisitos que solicita BanEcuador B.P. sucursal Tulcán para el otorgamiento de un crédito son normales y que en muchas ocasiones no son tan difíciles de obtenerlos.

Estos requisitos están acorde a las políticas institucionales de BanEcuador B.P. y varían según el tipo de crédito.

Entre los requisitos básicos se encuentran:

- ◆ Cédula de ciudadanía y Certificado de votación Titular y Cónyuge
- ◆ Último pago de Servicios Básicos (luz, agua o teléfono)
- ◆ Último pago de impuesto predial
- ◆ Pro forma
- ◆ Ruc o Rise (de acuerdo a el caso) si es de \$5000 en adelante
- ◆ Última declaración de impuesto a la Renta (si está obligado a llevar contabilidad)
- ◆ Solicitud de crédito
- ◆ Copia de contrato de arriendo/título de propiedad del lugar de inversión.

**Cómo citar este artículo:**

Pérez, M. (Enero-junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

**Tabla 9:**

Requisitos para el otorgamiento del Crédito

		Recuento	% del N de columna
Los requisitos que BANECUADOR B.P solicita para el otorgamiento del crédito son:	Extensos	10	7,4%
	Normales	115	84,6%
	Pocos	11	8,1%
	Total	136	100,0%
¿Ha solicitado algún crédito en BANECUADOR B.P?	Si	136	73,1%
	No	50	26,9%
	Total	186	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán  
Elaborado por: Autora

En lo que respecta al tiempo que se demora BanEcuador B.P. sucursal Tulcán, en el otorgamiento de un crédito obtiene una calificación de 2.83, observando que los clientes se sienten insatisfechos ante la tardía concesión de los créditos, no tomando en cuenta las necesidades que tienen los clientes ante la utilización de este producto, lo que genera pérdidas en sus diferentes actividades económica por falta de liquidez.

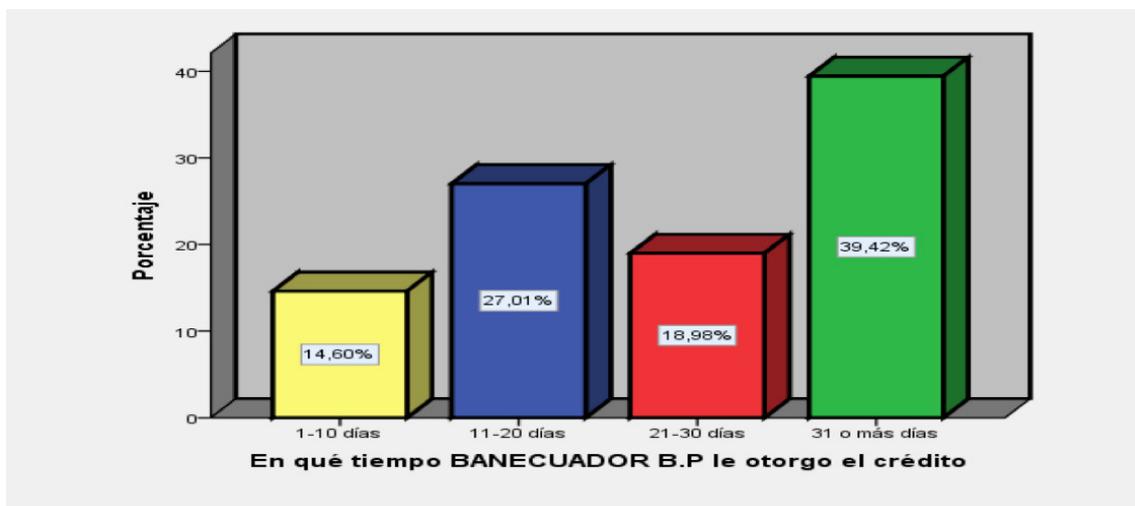


Figura 6. En qué tiempo BanEcuador B.P le otorgó el crédito

El tiempo de espera en fila obtiene como media una calificación de 1,77 observando que los clientes se sienten muy insatisfechos al momento de ser atendidos en ventanilla ya que no hay atención rápida y oportuna.

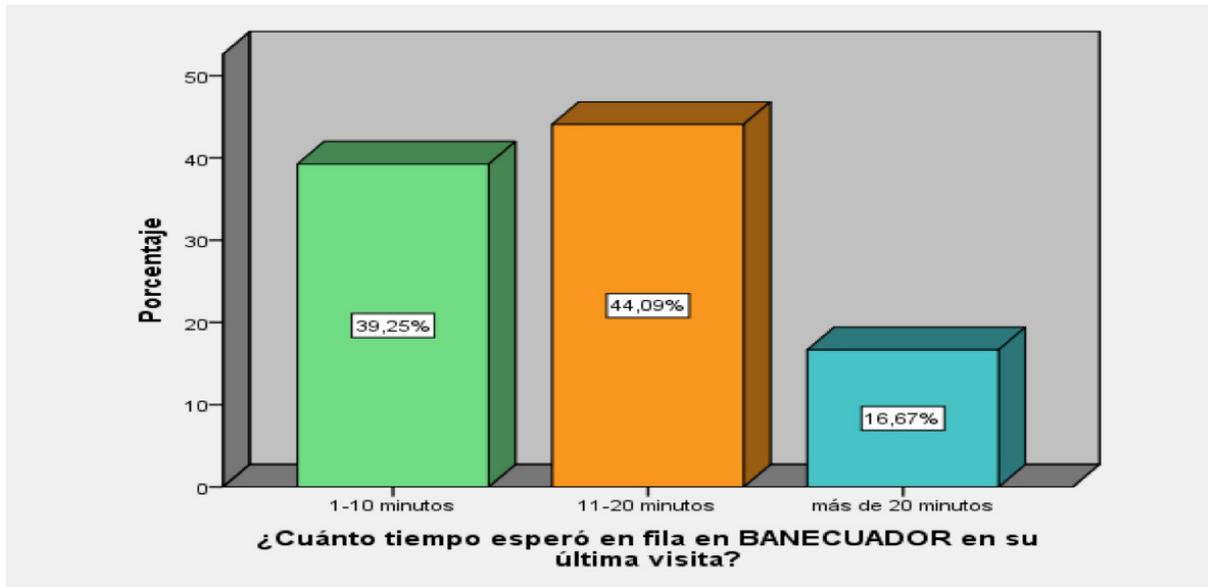


Figura 7. ¿Cuánto tiempo esperó en la fila en BanEcuador B.P. en su última visita?

Respecto a la utilización del servicio de Banca Electrónica se obtiene como media una calificación de 1.77 esto se debe a que el segmento que atiende BanEcuador B.P. sucursal Tulcán, en su mayoría desarrollan actividades en sector rural, donde en algunas localidades no tienen acceso a internet y en otras existe analfabetismo tecnológico por lo que no se hace uso de este servicio.

¿Ha utilizado la Banca Electrónica que BANEQUADOR B.P ofrece?  
Cuadro de texto

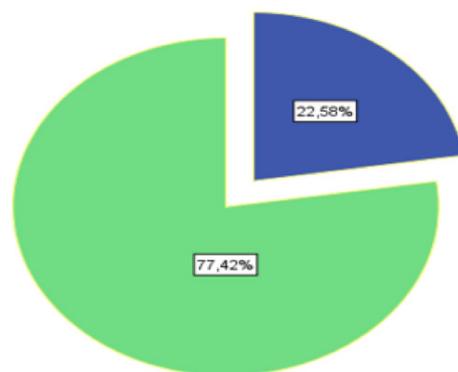


Figura 8. ¿Ha utilizado la Banca Electrónica que BanEcuador B.P ofrece?

Cómo citar este artículo:

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

De la tabulación de datos se desprende que el 10,2% tuvo algún problema con BanEcuador B.P sucursal Tulcán y que estos problemas fueron solucionados logrando que el cliente se sienta satisfecho, a través de una buena operatividad y asesoramiento técnico permitiendo llegar al funcionario a conclusiones lógicas de solución.

**Tabla 10:**

*Problemas con el servicio*

		Recuento	% del N de columna
¿Ha tenido algún problema con los servicios que ofrece BANECUADOR B.P.	Si	19	10,2%
	No	167	89,8%
	Total	186	100,0%
¿Fue solucionado el problema que tuvo?	Si	19	100,0%
	No	0	0,0%
	Total	19	100,0%
¿Qué tan satisfecho quedó con la solución realizada?		167	89,8%
	INSATISFECHO	2	1,1%
	SATISFECHO	17	9,1%
	Total	186	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán  
**Elaborado por:** Autora

De las encuestas aplicadas a la muestra de 186 clientes de BanEcuador sucursal Tulcán se obtiene que existen 137 clientes Apóstoles<sup>1</sup> que representa el 73.66% por lo que la institución en su mayoría cuenta con usuarios satisfechos quienes seguirán recomendado los productos y servicios que otorga la institución hacia otros clientes potenciales.

<sup>1</sup> Son usuarios cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia.

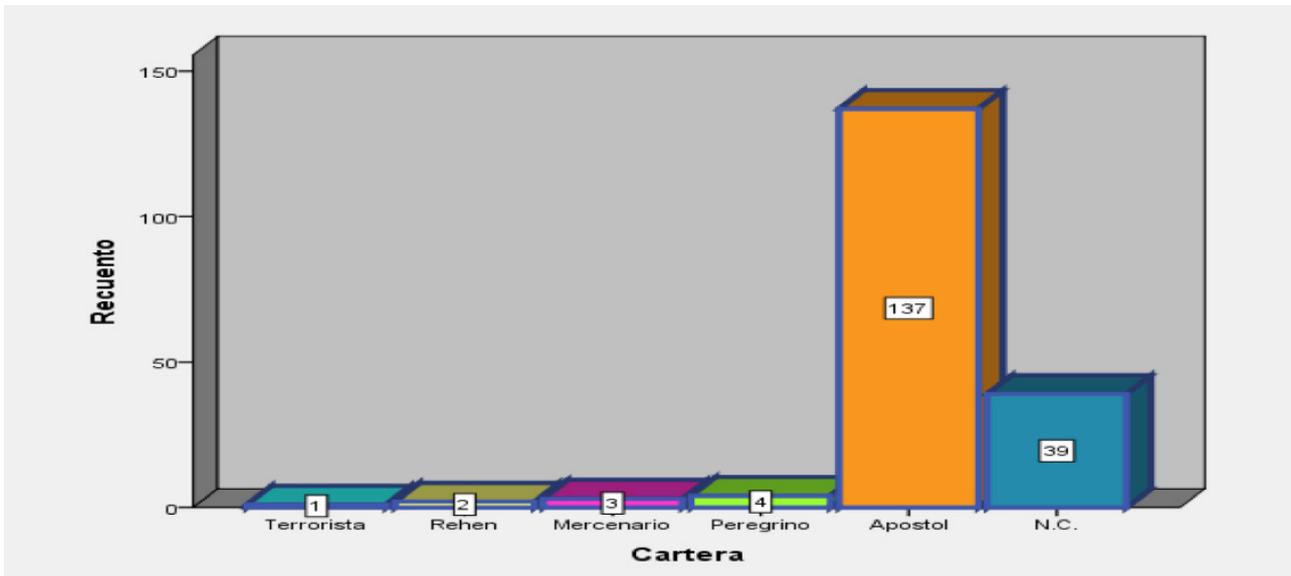


Figura 9. Cartera de Clientes

Así también se obtiene que el 88,17% muestra alta lealtad a la institución esto quiere decir que los clientes tienen intención de permanencia, satisfacción general e intención de recomendación pudiendo analizar que los productos y servicios que otorga BanEcuador B.P. llena la satisfacción de los clientes logrando su misión que es Brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbanos y rurales.

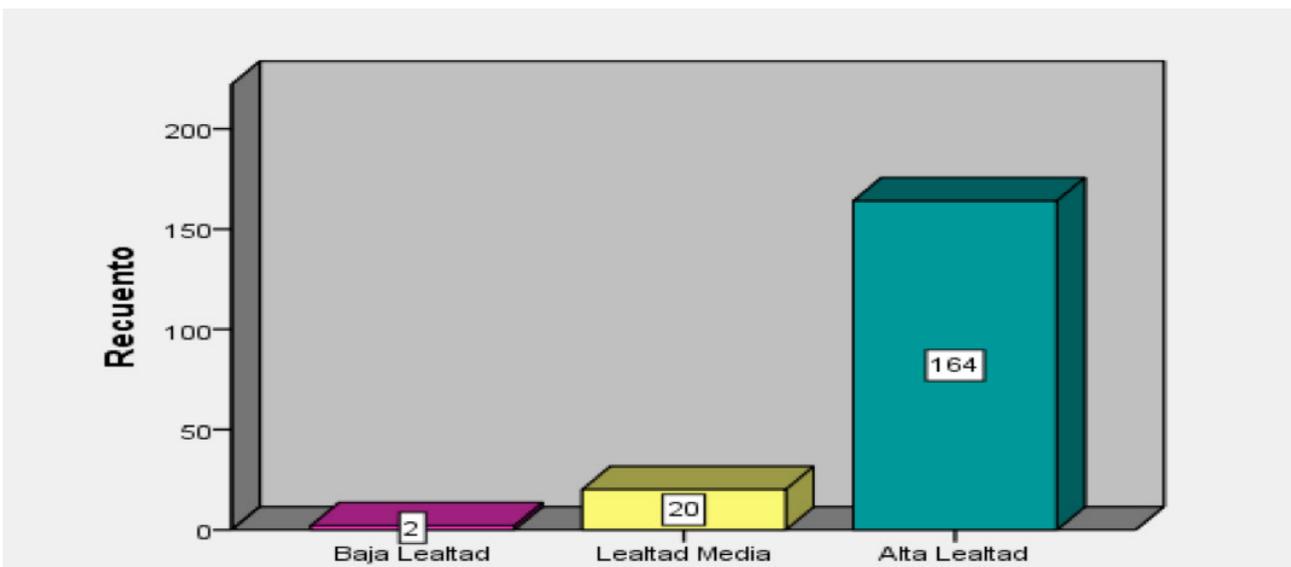


Figura 10. Lealtad

Cómo citar este artículo:

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

El Bonding<sup>2</sup> se refiere al logro de generar una mayor conservación de los clientes, la medición se la realiza a través de la suma de la lealtad más la conexión emocional por lo que se obtiene como indicador el 62.9 % lo que muestra que las personas tienen un interés de lealtad y conexión emocional con BanEcuador B.P sucursal Tulcán.

Para Ramírez, Botello, & Sánchez (2018) las organizaciones están cambiando sus estrategias para atraer, construir y mantener a largo plazo duradero relaciones, donde el foco no es solo en la transacción, sino en las emociones experimentadas entre el usuario y el negocio, la percepción generada por los servicios debe concebir las emociones desde el momento que se busca información sobre el activo intangible, para su adquisición (p.355).

Es así que la lealtad se traduce en la idea de que el cliente seguiría adquiriendo los productos y servicios que se brindan, logrando con ellos un proceso de satisfacción, se crea confianza y se genera un nuevo vínculo con el cliente.

**Tabla 11:**

*Bonding*

	Recuento	% del N de columna
BONDING_C 1,00	5	2,7%
2,00	59	31,7%
3,00	122	65,6%
Total	186	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a 186 clientes de BanEcuador B.P. sucursal Tulcán

El procesamiento de los cuestionarios se realiza con la ayuda del Software Estadístico SPSS Versión 22. Para probar la fiabilidad del instrumento se emplea el coeficiente Alpha de Cronbach.

La Tabla 12 muestra los valores del coeficiente Alpha de Cronbach para cada una de las dimensiones del cuestionario y para la propia escala en su conjunto; la fiabilidad del instrumento se considera adecuada puesto que todos los valores del Alpha de Cronbach se encuentran en 0,811 llegando a la conclusión que la información fue levantada correctamente.

<sup>2</sup> Cultura SEO señala que Bonding se refiere al vínculo o relación de cercanía entre una empresa y un tercero, ya sea un cliente, un consumidor, un usuario o un medio de comunicación.

**Tabla 12:**

*Alfa de Cronbach*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	11

En suma, este estudio recabó información específica y detallada del alcance ante la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los productos y servicios que brinda BanEcuador B.P sucursal Tulcán, en contraste con otros estudios, donde la medición de la percepción se hace dentro de los servicios, lo cual puede sesgar la opinión de los encuestados.

Los principales hallazgos de este trabajo en cuanto a calidad de los servicios fueron que el 59.7% de las personas encuestadas se sintieron muy satisfechos con la atención recibida mientras que solo el 3.2% se sintieron muy insatisfechos.

Para los clientes, la calidad en el servicio está representada por las características que tiene el funcionario público al momento de atenderlo tales como:

- ◆ **La amabilidad.-** de acuerdo a lo evidenciado en esta investigación el 61.3% de los clientes encuestados manifestaron encontrarse muy satisfechos con la amabilidad percibida.
- ◆ **La agilidad en los trámites solicitados.-** un 53.2% de los clientes se encuentran muy satisfechos lo cual evidencia que los tiempos de respuesta ante los requerimientos de los clientes están acorde a tiempos razonables de espera.
- ◆ **La paciencia demostrada por los funcionarios públicos.-** es valorada con una calificación de 4.37/5 encontrándose muy satisfechos, es decir que el funcionario público que trabaja en la institución desempeña de manera adecuada su trabajo siempre mostrándose predispuesto y cortés con el trato que brinda al cliente que hace uso de los productos y servicios ofertados.
- ◆ **El tiempo de espera en fila.-** tiene un tiempo de espera de 11 a 20 minutos siendo un tiempo promedio adecuado ya que en toda institución financiera pública siempre se requiere un poco más de tiempo para ser atendido debido a la cantidad de clientes que maneja.
- ◆ **Instalaciones físicas.-** el 45.7% de los clientes encuestados también señalan que se sienten muy satisfechos con las instalaciones de la institución mientras que solo el 2,70% se siente muy insatisfecho sugiriendo ampliar más las instalaciones, así como también la existencia de accesos físicos especialmente para personas con discapacidad.

**Cómo citar este artículo:**

Pérez, M. (Enero-junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador*, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

En lo que respecta a los canales electrónicos implementados por la institución se pudo evidenciar que el 76,3% de los clientes de BanEcuador B.P sucursal Tulcán no utilizan la banca virtual debido a que, el segmento que atiende la institución en su mayoría desarrollan actividades en el sector rural, donde en algunas localidades no tienen acceso a internet y en otras existe un analfabetismo tecnológico, lo que hace muy reducido el acceso a este servicio; siendo este uno de los factores que debería ser mayormente atendido por la institución, de esta manera se estaría logrando una satisfacción más amplia hacia el acceso al servicio tecnológico, como lo es la banca virtual, haciendo que sus clientes logren utilizar este servicio que ahorra mucho tiempo y brinda seguridad a los clientes, que en ocasiones tienen que depositar o retirar grandes cantidades de dinero, o no tienen el tiempo de acercarse a la institución.

Los diferentes productos de créditos ofertados por la institución se encuentran enmarcados en actividades que fomentan el desarrollo productivo enfocado a los sectores, pecuario, comercial, turismo, artesanal, apícola, agrícola y ganadero, de esta manera se evidencia que los clientes acceden a todos los productos de crédito que la entidad promociona; sin embargo en lo que sí existe una gran diferencia es en los créditos asociativos y empresariales, esto debido a que el cantón Tulcán al ser un cantón fronterizo constantemente la actividad comercial varía debido al ingreso de productos con precios más bajos a lo que los pequeños y medianos productores no pueden ofrecer, teniendo una competencia muy alta y resultándoles difícil competir en un mercado donde la oferta y demanda es muy reducida o muy amplia, siendo un aspecto complejo que deriva en que inversionistas no decidan invertir y crear empresas en este cantón, conllevando a que los productores o comerciantes no tengan iniciativas para asociarse y comercializar sus productos hacia otras ciudades del país, generando un bajo desarrollo económico para la ciudad, primando de esta manera el interés particular antes que el interés colectivo donde la falta de asociatividad hace que los clientes no orienten su acción en la sociedad privándose de generar una participación conjunta que les beneficie, así como también desaprovechando el fomento productivo que brinda el Estado a través de los productos financieros ofertados por la Banca Pública.

De todo el análisis realizado a las encuestas aplicadas finalmente se obtiene que el nivel de satisfacción que tienen los clientes de BanEcuador B.P sucursal Tulcán, ante la percepción de calidad de los productos y servicios que otorga la institución es del 62,9% las personas muestran un interés de lealtad alta y conexión emocional llegando a determinar que la percepción que tiene el cliente hacia la satisfacción dará ventajas frente a la competencia, generando beneficios como:

- ◆ Conseguir un lazo de compromiso entre la institución financiera pública y el cliente a mediano y largo plazo, ya que es mejor conservar un cliente actual que buscar uno nuevo.
- ◆ Evitar cometer errores a través de una mejora continua en los procesos desarrollados tanto por los funcionarios públicos como por tecnología que maneja la institución.
- ◆ Seguir creando productos y servicios financieros que beneficien las actividades productivas que realizan los pequeños y medianos emprendedores con la finalidad de fortalecer este sector que aporta significativamente a la economía del cantón Tulcán.
- ◆ Continuar mejorando la atención al cliente y seguir brindando un mejor servicio.

La satisfacción está influenciada significativamente por la evaluación que hace el cliente sobre las características del producto y servicio que brinda la BanEcuador B.P., sucursal Tulcán,

es así que a través de los resultados presentados anteriormente en esta investigación se llega a determinar que la satisfacción si influye, mientras más satisfecho se encuentre el cliente su nivel de permanencia en la institución será alto.

#### **4. Conclusiones**

- ◆ La satisfacción influye en la permanencia del cliente ya que mientras más a gusto se sienta con la atención prestada mayor será las veces que haga uso y recomiende los productos y servicios ofertados por la institución.
- ◆ La calidad del servicio en las instituciones financieras públicas describe aspectos importantes relacionados a las diferentes fortalezas y oportunidades del entorno, las mismas que contribuyen a mejorar los indicadores concernientes al proceso de evaluación de productos y servicios, aproximándose más a la realidad social del ciudadano.
- ◆ Las percepciones que tienen los clientes sobre los productos y servicios brindados por las instituciones financieras públicas, permiten identificar brechas de insatisfacción respecto a la calidad del servicio.
- ◆ La actitud profesional de un Funcionario Público al momento de atender al cliente será decisiva permitiendo crear buenas relaciones interpersonales institución - cliente; las mismas que propiciarán nuevas negociaciones y permanencia del cliente o darán paso a la pérdida del cliente.

#### **5. Recomendaciones**

- ◆ Conseguir una participación activa de los funcionarios públicos, puesto que ellos interactúan de manera directa con el cliente, pudiendo aportar con mejores ideas que contribuyan a una mejora continua en cuanto a la calidad del servicio que el cliente percibe.
- ◆ Se debe establecer temas estratégicos de comunicación sobre el servicio de banca virtual que oferta BanEcuador B.P. sucursal Tulcán; ya que, es uno de los servicios menos utilizados por parte de los clientes, de esta manera se estaría logrando una satisfacción más amplia hacia el acceso al servicio tecnológico haciendo que sus clientes logren utilizar este servicio que ahorra mucho tiempo y brinda seguridad.
- ◆ Realizar nuevas investigaciones que permitan la medición constante de la calidad de los productos y servicios brindados a los clientes, para que la institución financiera pueda retroalimentar los procesos e implementar estrategias de mejora continua.
- ◆ Mejorar el proceso de tiempos de respuesta en concesión de créditos tomando en consideración las necesidades de los clientes ya que por las diferentes actividades agrícolas que desarrollan necesitan de capital de trabajo para poder empezar a producir.

**Cómo citar este artículo:**

**Pérez, M. (Enero-junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. Sathiri: sembrador, 15(1), 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>**

## 6. Referencias bibliográficas:

- Aguirre, D., & Andrango, S. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano*. Quito, Ecuador : Universidad Técnica Particular de Loja.
- Albrecht , K., & Bradford, L. (1997). *La excelencia en el servicio*. Bogotá, Colombia: 3R Editores.
- Albuquerque, F. (2004). *El enfoque del desarrollo económico local*. Buens Aires, Argentina: Oit Editorial.
- Ferrando, A. (2015). Asociatividad para mejora de la competitividad de pequeños productores agrícolas. *Anales Científicos Vol. 76 No 1, pp. 177-185, 185*.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing vol. 10, núm. 2, 146-162*.
- Ramírez, L., Botello, J., & Sánchez, M. (2018). Emotional bonds to the internal customer - A perspective from the relationship marketing. Case of a Private University, Mexico. *The Business and Management Review, Volume 9 Number 4, 354-361*.

---

### Cómo citar este artículo:

Pérez, M. (Enero - junio de 2020). Diagnóstico de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de productos y servicios que brinda BanEcuador B.P. sucursal Tulcán. *Sathiri: sembrador, 15(1)*, 190 - 210. <https://doi.org/10.32645/13906925.940>

---