



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE**

**DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL CAMBIO DE CATEGORÍA DE**

**LA OFICINA ESPECIAL CHONGON A AGENCIA DE BANECUADOR**

**B.P.**

**TUTOR**

**Mg. GUIDO MANTILLA BUENAÑO**

**AUTOR**

**HENRY ISMAEL MOYANO CEVALLOS**

**GUAYAQUIL**

**2020**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> Estudio de Factibilidad para el cambio de categoría de la Oficina Especial Chongón a Agencia de BanEcuador B.P.	
<b>AUTOR/ES:</b>  Henry Ismael Moyano Cevallos	<b>REVISORES O TUTORES:</b>  Mg. Guido Mantilla Buenaño
<b>INSTITUCIÓN:</b>  Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b>  Ingeniero Comercial
<b>FACULTAD:</b>  ADMINISTRACIÓN	<b>CARRERA:</b>  INGENIERÍA COMERCIAL
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>  2020	<b>N. DE PAGS:</b>  125 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación Comercial y Administración	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Finanzas, Crédito, Banco de Desarrollo, Servicios.	
<b>RESUMEN:</b>  Se demostrará con el presente estudio de factibilidad la necesidad de contar con una agencia bancaria de BanEcuador B.P. en la Comuna San Pedro de Chongon con la finalidad de mejorar los tiempos de atención en los diferentes productos y servicios que maneja la Institución y por medio de los cuales se dinamizará la economía local.	
ii	

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>  Moyano Cevallos Henry Ismael	<b>Teléfono:</b>  0987852477	<b>E-mail:</b>  henrymoyanoc@gmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Ph. D Rafael Iturralde Solorzano  Teléfono: 2596500 Ext. 201  E-mail: <a href="mailto:dordonezi@ulvr.edu.ec">dordonezi@ulvr.edu.ec</a>  Mg. Oscar Machado Álvarez  Teléfono: 2596500 Ext. 267  E-mail: <a href="mailto:omachado@ulvr.edu.ec">omachado@ulvr.edu.ec</a>	

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Estudio de factibilidad para el cambio de categoría de la oficina especial Chongón a Agencia de BanEcuador

## INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

revistapublicando.org

Fuente de Internet

6%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 5%



Mg. Guido Mantilla Buenaño

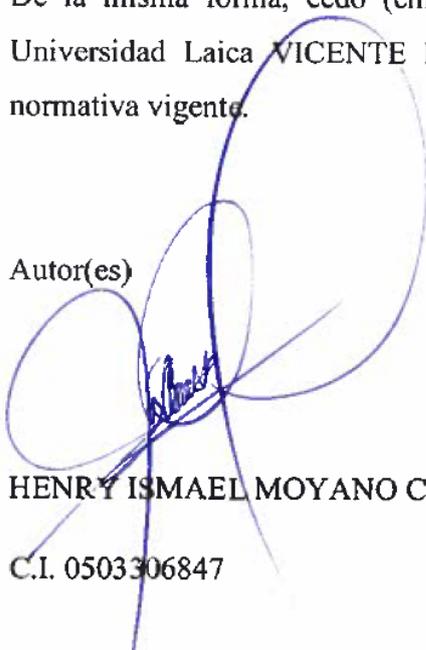
C.C. 0913057881

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

El (Los) estudiante(s) egresado(s) HENRY ISMAEL MOYANO CEVALLOS, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Estudio de Factibilidad para el cambio de categoría de la Oficina Especial Chongón a Agencia de BanEcuador B.P., corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

  
HENRY ISMAEL MOYANO CEVALLOS

C.I. 0503306847

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Estudio de Factibilidad para el cambio de categoría de la Oficina Especial Chongón a Agencia de BanEcuador B.P., designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Estudio de Factibilidad para el cambio de categoría de la Oficina Especial Chongón a Agencia de BanEcuador B.P., presentado por el estudiante HENRY ISMAEL MOYANO CEVALLOS como requisito previo, para optar al Título de INGENIERO COMERCIAL, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



Mg. Guido Mantilla Buenaño

C.C. 0913057881

## **AGRADECIMIENTO**

Total agradecimiento a Dios, mis formadores en la intimidad de la familia y a mis formadores en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil quienes me brindaron los conocimientos necesarios para desenvolverme en el exigente mercado laboral en el que actualmente nos movemos.

Un agradecimiento especial a mi tutor Mg. Guido Mantilla Buenaño y a los docentes de tan prestigiosa Institución por compartir sus conocimientos y su gran apoyo para culminar el presente estudio.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mis padres y seres muy cercanos por el apoyo incondicional durante todo el proceso estudiantil hasta llegar a la etapa final que me llena de un gran sentimiento de gratitud.

# ÍNDICE GENERAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	I
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA.....	ii
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema .....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Formulación del Problema .....	3
1.4 Sistematización del Problema.....	3
1.5 Objetivo General .....	4
1.6 Objetivos Específicos.....	4
1.7 Justificación .....	4
1.8 Delimitación del Problema .....	5
1.9 Idea a Defender.....	6
1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes referenciales .....	7
2.1.1. BanEcuador .....	7
2.1.1.1 Misión.....	7
2.1.1.2 Visión.....	7
2.1.1.3 Valores.....	7
2.1.1.3.1 Responsabilidad.....	7
2.1.1.3.2 Compromiso.....	7
2.1.1.3.3 Honestidad .....	7
2.1.1.3.4 Respeto .....	8
2.1.1.3.5 Vocación de servicio .....	8
2.1.1.4 Principales resultados financieros .....	8

2.1.2	<b>Parroquia Chongón</b> .....	9
2.2	<b>Estado del Arte</b> .....	11
2.3	<b>Fundamentación teórica</b> .....	13
2.3.1	<b>Estudio de Factibilidad</b> .....	13
2.3.2	<b>Estructura de un estudio de factibilidad</b> .....	14
2.3.2.1	<b>Fase 1: Estudio de Mercado</b> .....	14
2.3.2.2	<b>Fase 2: Estudio Técnico</b> .....	15
2.3.2.3	<b>Fase 3: Estudio Administrativo</b> .....	16
2.3.2.4	<b>Fase 4: Estudio Económico y Financiero</b> .....	17
2.3.2.5	<b>Fase 5: Evaluación Financiera</b> .....	17
2.3.3	<b>Análisis del entorno</b> .....	18
2.3.4	<b>Organigrama</b> .....	19
2.3.5	<b>Segmentación de mercado</b> .....	20
2.3.6	<b>Análisis FODA</b> .....	22
2.4	<b>Marco Legal</b> .....	24
<b>CAPÍTULO III</b> .....		28
3.	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	28
3.1	<b>Metodología</b> .....	28
3.2	<b>Tipo de investigación</b> .....	28
3.3	<b>Enfoque</b> .....	28
3.4	<b>Técnica e instrumentos</b> .....	28
3.5	<b>Población</b> .....	30
3.6	<b>Muestra</b> .....	31
3.7	<b>Análisis de resultados</b> .....	31
3.7.1.	<b>Análisis de la entrevista realizada</b> .....	31
3.7.2	<b>Resultados de las encuestas realizadas</b> .....	35
<b>CAPÍTULO IV</b> .....		59
4.	<b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b> .....	59
4.1	<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO E INTERNO</b> .....	59
4.1.1	<b>Contexto Internacional</b> .....	59
4.1.1.1	<b>Balanza Comercial</b> .....	59
4.1.1.2	<b>Balanza de Pagos</b> .....	63
4.1.2	<b>Contexto Nacional</b> .....	66
4.1.2.1	<b>Sector Financiero</b> .....	70

<b>4.2</b>	<b>ESTUDIO DE MERCADO .....</b>	<b>72</b>
4.2.1	Análisis de la demanda .....	72
4.2.2	Análisis de la oferta .....	73
4.2.2.1	Determinación de la existencia de demanda insatisfecha .....	74
4.2.2.2	Participación del proyecto en las principales variables financieras del subsistema financiero .....	74
4.2.3	Análisis de los precios .....	75
4.2.4	Análisis de comercialización .....	75
4.2.4.1	Producto .....	75
4.2.4.2	Precio .....	77
4.2.4.3	Plaza .....	77
4.2.4.4	Promoción .....	78
<b>4.3</b>	<b>ESTUDIO TÉCNICO .....</b>	<b>79</b>
4.3.1	Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto .....	79
4.3.2	Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto .....	81
4.3.3	Análisis de los productos y servicios a desarrollar .....	82
4.3.4	Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica .....	82
<b>4.4</b>	<b>ESTUDIO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>84</b>
4.4.1	Organigrama .....	84
4.4.2	Descripción de puestos y funciones necesarias .....	84
<b>4.5</b>	<b>ESTUDIO FINANCIERO .....</b>	<b>86</b>
4.5.1	Determinación de las inversiones .....	86
4.5.2	Proyección en detalle de ingresos y gastos .....	87
4.5.2.1	Ingresos esperados .....	87
4.5.3	Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado .....	90
4.5.4	Determinación de Flujo de Caja Proyectado .....	90
4.5.5	Evaluación Financiera .....	91
4.5.5.1	Principales indicadores de rentabilidad .....	91
4.5.6	Análisis de Sensibilidad .....	91
4.5.6.1	Sensibilidad del VAN en función a la variación de las variables críticas del proyecto .....	91
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>92</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>93</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>94</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Género de los encuestados .....</i>	35
<i>Tabla 2: Edad de los encuestados .....</i>	36
<i>Tabla 3: Nivel educativo de los encuestados .....</i>	38
<i>Tabla 4: Principal actividad económica del encuestado .....</i>	39
<i>Tabla 5: Ingresos promedios mensuales del encuestado .....</i>	41
<i>Tabla 6: Servicios que actualmente utiliza el encuestado de BanEcuador B.P. ....</i>	42
<i>Tabla 7: Productos financieros que el encuestado utilizaría.....</i>	45
<i>Tabla 8: Calificación del encuestado a los servicios y productos ofrecidos por BanEcuador BP en Chongon .....</i>	47
<i>Tabla 9: Tuvo el encuestado algún problema para acceder a algún servicio o producto financiero desde BanEcuador Chongon .....</i>	49
<i>Tabla 10: Producto o servicio con el que no fue atendido en BanEcuador Chongon .....</i>	50
<i>Tabla 11: Traslado del encuestado a otra agencia por no haber recibido el servicio en Chongon .....</i>	52
<i>Tabla 12: Percepción del encuestado al haber tenido que trasladarse a otra agencia por un servicio no recibido en BanEcuador Chongon .....</i>	53
<i>Tabla 13: Relevancia para el encuestado sobre el hecho de contar con una agencia en Chongon .....</i>	55
<i>Tabla 14: Ubicación de la nueva agencia indicada por el encuestado .....</i>	56
<i>Tabla 15: Medios de comunicación preferidos por el encuestado para recibir información sobre productos y servicios de BanEcuador .....</i>	58
<i>Tabla 16: Evolución de la tasa de morosidad de la banca privada.....</i>	71
<i>Tabla 17: Estimación de la demanda potencial insatisfecha para el proyecto .....</i>	74
<i>Tabla 18: Espacios mínimos requeridos por parte de BanEcuador B.P. ....</i>	80
<i>Tabla 19: Parámetros cuantificación .....</i>	80
<i>Tabla 20: Componentes adicionales .....</i>	81
<i>Tabla 21: Metro cuadrado por funcionario .....</i>	81
<i>Tabla 22: Servicios y productos a ofrecer en la agencia bancaria Chongón.....</i>	82
<i>Tabla 23: Requerimientos adicionales en muebles de oficina .....</i>	83
<i>Tabla 24: Requerimientos adicionales en equipos de oficina.....</i>	83
<i>Tabla 25: Requerimientos adicionales en equipos de computación .....</i>	83
<i>Tabla 26: Requerimientos adicionales en gastos pre operativos.....</i>	83
<i>Tabla 27: Inversión Inicial.....</i>	86
<i>Tabla 28: Descripción de los ingresos esperados por los servicios que brindará la agencia bancaria de BanEcuador en Chongón .....</i>	88
<i>Tabla 29: Estados de Resultados Proyectoado.....</i>	90
<i>Tabla 30: Flujo de Caja Proyectoado.....</i>	90
<i>Tabla 31: Flujo Neto de efectivo proyectado .....</i>	91
<i>Tabla 32: Resultado de los principales indicadores financieros .....</i>	91
<i>Tabla 33: Variación del VAN y TIR con respecto a cambios en los ingresos proyectados .....</i>	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Ubicación geográfica de la oficina de BanEcuador en Chongon</i> .....	5
<i>Figura 2: Extensión de la Parroquia Chongon</i> .....	11
<i>Figura 3: Principales variables del entorno externo de una empresa</i> .....	19
<i>Figura 4: Matriz análisis FODA</i> .....	23
<i>Figura 5: Género de los encuestados</i> .....	36
<i>Figura 6: Edad de los encuestados</i> .....	37
<i>Figura 7: Nivel educativo de los encuestados</i> .....	38
<i>Figura 8: Principal actividad económica del encuestado</i> .....	40
<i>Figura 9: Ingresos promedios mensuales del encuestado</i> .....	41
<i>Figura 10: Servicios que actualmente utiliza el encuestado de BanEcuador B.P.</i> .....	44
<i>Figura 11: Productos financieros que el encuestado utilizaría</i> .....	46
<i>Figura 12: Calificación del encuestado a los servicios y productos ofrecidos por BanEcuador BP en Chongon</i> .....	48
<i>Figura 13: Tuvo el encuestado algún problema para acceder a algún servicio o producto financiero desde BanEcuador Chongon</i> .....	49
<i>Figura 14: Producto o servicio con el que no fue atendido en BanEcuador Chongon</i> .....	51
<i>Figura 15: Traslado del encuestado a otra agencia por no haber recibido el servicio en Chongon</i> .....	52
<i>Figura 16: Percepción del encuestado al haber tenido que trasladarse a otra agencia por un servicio no recibido en BanEcuador Chongon</i> .....	54
<i>Figura 17: Relevancia para el encuestado sobre el hecho de contar con una agencia en Chongon</i> .....	55
<i>Figura 18: Ubicación de la nueva agencia indicada por el encuestado</i> .....	57
<i>Figura 19: Medios de comunicación preferidos por el encuestado para recibir información sobre productos y servicios de BanEcuador</i> .....	58
<i>Figura 20: Balanza Comercial (Valor USD FOB en millones) Ene – May 2018 / Ene – May 2020</i> .....	60
<i>Figura 21: Exportaciones petroleras y no petroleras (Valor USD FOB en millones)</i> .....	61
<i>Figura 22: Exportaciones no petroleras – tradicionales (valores en millones de USD, participación porcentual)</i> .....	62
<i>Figura 23: Exportaciones no petroleras – no tradicionales (valores en millones de USD, participación porcentual)</i> .....	62
<i>Figura 24: Valores FOB importados por grupos de productos de acuerdo a la clasificación por uso y destino económico (CUODE) en millones de USD FOB</i> .....	63
<i>Figura 25: Producto Interno Bruto – PIB (2007 = 100, tasas de variación)</i> .....	66
<i>Figura 26: Oferta y utilización de bienes y servicios</i> .....	67
<i>Figura 27: VAB petrolero y no petrolero</i> .....	68
<i>Figura 28: Tasas de interés activas efectivas vigentes para el sector financiero nacional</i> .....	72
<i>Figura 29: Negocios que operan como corresponsales no bancarios en Chongón</i> .....	74
<i>Figura 30: Principales productos ofrecidos por BanEcuador promocionados en portal web</i> ...	76
<i>Figura 31: Ubicación geográfica de BanEcuador en Chongón</i> .....	77
<i>Figura 32: Promoción de BanEcuador en las principales redes sociales</i> .....	79
<i>Figura 33: Organigrama de la agencia a crearse en Chongón</i> .....	84

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de entrevista .....	98
Anexo 2: Formato de encuesta .....	99
Anexo 3: Tarifario de costos por servicios financieros .....	103
Anexo 4: Tasas de interés activas y pasivas de BanEcuador B.P. ....	106
Anexo 5: Descripción del pago del personal.....	109
Anexo 6: Descripción de los gastos administrativos.....	112

## INTRODUCCIÓN

Dentro de un análisis macroeconómico se puede apreciar que el área rural es parte vital dentro de la economía urbana. Sin embargo, son varios los problemas que afronta este sector, debido a que la inversión pública es muy limitada, motivo por el cual se ha reflejado un empobrecimiento en el área rural, generando que parte de la agricultura y comercio se vea afectada.

La poca ayuda de organismos económicos, sean estos privados o públicos, dentro del área rural, han obligado a los pobladores de estas zonas a unirse y organizarse entre ellos para formar pequeños negocios, microempresas, y caja de ahorros con el objetivo de satisfacer sus necesidades primarias.

En la actualidad, existen empresas de servicios financieros que buscan crear fuentes de ingresos dentro de las áreas en mención, esto lo hacen a través de corresponsales no bancarios cuya limitación son los escasos servicios y productos que ofrecen a la comunidad frente a lo que pueden ofrecer en una agencia o sucursal bancaria formal.

BanEcuador (anteriormente Banco Nacional de Fomento) ha estado presente en la parroquia rural Chongón durante los últimos doce años (desde el año 2008), pero actualmente solo como una oficina especial que ofrece una serie limitada de servicios y productos bancarios generando que aquellas personas que desean realizar trámites tales como aperturar cuentas, solicitar créditos, solicitar cheques de emergencia, etc., lo deban hacer en las sucursales u agencias ubicadas en la ciudad de Guayaquil, con el consecuente gasto en traslado y pérdida de tiempo para los clientes del banco.

Se demostrará con el estudio de factibilidad propuesto que el cambio de oficina especial a agencia es viable y factible, desarrollando los respectivos estudios de mercado a través de las técnicas e instrumentos necesarios para el tipo de investigación; se presentará, además un estudio técnico donde se podrá identificar la capacidad y tamaño del negocio en funcionamiento, los rubros de ingresos y gastos, es decir, la forma como se apalancará para el Estado la inversión propuesta y, por último, se procederá a analizar los resultados obtenidos a través de las técnicas de evaluación financiera.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema**

Estudio de Factibilidad para el cambio de categoría de la Oficina Especial Chongón a Agencia de BanEcuador B.P.

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

BANECUADOR B.P., se incorpora a la vida económica del Ecuador el 13 de mayo de 2015, mediante Decreto Ejecutivo 677; posteriormente con fecha 11 de marzo del 2016, se estableció la forma y plazo en que el Banco Nacional de Fomento transferiría los activos, pasivos y patrimonio a BANECUADOR B.P., en cumplimiento a ello y con un enfoque de desarrollo integral BANECUADOR B.P., el 9 de mayo de 2016, abrió sus puertas a la economía popular, rural y urbana, que produce, comercializa y presta servicios (BanEcuador BP, 2019).

La cobertura geográfica con la que actualmente cuenta la Institución le permite atender los requerimientos y necesidades de la población en cuanto a productos y servicios financieros, en las tres regiones del país, en las 24 provincias, en 146 cantones a través de 170 oficinas.

La Oficina Especial “Chongón” fue inaugurada el mes de octubre del año 2008 (mientras operaba el Banco Nacional de Fomento) ubicada en el Km. 24 vía a la costa, en la Comuna San Pedro de Chongón; inicialmente fue creada con la categoría de Agencia Bancaria lo que le permitía mantener una estructura organizacional necesaria para brindar todos los servicios de la Institución. Sin embargo, se efectuó una recategorización asignándole el rol de Oficina Especial, la misma que puede realizar operaciones limitadas y específicas, reduciendo de esta manera la capacidad de captar clientes potenciales porque no pueden acceder a todos los servicios financieros que si brinda una agencia.

En la oficina especial no se pueden aperturar cuentas de ahorros, cuentas corrientes, las transferencias internas e interbancarias no pueden exceder los US\$ 1.000, no se tiene acceso a cheques de emergencia para aquellos clientes que necesiten retirar sumas altas

de efectivo, y, por último, al no contar con un Jefe de Agencia, los créditos deben ser aprobados en la ciudad de Guayaquil, lo que genera extender los tiempos de atención en las solicitudes de crédito que presentan los clientes, lo que provoca a su vez que muchos clientes prefieran hacer los trámites de préstamos en las agencias de Guayaquil, perdiendo tiempo y dinero en estos traslados que fueran innecesarios si la oficina especial se convirtiera en una agencia.

De mantenerse esta situación, se corre el riesgo de que la oficina especial se cierre por la escasa atención que se le presta a la comunidad de Chongón debido a la limitación de los servicios bancarios que puede ofrecer, lo que provocaría que los comuneros se tengan que trasladar a Guayaquil para la realización de sus trámites, desaprovechando una oportunidad de crecimiento que se avizora en el sector con la futura implementación del nuevo aeropuerto de la ciudad que se prevé inaugurar en el año 2029 (El Universo, 2019).

Actualmente la oficina especial Chongon al no ofrecer todos los servicios de una agencia está perdiendo ingresos operacionales considerando que existen clientes que demandan servicios bancarios que la oficina actualmente no brinda, en virtud de aquello se considera necesario efectuar una recategorización transformando a la oficina especial en una agencia bancaria con la debida estructura organizacional y de esta manera generar una mayor captación de clientes nuevos y potenciales del sector comercial, agrícola y PYMES de la parroquia Chongón y sus alrededores, haciéndoles conocer la diversidad de servicios que actualmente oferta BanEcuador.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Sería factible cambiar la categoría de la oficina especial ubicada en la Parroquia Chongón de BanEcuador a una Agencia?

### **1.4 Sistematización del Problema**

¿Cómo se puede diagnosticar la situación actual de la oficina especial de BanEcuador en la parroquia Chongón?

¿Cómo se puede estimar la demanda potencial insatisfecha de servicios financieros en la parroquia Chongón?

¿De qué forma se debe reestructurar la oficina especial para que brinde los servicios financieros de una Agencia en la parroquia rural Chongón?

¿Cómo se puede determinar la factibilidad financiera de realizar el cambio a agencia en la parroquia rural Chongón?

### **1.5 Objetivo General**

Realizar un estudio de Factibilidad para cambiar la categoría de la Oficina Especial ubicada en la Parroquia Chongón a una Agencia de BanEcuador B.P.

### **1.6 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de la oficina especial de BanEcuador en la parroquia rural de Chongón.

Estimar la demanda potencial insatisfecha de servicios financieros en la parroquia rural de Chongón.

Determinar la estructura organizacional de la agencia a rediseñarse en la parroquia rural de Chongón.

Analizar la viabilidad económica del cambio de oficina especial a agencia en la parroquia rural de Chongón.

### **1.7 Justificación**

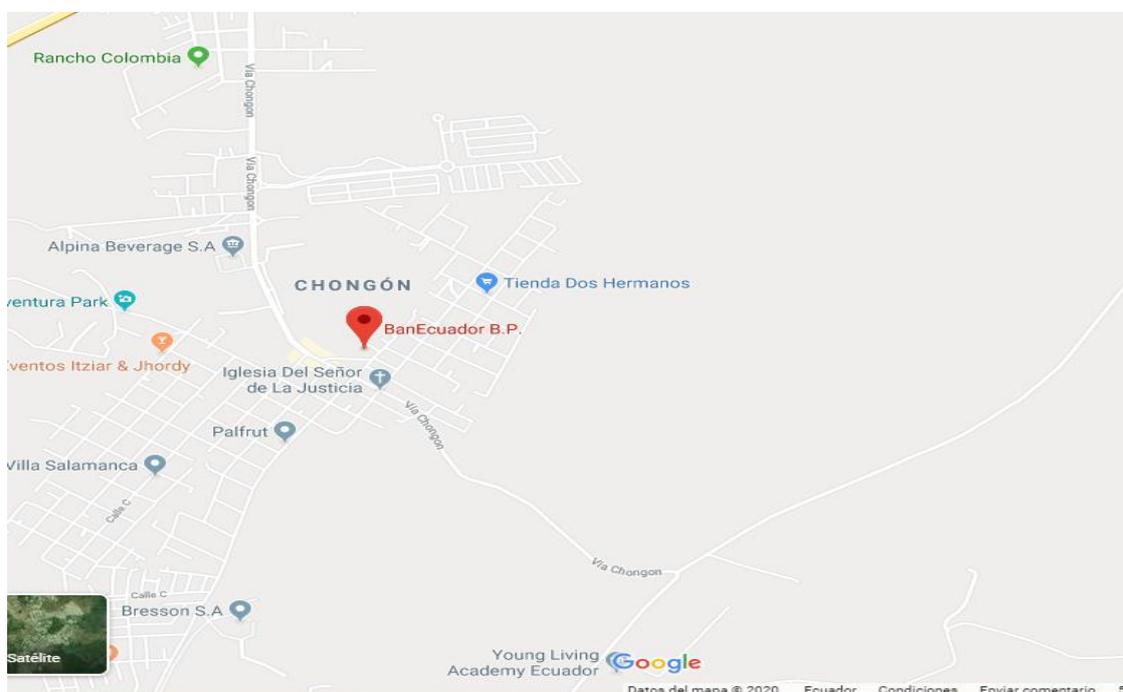
El estudio se justifica dado que BanEcuador ha tenido un crecimiento muy importante dentro de los sectores rurales productivos y comerciales del país, según demuestran el tipo y cantidad de créditos otorgados, sobre todo para microempresarios, desde su funcionamiento en el año 2016. Estos financiamientos han impactado directamente en los emprendimientos, comerciantes y agricultores de todo el país quienes continuamente demandan acceso a servicios bancarios en especial microcréditos para sus proyectos o emprendimientos.

La posible construcción de una terminal aeroportuaria cercana a la zona de estudio implicará un crecimiento demográfico y económico relevante y con ello se evidenciará la necesidad aún mayor de agencias y/o sucursales bancarias que brinden todos los servicios financieros.

La agencia que se implemente en reemplazo de la oficina de BanEcuador, ayudará a la obtención rápida y ágil de créditos para la población influenciada con el proyecto, dinamizará la economía local, coadyuvará a la generación de empleos, y ayudará a la implementación de una cultura financiera fomentando el ahorro y la inversión en la comunidad de Chongón, siendo ésta comunidad, sus aledaños y demás alrededores (habitantes sector vía a la costa y demás urbanizaciones) los beneficiados con este estudio o propuesta.

### 1.8 Delimitación del Problema

<b>Tiempo:</b>	2019 - 2020
<b>Campo:</b>	Banca y Finanzas
<b>Área:</b>	Financiera
<b>Tema:</b>	“Estudio de Factibilidad para el cambio de categoría de la Oficina Especial Chongón a Agencia de BanEcuador B.P.”
<b>Periodo:</b>	Enero – Julio 2020
<b>Lugar:</b>	Guayas, Guayaquil, Parroquia Chongón, Av. Roldós y Calle Tercera Solar 7.



**Figura 1:** Ubicación geográfica de la oficina de BanEcuador en Chongon  
**Fuente:** Google Maps (2020)

### **1.9 Idea a Defender**

Al demostrar la viabilidad de cambiar la categoría de oficina especial a agencia en la parroquia Chongón, BanEcuador podrá ofrecer todos sus servicios bancarios en beneficio de la comunidad.

### **1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad.**

Línea Institucional. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de Facultad. Desarrollo empresarial y del talento humano.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes referenciales**

##### **2.1.1. BanEcuador**

De acuerdo con la página Web de la institución, la misión, visión y valores corporativos de la entidad son (BanEcuador, 2020):

##### **2.1.1.1 Misión**

“Somos un banco público de desarrollo que impulsa la inclusión, la asociatividad y la mejora de la calidad de vida de los micro, pequeños y medianos empresarios principalmente de agro negocios, comercio y servicios de los sectores rural y urbano popular; y de los grupos menos favorecidos, a través de la prestación de servicios financieros innovadores, eficientes, sostenibles y con enfoque social”.

##### **2.1.1.2 Visión**

“Ser un banco público de desarrollo líder y referente regional en la intermediación financiera comprometido con el desarrollo sostenible e inclusivo de nuestro país”.

##### **2.1.1.3 Valores**

###### **2.1.1.3.1 Responsabilidad**

“Cumplir de manera oportuna con todas las funciones y obligaciones a fin de optimizar los tiempos de respuesta frente a las diversas exigencias, alcanzar las metas planteadas y contribuir al crecimiento institucional”.

###### **2.1.1.3.2 Compromiso**

“Identificarse con la institución y los ciudadanos a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento del Banco y apoyar las iniciativas productivas de los ciudadanos, mediante el trabajo y el esfuerzo continuo para fomentar la inclusión y el desarrollo integral del país”.

###### **2.1.1.3.3 Honestidad**

“Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afecten la gestión e imagen institucional”.

#### **2.1.1.3.4 Respeto**

“Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, ciudadanos y demás grupos de interés, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos”.

#### **2.1.1.3.5 Vocación de servicio**

“Servir al país, especialmente al sector rural y urbano marginal, de forma eficiente y oportuna, mediante la entrega de servicios financieros incluyentes, que contribuyan a mejorar la calidad de vida y a disminuir la pobreza”.

#### **2.1.1.4 Principales resultados financieros**

Los ingresos totales de la Institución se han ido incrementando anualmente gracias al importante crecimiento observado en ingresos operativos, en donde prevalecen los determinados por intereses y descuentos ganados. El total de ingresos pasó de USD 110,41 millones en el 2016 a USD 208,24 millones al cierre del 2018, evidenciándose una estructura que señala a los ingresos operativos como los más representativos dentro de este grupo. Al comparar el total de ingresos generados por la Institución en los períodos interanuales (septiembre 2018 y septiembre 2019), se evidencia un crecimiento del 8,94%, totalizando USD 169,73 millones al cierre del mes de septiembre 2019 (BanEcuador, 2019).

Al relacionar el total de Gastos Operativos con el total de Ingresos del mismo tipo, se evidencia durante el período sujeto de análisis un comportamiento decreciente, pasó de representar el 64,73% de los ingresos operativos en el año 2016 a 43,87% en el año 2018 gracias al nivel de ingresos operacionales obtenidos en ese año. Al comparar los períodos interanuales (septiembre 2018 y septiembre 2019) se observa el mismo comportamiento, el total de gastos operativos representó el 39,77% de los ingresos que se generan producto del giro normal de negocio en septiembre de 2019, luego de haber significado el 42,80% en septiembre de 2018 (BanEcuador, 2019).

BANECUADOR B.P. generó en el año 2016 una Utilidad Neta de USD 14,04 millones (17,28% frente al ingreso operacional total) y en el año 2017 USD 42,70 millones (29,16% frente al Ingreso Operacional Total) gracias a la participación de Otros ingresos que evitó que la Institución incurra en pérdida en dichos ejercicios económicos. Para diciembre de 2018, el banco generó una Utilidad Neta de USD 41,64 millones

(23,27% frente al ingreso total operacional), resultado levemente inferior al generado en diciembre 2017 (USD 42,70 millones, 29,16% frente al total de ingresos operativos). Al cierre del tercer trimestre del año 2019, la utilidad alcanzó USD 16,06 millones que representó el 11,10% de los ingresos operacionales (USD 38,71 millones, 29,45% frente al ingreso operacional, septiembre 2018) (BanEcuador, 2019).

El Banco presentó a lo largo del periodo analizado una tendencia creciente en su nivel de activos, pasó de USD 1.713,60 millones en el 2016 a USD 1.988,39 millones en diciembre de 2018, comportamiento que se sustenta en la importante colocación de créditos (+48,07%). Para septiembre de 2019, el total de activos alcanzó la suma de USD 2.134,07 millones, superior al saldo registrado en diciembre de 2018, producto del crecimiento en la Cartera de Créditos (+5,39%) y en Fondos Disponibles (+60,68%) (BanEcuador, 2019).

El pasivo total de BANECUADOR B.P., ha mostrado una tendencia creciente, alcanzó un valor de USD 1.461,82 millones en el 2018 luego de que en el 2016 totalizó USD 1.312,24 millones, registrando un incremento de 11,40% determinado por el crecimiento en la cuenta Obligaciones con el Público (+15,55%) que se constituye como la principal fuente de fondeo del Banco. Para septiembre de 2019, el saldo del pasivo total asciende a USD 1.591,54 millones permitiendo el financiamiento del 74,58% del activo total; obligaciones con el público mantiene el primer lugar dentro de su estructura representando el 92,49% del pasivo a la misma fecha (BanEcuador, 2019).

Durante los períodos 2016 y 2018, el patrimonio del banco ha presentado un comportamiento creciente, pasando de USD 401,36 millones en el 2016 a USD 526,57 millones al cierre del 2018. Para septiembre de 2019, el saldo del patrimonio no presentó variaciones significativas, alcanzando la suma de USD 526,47 millones que, al compararla con diciembre de 2018, reflejó un decremento del 0,02% (BanEcuador, 2019).

### **2.1.2 Parroquia Chongón**

Se encuentra a 24 km al oeste de la ciudad de Guayaquil, en la vía que conduce a Salinas (Carretera E-40). Cerca de esta zona, se encuentran los terrenos del futuro

aeropuerto internacional (Villa, Diagnóstico de la situación turística actual de la parroquia Chongón, para la creación de un circuito turístico, 2015).

Mediante Decreto, el 03 de julio de 1862, en la Presidencia del Dr. Gabriel García Moreno, Chongón fue reconocido como Parroquia Civil, reafirmando esta parroquialización en la Ley de División Territorial de 1869 (Villa, Diagnóstico de la situación turística actual de la parroquia Chongón, para la creación de un circuito turístico, 2015).

Según la ordenanza reformativa de delimitación urbana de la ciudad de Santiago de Guayaquil, expedida el 18 de noviembre de 1991 y publicada en el Registro Oficial número 828 del 09 de diciembre de 1991, en sus artículos se establece lo siguiente (Villa, Diagnóstico de la situación turística actual de la parroquia Chongón, para la creación de un circuito turístico, 2015):

Art. 3.- “Se suprimen las parroquias rurales de Chongón y Pascuales, cuyas cabeceras parroquiales quedan incluidas dentro del perímetro urbano de la ciudad de Guayaquil”.

Art. 4.- “Los sectores rurales de las parroquias Pascuales y Chongón pasan a formar parte de la jurisdicción de la cabecera cantonal de Guayaquil”

Convirtiéndose de esta manera en una parroquia urbana de la ciudad de Guayaquil, pese a los recursos naturales que posee esta parroquia. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2010, la parroquia rural de Chongón cuenta con 36.726 habitantes; sin embargo, para el año 2020, se proyecta una población de 40.986 pobladores (INEC, 2017).

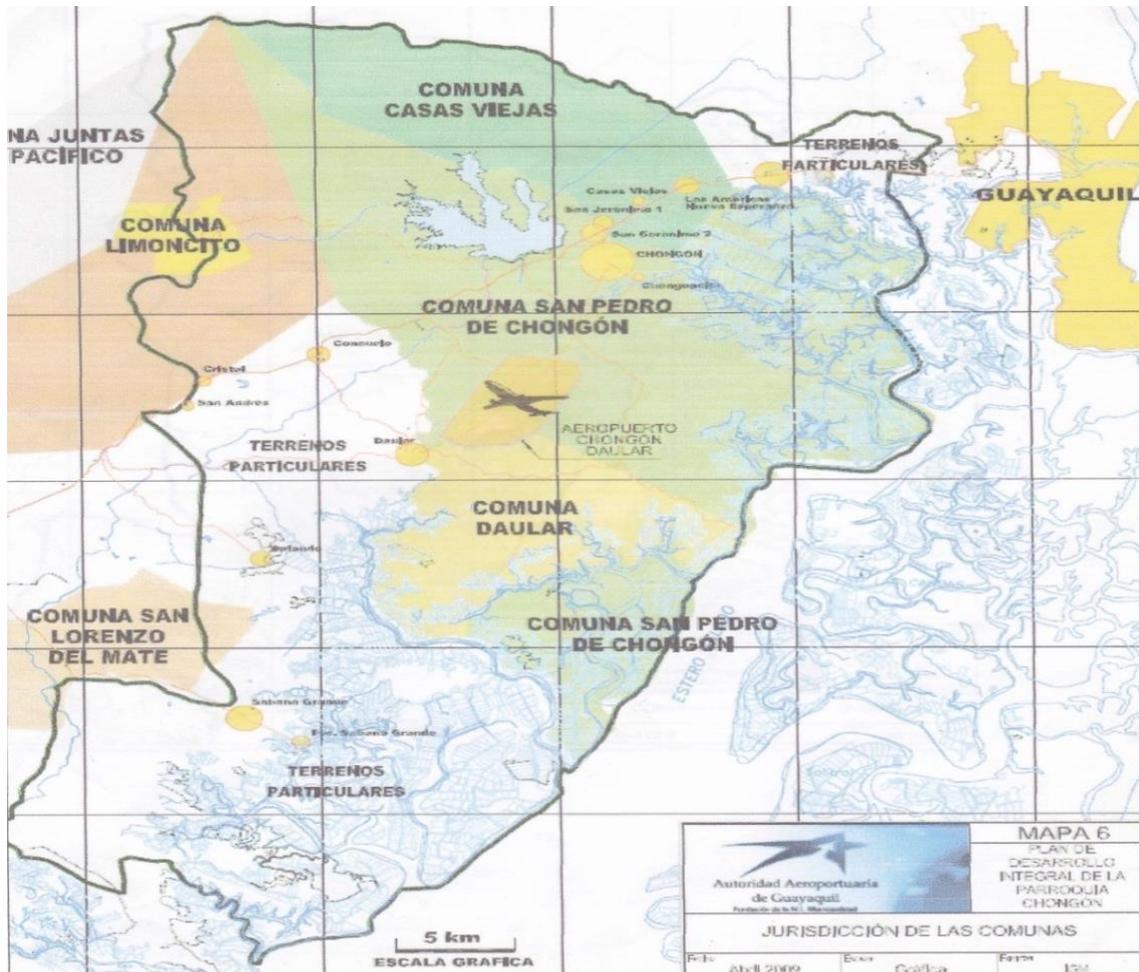
Con 153 años de parroquialización, Chongón cuenta con una extensión territorial de 1.289,50 Km<sup>2</sup>; está dividida por los siguientes recintos, ciudadelas y comunas (Villa, Diagnóstico de la situación turística actual de la parroquia Chongón, para la creación de un circuito turístico, 2015):

Cooperativa 24 de mayo,

Comuna “Casas Viejas”: Puerto Hondo, Nueva Esperanza, Las Américas, Km 22, Casas Viejas, Bajo Verde, Bálsamos, Aguas Negras, San Jerónimo Uno, San Jerónimo Dos.

Comuna “San Pedro de Chongón”: Manga de Cubache, San Juan del Peaje, San Jerónimo, Eloy Alfaro, Flor de Verano, Colibrí 1 y 2, Centro, La Madre, La Renta, El Guasmito, Chongoncito, Comuna Limoncito, Comuna Daular, Lotización Colinas de Chongón, El Consuelo, El Cristal, San Andrés, Safando, Sabana Grande, Puerto Sabana

Grande, Ciudadelas: Puerto Azul, Punta Esmeralda, Laguna Club, Portofino, Arcadia, Plaza Club, Los Ficus, Olimpo, Valle Alto, Oporto, Los Ángeles, Costalmar 1 y 2, Vía al Sol, Puerto Seymur.



**Figura 2:** Extensión de la Parroquia Chongón  
**Fuente:** Villa, Kerlly (2015)

La parroquia Chongón dentro de sus 1.289,50 Km<sup>2</sup> posee atractivos turísticos culturales y naturales susceptibles de explotación: Cerro Blanco, la ciclo vía, Puerto Hondo, Parque El Lago, Represa de Chongón y Punta Diamante.

También existen cultivos de arroz, maíz, mango, cacao, pitajaya, guanábana, plátano, papaya, limón, tomate, pimiento, sandía, melón, pepino, cebolla, entre otras (Villa, Diagnóstico de la situación turística actual de la parroquia Chongon, para la creación de un circuito turístico , 2015).

## 2.2 Estado del Arte

1. En su Tesis de Grado, (Ramos, 2015), propuso como objetivo general “determinar las causas por las que la papaya que se comercializa y exporta a los mercados

internacionales no cuenta con valor agregado” (pp. 22). En la presente investigación se puso en práctica el método deductivo para la demostración teórica-empírica; además de las técnicas de investigación tal como es la encuesta y técnica de archivos. Después de aplicar un estudio de factibilidad, se concluyó que “el estudio propuesto es viable y factible desde un punto de vista financiero con indicadores de rentabilidad positivos”.

2. En su Trabajo de Titulación, (Naranjo, 2015), propuso como objetivo general “ejecutar un estudio de factibilidad para la producción y comercialización de palmito en la finca San Rafael, cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura” (pp. 06). La ejecución del presente proyecto se realizó mediante una investigación descriptiva, y como fuentes primarias se emplearon encuestas, entrevistas y observación directa, aparte de consultas en libros actuales, tesis y otro tipo de estudios. Finalmente, se determinó que “existe una gran demanda por parte de las procesadoras, debido a la disminución de las exportaciones de países como Brasil y Costa Rica que son sus competidores directos” (pp. 88).
3. En su Tesis de Grado (Flores & Jama, 2014), propusieron como objetivo general “realizar un estudio social y económico para conocer la factibilidad de la creación de un BCR que pueda ayudar a los habitantes de la Parroquia de Manglaralto” (pp. 13). Empleando el método de la investigación exploratoria en la comunidad en estudio, se realizan varias visitas técnicas a la zona de estudio, para lo que fue necesario la recolección de información a manera de bases de datos estatales, datos estadísticos, opinión y consulta de expertos y el levantamiento de información en campo desarrollado junto a la comunidad, a través de sus opiniones expresadas a manera de encuestas y entrevistas. La conclusión a la que llegaron es que “crear un Banco Comunal Rural en la Cabecera Parroquial Manglaralto es factible socialmente, los habitantes muestran aceptación e interés para que exista, teniendo como principal fin destinar el dinero en actividades de emprendimiento para etapas de inicio o desarrollo gracias al acceso al crédito permitiéndole a la comunidad generar grandes beneficios culturales, financieros y sociales” (pp. 144).
4. En su Tesis de Grado, (Loor & Melendez, 2017) propusieron como objetivo general “desarrollar un modelo para la implementación de la banca digital en Banco

Amazonas estudiando sus repercusiones actuales y futuras sobre el entorno competitivo en el sector bancario financiero” (pp. 04). Se aplicó una investigación descriptiva por medio de encuestas a los clientes actuales del Banco. Como conclusión llegaron a que “los usuarios naturales que acceden a los servicios bancarios mediante internet si se encuentran satisfechos, ya que tienen la comodidad de acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento y esto les genera comodidad y satisfacción de no tener que estar sujetos a horarios, filas interminables y tráfico para llegar al lugar” (pp. 57).

5. En su Trabajo de Titulación, (Pesantes, 2019) propuso como objetivo general “determinar cómo incide la creación de una empresa de servicios para asesoramiento contable, tributario y financiero en las pequeñas y medianas empresas en el cantón San Miguel de los Bancos Provincia de Pichincha” (pp. 08). Se aplicó una investigación descriptiva aplicando encuestas como herramientas de investigación. Se concluyó que “es factible la creación de la Empresa “Outsourcing Contable – San Miguel de Los Bancos - PP” que brindará la asesoría contable, tributaria y financiera, para Micro, personas naturales activas, pequeñas y medianas empresas PYMES en la ciudad de San Miguel de los Bancos” (pp. 77).

Todas estas tesis e investigaciones se emplearon como base para el desarrollo del marco teórico que se presenta a continuación, y en algunos casos, algunas de las investigaciones han servido para el desarrollo de la propuesta de negocio.

## **2.3 Fundamentación teórica**

### **2.3.1 Estudio de Factibilidad**

Según Varela (2010) “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto [*sic*]”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso. Según el Diccionario de la Real Academia Española, la Factibilidad es la “cualidad o condición de factible”. Factible: “que se puede hacer”.

En lo descrito por Varela (2010) se propone que los objetivos que persigue un estudio de factibilidad son los siguientes:

- Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.
- Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de los recursos no necesarios.
- Integración de todas las áreas y subsistemas
- Actualización y mejoramiento de los servicios a clientes o usuarios.
- Hacer un plan de producción y comercialización.
- Aceleración en la recopilación de los datos.
- Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de las tareas.
- Automatización óptima de procedimientos manuales.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos señalados.
- Saber si es posible producir con ganancias.
- Conocer si la gente comprará el producto.

### **2.3.2 Estructura de un estudio de factibilidad**

#### **2.3.2.1 Fase 1: Estudio de Mercado**

Según Baca (2011) el estudio de mercado es la primera parte de la investigación formal del estudio. Consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización. El objetivo general de esta investigación es verificar la posibilidad real del ingreso de un producto nuevo en un mercado determinado.

El estudio de Mercado es uno de los factores más críticos ya que es la determinación del mercado, tanto por el hecho de que aquí se define la cuantía de su demanda e ingresos de operación, como por los costos e inversiones implícitos.” (Sapag & Sapag, 2011).

El objetivo principal de este estudio es conocer si existe mercado disponible para el producto que se va a ofrecer, por ello aquí lo importante es evidenciar con datos la existencia de un mercado insatisfecho.

A continuación, se menciona la estructura del estudio de mercado:

1. PRODUCTO: El producto que va a ofrecer el negocio
2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA: La segmentación del mercado a la cual se dirige el proyecto, se debe determinar la demanda actual y proyectada.
3. ANÁLISIS DE LA OFERTA: Se determina la oferta actual y futura mediante un mapeo de la competencia en el lugar donde se comercializará el producto

4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA INSATISFECHA: Se debe investigar el mercado insatisfecho que existe para poder determinar la factibilidad del proyecto.

5. COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Determinar las estrategias de venta para el producto.

### **2.3.2.2 Fase 2: Estudio Técnico**

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, ya que es en este donde se estudia la localización y tamaño óptimo de las instalaciones; ilustrando así todos los factores influyentes para el mejor desarrollo del proyecto, entre los cuales se cuentan los agentes que influyen en la compra de maquinaria y equipo, así como la calendarización de la adquisición de estas, los diferentes métodos para determinar el tamaño de la planta, los métodos para su localización, y los métodos de distribución y, finalmente, también se examinan los procesos de producción que pueden operar para el proyecto de inversión. (Bazante, 2014)

En el estudio técnico se analizará detalladamente la localización, tamaño óptico de la infraestructura para desarrollar las actividades de producción, comercialización entre otras.

De acuerdo a lo indicado por Miranda (2012) el estudio técnico es la determinación del tamaño más conveniente, la identificación de la localización final apropiada y obviamente, la selección del modelo tecnológico y administrativo idóneo que sean consecuentes con el comportamiento del mercado y las restricciones de orden financiero.

El estudio técnico implica proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes a esta área (Sapag, 2011).

En el estudio técnico se desarrollará la cuantificación del monto que se requiere para la inversión del proyecto.

El estudio técnico se enfoca principalmente en:

1. LOCALIZACIÓN ÓPTIMA: Determinar la ubicación geográfica más óptima para el negocio.
2. TAMAÑO DEL PROYECTO: Determinar la capacidad máxima de producción del negocio.
3. INGENIERÍA DEL PROYECTO: Determinar los procesos que se requieren para generar el producto o servicio.
4. LAYOUT: Realizar la distribución física de la empresa.

5. REQUERIMIENTO DE RECURSOS: Establecer los requerimientos de recursos que se necesitan en el negocio para su operación.

### **2.3.2.3 Fase 3: Estudio Administrativo**

Fernández (2011) define el estudio administrativo como la estructura organizativa que se hará responsable del proyecto, tanto en la fase de ejecución como en la de operación. Para la fase de ejecución se hace necesario diseñar una estructura organizativa dentro de la empresa que le permita administrar el proceso de contratación, compras, adquisiciones, etc.

En el estudio administrativo se desarrolla la estructura organizacional de la empresa para así determinar las actividades y funciones que los empleados deben ejecutar.

Para cada proyecto es posible definir la estructura organizativa que más se adapte a los requerimientos de su posterior operación. Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades de personal calificado para la gestión y, por tanto, estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra. (Sapag & Sapag, 2011)

Se podrá definir las necesidades del personal, los requerimientos de los clientes para que así la empresa gestione la distribución más idónea en la estructura organizacional de la empresa.

El estudio organizacional y administrativo del proyecto considera la planeación e implementación de una estructura organizacional para la empresa o negocio, egresos de inversión y operación en la organización, estudio legal, aspectos comerciales, aspectos técnicos, aspectos laborales, aspectos tributarios y contratación. (Proyectos, 2015)

El estudio administrativo consiste en determinar cómo se deberá manejar todo lo relacionado al área administrativa del proyecto y establecer el direccionamiento estratégico bajo el cual funcionará la empresa.

Los enfoques del estudio administrativo son:

1. **ORGANIGRAMA:** Se determina los niveles jerárquicos que el negocio necesita, asignación de cargos y funciones al personal.
2. **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:** Aquí se establece la misión, visión, objetivos, estrategias, valores y políticas de convivencia en el entorno laboral.
3. **MAPA ESTRATEGICO:** Una vez aplicada el direccionamiento estratégico del negocio se establece las perspectivas de análisis, mediante la elaboración del balance Scorecard.

#### **2.3.2.4 Fase 4: Estudio Económico y Financiero**

El estudio económico comprende el análisis sistemático de todos los aspectos necesarios para establecer en primer lugar la rentabilidad de un proyecto, por ejemplo, inversiones, costos, ingresos (ya sean monetarios o imputados) y en segundo lugar todos aquellos parámetros que puedan servir para determinar la conveniencia o inconveniencia de asignarle recursos (Lozano, 2012).

El estudio económico y financiero de un proyecto se refiere a diferentes conceptos, sin embargo, es un proceso que busca la obtención de la mejor alternativa utilizando criterios universales; es decir, la evaluación la cual implica asignar a un proyecto un determinado valor. Dicho de otra manera, se trata de comparar los flujos positivos (ingresos) con flujos negativos (costos) que genera el proyecto a través de su vida útil, con el propósito de asignar óptimamente los recursos financieros. Todo lo anterior sirve para la toma de decisiones importantes: La decisión de inversión, La decisión de financiamiento. (Blogspot.com, 2015)

El estudio económico es la determinación de los costos totales, así como la inversión inicial en la que se va a incurrir. Es aquí donde se busca determinar cuál es el monto total que se necesitará para que la ejecución del proyecto se la realice sin ningún problema.

Lo que en este estudio se analizará es:

1. **INVERSIÓN TOTAL** del proyecto, que implica determinar los dos tipos de inversiones que debe tener todo negocio en marcha: inversión en activos a largo plazo (activos fijos), e inversión a corto plazo (capital de trabajo).
2. **FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN TOTAL.** - Se debe determinar el financiamiento más adecuado para el negocio, así hay que analizar qué porcentaje es recomendable financiarse con el sistema financiero y que porcentaje con capital propio.
3. **PUNTO DE EQUILIBRIO**, se debe calcular el punto en el cual los ingresos son iguales a los costos totales, es decir el punto en el que la utilidad es cero.

#### **2.3.2.5 Fase 5: Evaluación Financiera**

Esta etapa es dedicada a presentar criterios de evaluación financiera a partir de las inversiones, costos e ingresos de una propuesta de inversión distribuidos en el tiempo,

con el fin de componer indicadores que sirvan la base estable y firme y confiable para la toma de decisiones. (Miranda, 2012)

En la evaluación financiera se analiza específicamente la inversión, los costos e ingresos que se generan en la implementación del proyecto. La misma que "...propone describir los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto esta etapa permite decidir la implantación del proyecto" (Baca, 2011).

Es necesario hacer una evaluación económica del proyecto en dónde se podrá ver y comprobar si el proyecto es factible monetariamente a través del cálculo de algunos índices como:

1. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR): permite conocer el retorno del dinero o la rentabilidad que se obtienen en la inversión que se aplica en el proyecto
2. VALOR ACTUAL NETO (VAN): permite calcular los flujos de caja futuros los cuales son originados por la inversión del proyecto.
3. PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI): Así también en esta etapa se calcula el PRI, que significa determinar el período de recuperación de la inversión.
4. COSTO / BENEFICIO: El beneficio/costo significa que, por cada dólar de inversión, cuanto se tiene de retorno o rendimiento.

### **2.3.3 Análisis del entorno**

Como menciona Stuar Rivas en el curso digital creatividad en mercadeo y ventas. "La empresa es un sistema abierto en fuerte interacción con su entorno. La planificación estratégica requiere el análisis del medio ambiente externo". Por esto, se debe estudiar los múltiples elementos que rodean la empresa y le dan su giro (García, 2012).

Varios aspectos afectan a la empresa como la globalización, las barreras políticas que existen, la inflación y la pérdida o ganancia de la moneda.

Las variables o aspectos principales a considerar del entorno son:

- ✓ Demográficas (Población y sus movimientos)
- ✓ Económicas
- ✓ Medio Ambientales

- ✓ Socioculturales
- ✓ Legales y políticas
- ✓ Tecnológicas



*Figura 3: Principales variables del entorno externo de una empresa*  
*Fuente: Gestiopolis (2020)*

### 2.3.4 Organigrama

El organigrama es una representación gráfica del esqueleto de una organización, mostrando los cargos jerárquicos. El organigrama permite obtener una idea rápida de cómo está organizada una empresa, cooperativa u organización sin fines de lucro, cualquiera sea el tipo de organización el organigrama es válido (Raffino, 2019).

Si al momento de diseñar el organigrama no se lo realiza de forma fiel a la realidad, se podrían generar confusiones en cuanto a la toma de decisiones en la organización, autorizaciones y cuestiones similares.

Para Raffino (2019), un organigrama cumple dos funciones principales:

En primer lugar, es informativo, ya que a los nuevos integrantes de la compañía les servirá o también a los más antiguos que hayan olvidado alguna posición.

En segundo lugar, es una herramienta para el análisis organizacional, ya que como instrumento de análisis servirá para detectar fallas en la estructura, en un organigrama

vemos claramente cada unidad o departamento y la relación con otras unidades. Siendo así, si algo está funcionando mal podemos estudiar el gráfico para entender y de este modo solucionar una situación.

En cuanto a tipos de organigramas Raffino (2019), define los siguientes:

- **Organigramas analíticos.** Son específicos, brindan información detallada y pueden servir de complemento para otras fuentes de información.
- **Organigramas generales.** Este tipo de organigrama muestra solo las unidades de mayor importancia, se los denomina con ese nombre por ser los más comunes.
- **Organigramas suplementarios.** Son aquellos que se usan para analizar un departamento en particular y sirven como complemento de los del primer tipo.

**Según su forma geométrica,** pueden ser: verticales (los más comunes), horizontales (comenzando por la izquierda como la cabeza), escalares (no se utilizan recuadros para los nombres o puestos) y concéntricos o circulares (los más altos rangos jerárquicos están en el centro del círculo y mientras van bajando la jerarquía, se van alejando del mismo).

**Según su naturaleza,** pueden ser: micro administrativos (de una sola organización), macro administrativos (más de una organización) o meso administrativos (se tienen en cuenta una o más organizaciones del mismo sector de actividad).

**Según su finalidad,** se clasifican en otros cuatro tipos: informativo (tienen como objetivo estar a la disposición de todo el público), analítico (analiza determinadas características de una organización), formal (es aprobado por un órgano mayor en la institución) e informal (a diferencia del anterior tipo, éste no está aprobado por un directorio).

**Según su ámbito,** hay dos tipos de organigramas: generales o específicos.

**Según su contenido,** tenemos tres tipos de organigramas: integrales (representan las relaciones entre unidades), funcionales (incluyen las principales funciones de cada departamento) y de puesto, plaza y unidades (dejan expresados los puestos ocupados y el número de empleados necesarios por puestos).

### 2.3.5 Segmentación de mercado

Hoy en día, la gran mayoría de empresas están conscientes de que no pueden servir de forma óptima a todos los posibles clientes que existen en un mercado determinado. Esta

situación, se debe principalmente a que los gustos, preferencias, estilos, capacidad de compra, ubicación, etc., varían de persona a persona o de organización a organización (Thompson, 2015)

Sin embargo, y para tranquilidad de los mercadólogos, existen "grupos" cuyos integrantes presentan características muy parecidas y que permiten la implementación de actividades de marketing diseñadas para todo el grupo; lo cual, deriva en un ahorro significativo de tiempo, esfuerzo y recursos. Estos "grupos" se conocen como "segmentos de mercado".

Según Philip Kotler y Gary Armstrong, citado en (Thompson, 2015) un segmento de mercado se define como "un grupo de consumidores que responden de forma similar a un conjunto determinado de esfuerzos de marketing".

En síntesis, se puede definir un segmento de mercado como: "un grupo de personas, empresas u organizaciones con características homogéneas en cuanto a deseos, preferencias de compra o estilo en el uso de productos, pero distintas de las que tienen otros segmentos que pertenecen al mismo mercado. Además, este grupo responde de forma similar a determinadas acciones de marketing; las cuales, son realizadas por empresas que desean obtener una determinada rentabilidad, crecimiento o participación en el mercado" (Thompson, 2015).

Analizando las definiciones descritas anteriormente, se observó las siguientes características básicas (Thompson, 2015).

- **Primero: Un segmento de mercado es un grupo de personas, empresas u organizaciones:** Por lo general, es de mayor tamaño y más fácil identificación que los nichos de mercado. Por ejemplo, las personas que eligen viajar en avión, para trasladarse de un país a otro, representan un *segmento de mercado*. Por su parte, aquel grupo de personas que eligen la clase ejecutiva (business class) representan un nicho de mercado. En todo caso, el *segmento* de personas que eligen viajar en una línea aérea son claramente identificadas y diferentes del segmento de personas que deciden viajar en bus o tren.
- **Segundo: Un segmento de mercado presenta una respuesta similar a determinadas actividades de marketing:** Esta característica está ligada a las 4 P's o mezcla de mercadotecnia, conforme veremos a continuación:
  - Los integrantes de un segmento dado, necesitan o desean productos o servicios con similares características (Primera "P": Producto).
  - Pueden pagar los mismos precios (Segunda "P": Precio).

- Son sensibles a similares actividades promocionales como publicidad, venta personal, promoción de ventas, etc... (Tercera "P": Promoción).
- Y acuden o compran en lugares similares o de forma similar (Cuarta "P": Plaza).
- **Tercero: Un *segmento de mercado* presenta ciertas características que asemejan a sus integrantes pero que los distingue de otros grupos:** Un *segmento* se diferencia de otros que componen un mismo *mercado* porque sus integrantes buscan satisfactores específicos a sus necesidades, por ejemplo, aquel grupo de personas que eligen un viaje en avión por comodidad, rapidez y seguridad; e cual, es diferente al grupo de personas que viaja en bus por economía o por disfrutar el paisaje.
- **Cuarto: El tamaño de un *segmento de mercado* es susceptible a las variables que se utilizan para determinarlo:** Un *segmento* depende directamente de las variables que se determinan para su identificación y selección. Por ejemplo, una línea aérea podrá considerar como un segmento de mercado a todas las personas que realizan viajes internacionales dentro del continente americano, mientras que otra línea aérea considerará como segmento al conjunto de personas que realizan viajes hacia cualquier continente. Como consecuencia, el segmento de la primera línea aérea será mucho menor al de la segunda.
- **Quinto: Un *segmento de mercado* representa una oportunidad para obtener ganancias, crecimiento o mayor participación en el mercado:** Toda empresa participa en un determinado *segmento* para lograr algo. Ese algo puede ser un margen "x" de utilidad, un determinado porcentaje de crecimiento anual y/o una determinada cuota de participación en el mercado. En todo caso, una empresa debe evaluar con mucho cuidado su incursión en un nuevo segmento o su permanencia o salida de un segmento existente, en función a cualquiera de los tres resultados que desee lograr.

### 2.3.6 Análisis FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Sarli, González, & Ayres, 2015)

Thompson y Strikland (1998) citados en (Sarli, et al., 2015), establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.



**Figura 4:** Matriz análisis FODA  
**Fuente:** Sarli, Gonzalez, & Ayres (2015)

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia (McConkey, 1988; Stevenson, 1976). Otro aspecto identificado como una fortaleza son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda esta o una situación favorable en el medio social.

Una debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil (Henry, 1980). Para Porter (1998), las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.). Estos talones de Aquiles pueden generar en la organización una posición competitiva vulnerable (Vandenberg y Lance, 1992).

Para el análisis FODA, una vez identificados los aspectos fuertes y débiles de una organización, se debe proceder a la evaluación de ambos (Sarli, et al., 2015).

Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de

crecimiento o mejoría. La oportunidad en el medio es un factor de gran importancia que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones (Sarli, et al., 2015).

Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales (Sarli, et al., 2015).

## **2.4 Marco Legal**

BANECUADOR B.P. es una institución financiera pública creada mediante decreto ejecutivo No. 677 del 13 de mayo del 2015 expedido por el Sr. presidente de la República del Ecuador y publicado en el Suplemento No. 512 del Registro Oficial de 1 de junio de 2016 (BanEcuador, 2017).

Obedece al primer inciso del artículo 3 de la Sección I.- Ámbito y Objetivo; del capítulo IX Principios de un Buen Gobierno Corporativo, para las instituciones financieras públicas; título XXIII, de las Disposiciones Especiales para las Instituciones Financieras Públicas; Libro I.- de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria.

**Artículo 1.-** BANECUADOR B.P. es una entidad financiera que forma parte del Sector Financiero Público, con personalidad jurídica propia y jurisdicción nacional, con patrimonio autónomo, autonomía técnica, administrativa y financiera y presupuestaria y que tiene por objeto el ejercicio de actividades financieras autorizadas por la Superintendencia de Bancos, y la prestación de servicios financieros de créditos, ahorro e inversión, bajo el criterio de intermediación financiera de recursos públicos y privados, atendiendo a la micro, pequeña y mediana empresa y empresas asociativas en sectores de producción, principalmente de agro negocios, comercio y servicios, con claro enfoque de desarrollo local y con preferencia en áreas rurales y urbano marginales, coadyuvando al fortalecimiento del Plan Nacional del Buen Vivir a través de mecanismos de banca de primer y segundo piso.

De acuerdo a lo descrito en el Libro I ‘Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero’ de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, se detallan las siguientes definiciones:

**Agencia:** Es una oficina que depende de la matriz o de una sucursal; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios autorizados por el Directorio y señalados en la ley;

**Oficina especial:** Es la oficina que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, con una duración indefinida, que puede realizar únicamente las operaciones determinadas en el artículo 5, de este capítulo;

**Artículo 5:** Las oficinas especiales podrán efectuar exclusivamente:

1. Recepción de solicitudes de crédito;
2. Recepción de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros;
3. Recepción de abonos y cancelaciones de pago de cartera de crédito;
4. Realizar pago de cheques, retiro de ahorros y pago de depósitos a plazo;
5. Entrega de chequeras y estados de cuenta;
6. Pago de nómina de empleados;
7. Transferencia de fondos para pago de nómina de empleados;
8. Transferencia de fondos para pago de proveedores;
9. Envío y pago de giros nacionales e internacionales;
10. Pago de bonos gubernamentales;
11. Atención de pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono); impuestos, tasas y contribuciones especiales; y,
12. Entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la institución financiera (JB-2014-3053, 2014)

De acuerdo a lo descrito en el *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO; TITULO II.- DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO; CAPITULO I.- APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS EN EL PAÍS Y EN EL EXTERIOR, DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS Y PÚBLICAS SOMETIDAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS; SECCIÓN II.- REQUISITOS Y AUTORIZACIÓN DE APERTURA:*

**ARTICULO 2.-** Las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y, previa su autorización, podrán operar en el país a través de oficinas sean estas matrices, sucursales, agencias, ventanillas de extensión de servicios, oficinas especiales y oficinas temporales. (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTICULO 3.-** Las solicitudes de apertura de oficinas serán presentadas a la Superintendencia de Bancos, suscritas por el representante legal de la institución, adjuntando la copia certificada del acta o parte pertinente del acta de sesión del

directorio de la institución que haya resuelto su apertura, indicando la provincia, cantón, parroquia y zona donde funcionará; y, el correspondiente estudio de factibilidad, cuando corresponda, que deberá contener los requisitos constantes en el anexo No. 1. (artículo sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014)

**ARTÍCULO 4.-** Para que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorice la apertura de sucursales, agencias y oficinas especiales, la entidad solicitante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Haber mantenido una suficiencia de patrimonio técnico de acuerdo con las normas aplicables, durante al menos los últimos tres (3) meses;
2. No registrar, a la fecha de presentación de la solicitud, deficiencia de provisiones;
3. Deberá existir opinión sin salvedades, respecto del último ejercicio auditado, por parte de la firma auditora externa;
4. Cumplir con los límites de crédito previstos en los artículos 72, 73 y 75 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
5. Presentar un estudio de factibilidad, el cual deberá contener los requisitos constantes en el anexo No. 1, que demuestre la viabilidad de la oficina que se solicita autorizar; (incluido con resolución No JB-2006-904 de 27 de julio del 2006 y reformado con resolución No. JB-2012-2101 de 23 de febrero del 2012). Para el caso de la solicitud de apertura de sucursales y agencias, dicho estudio deberá contener todos los requisitos constantes en el anexo No. 1; y, para el caso de la apertura de oficinas especiales, el estudio de factibilidad deberá contener los requisitos de los numerales I, II, III, IV y V, del referido anexo No. 1; (incluido con resolución No. JB-2012-2101 de 23 de febrero del 2012 e inciso sustituido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014).
6. Presentar las medidas de seguridad a ser instaladas en la respectiva oficina, que deberán ser como mínimo las señaladas en la sección VII, de este capítulo. Sin perjuicio del certificado de autorización de funcionamiento inicial que la Superintendencia de Bancos y Seguros extienda a una institución financiera o para la apertura de nuevas oficinas, la entidad, en el plazo de tres (3) meses, contados desde la fecha del citado certificado de autorización, presentará una certificación extendida por la Policía Nacional, que indique que la oficina cuenta con instalaciones y medios necesarios para brindar los servicios en condiciones de seguridad para las personas y los bienes; (incluido con resolución No. JB-

2011-1851 de 11 de enero del 2011 y reformado con resolución No. JB-2011-1923 de 26 de abril del 2011).

7. No presentar eventos de riesgo importantes identificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, sobre los cuales las instituciones no hayan adoptado los correctivos pertinentes; y, (incluido con resolución No JB-2006-904 de 27 de julio del 2006).
8. Estar integradas a la red de servicios del sistema de comunicación y teleproceso, que permita prestar servicios automatizados conectados con su oficina matriz. (reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014).

La Superintendencia de Bancos y Seguros negará la apertura ventanillas de extensión de servicios, si la entidad solicitante tuviere deficiencia de la relación de patrimonio técnico frente a los activos y contingentes ponderados por riesgo. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014).

**ARTICULO 7.-** Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá mediante la respectiva resolución la apertura de la y su inscripción en el Registro Mercantil, la que deberá ser publicada en un periódico de circulación del lugar en que va a funcionar la oficina, luego de lo cual emitirá el certificado de autorización de funcionamiento. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014).

Si la oficina no iniciare sus operaciones en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, ésta quedará sin valor ni efecto, salvo que la Superintendencia de Bancos y Seguros haya autorizado una prórroga por igual período, por una sola vez. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014) (www.superbancos.gob.ec, Libro 1 Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero , 2017)

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Metodología

Para el presente estudio, se efectuó una investigación descriptiva y de campo, empleando un enfoque mixto de recolección de datos, tanto numéricos (cuantitativos), así como de cualidades (cualitativo) (Ruiz, 2012).

Se emplearán como herramientas de investigación la entrevista y un cuestionario que será aplicado a la población objetivo del estudio, en la parroquia rural Chongón

#### 3.2 Tipo de investigación

Se va a utilizar el tipo de investigación descriptiva, ya que se procurará presentar una interpretación correcta sobre las realidades de hecho.

La finalidad de la investigación descriptiva es conocer aquellas situaciones predominantes y no solo implica la recolección de información, sino también la identificación y análisis de las correlaciones que existen entre dos o más variables; dichos datos luego se analizan de manera minuciosa junto con los resultados cuantitativos obtenidos. (Ruiz, 2012)

#### 3.3 Enfoque

Se considera establecer un enfoque de investigación mixto. Se elige este enfoque porque se va a reunir, analizar, relacionar datos cuantitativos y cualitativos en la misma investigación para responder al planteamiento del problema investigativo.

#### 3.4 Técnica e instrumentos

Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, El instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación; resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que correspondan a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados; pero también expresa todo lo que tiene de específicamente empírico nuestro objeto de estudio, pues sintetiza, a través de las técnicas de recolección que emplea, el diseño concreto escogido para el trabajo. (Sabino, 1992)

Las técnicas de recolección de datos que se emplearán en nuestro estudio, son las siguientes:

- Entrevistas
- Cuestionarios

**3.4.1 *Entrevista:*** La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias solo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas. (Sabino, 1992)

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. (Sabino, 1992)

Pero existe un inconveniente de considerable peso que reduce y limita los alcances de esta técnica. Cualquier persona entrevistada podrá hablarnos de aquello que le preguntemos, pero siempre nos dará la imagen que tiene de las cosas, lo que cree que son, a través de toda su carga subjetiva de intereses, prejuicios y estereotipos. La propia imagen que el entrevistado tiene de sí mismo podrá ser radicalmente falsa y, en todo caso, estará siempre idealizada de algún modo, distorsionada, mejorada o retocada según factores que no es del caso analizar aquí, pero que nunca podemos prever en detalle. (Sabino, 1992)

Con la finalidad de obtener información relevante y útil para nuestro estudio se entrevistará a la Economista Gloria Flor Suarez en calidad de Gerente de Sucursal Provincial de BanEcuador domiciliada en la ciudad de Guayaquil.

**3.4.2 *Cuestionarios:*** El cuestionario se considera un instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de éstas. En tal caso se entrega al respondente un cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Por

la similitud de los instrumentos empleados esta técnica puede considerarse como una derivación o forma muy particular de la entrevista, aunque es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe allí un elemento de interacción personal que la define. (Sabino, 1992)

La ventaja principal de tal procedimiento reside en la gran economía de tiempo y personal que implica, puesto que los cuestionarios pueden enviarse por correo, dejarse en algún lugar apropiado o administrarse directamente a grupos reunidos al efecto. Otra ventaja es que la calidad de los datos obtenidos se incrementa, pues al desaparecer la situación de interacción, se eliminan las posibles distorsiones que la presencia del entrevistador puede traer. (Sabino, 1992)

Su desventaja está en que se impide de esta forma conocer las interacciones reales del informante ante cada pregunta, las que sí es posible observar cuando se está en una situación de entrevista. También las confusiones o malentendidos pueden multiplicarse, pues no existe la posibilidad de consultar sobre dudas específicas o de orientar una respuesta hacia su mayor profundización o especificación. Otro inconveniente es que, en ciertos casos, el responsable puede consultar con otras personas antes de expresar sus opiniones, con lo que se pierden la espontaneidad e individualidad imprescindibles en las encuestas. (Sabino, 1992)

Dentro de nuestro estudio se aplicarán cuestionarios a la población objetivo, es decir, clientes de la entidad financiera BanEcuador BP de la parroquia rural Chongón, pertenecientes a un estrato socio-económico de clase social media y baja.

### **3.5 Población**

La población que abarcará el presente estudio estará delimitada por las personas que viven en la parroquia rural Chongón de la ciudad de Guayaquil, y que, además, son clientes de la entidad financiera pública. De acuerdo con la base de datos de BanEcuador (2020), el número de clientes aproximado en la oficina especial de Chongón es de 1.500.

### 3.6 Muestra

Debido a que la población es una cantidad grande, se ha propuesto utilizar una fórmula de poblaciones finitas, la misma que permite alcanzar una muestra que posea las mismas características de la población general, pero con una cantidad menor de personas, para poder desarrollar en ella las herramientas de recolección de información. A continuación, se describe la fórmula a emplear:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

*Fuente:* (Rodríguez, 2013)

A continuación, se describen los términos de la fórmula:

N: Es el tamaño de la población objetivo, son 1500 personas que habitan en la parroquia rural Chongon (Guayaquil) y que además son clientes del Banco.

Z: Es un estadístico cuyo valor depende del nivel de confianza. NC asumido es 95%, por lo tanto, z es 1.96

n/c: Nivel de confianza empleado, en este caso es de 95%.

p: es la probabilidad de que el evento llegue a ocurrir, siendo comúnmente utilizado el 50%.

q: es la probabilidad de que el evento no llegue a suceder, es el restante del porcentaje anterior, 50%.

e: es el error máximo a tolerar en la muestra, 6%.

Luego de realizar el reemplazo de términos en la fórmula, se obtuvo un resultado de 227 personas que serán encuestadas durante la investigación de campo a realizar.

### 3.7 Análisis de resultados

#### 3.7.1. Análisis de la entrevista realizada

A continuación, se presentan las principales respuestas dadas por la Econ. Gloria Flor Suarez, Gerente Sucursal Provincial de BanEcuador, entrevista realizada por el autor del estudio de forma presencial el día 26 de junio del 2020.

**1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en BanEcuador y desde que tiempo ocupa su cargo actual?**

*Respuesta:*

*La entrevistada indicó que inicialmente trabajó con el Banco Nacional de Fomento (Nombre que tuvo BanEcuador BP hasta hace unos años) por 21 años y que se desempeña como Gerente Sucursal Provincial de BanEcuador BP desde hace 4 años.*

*Análisis:*

*En base a la respuesta de la entrevistada se destaca que la funcionaria tiene amplia experiencia en banca pública y por ende sus opiniones son fidedignas para el estudio.*

**2.- ¿En que ha afectado la situación actual de la pandemia y crisis económica del país a las operaciones crediticias del Banco en general?**

*Respuesta:*

*La entrevistada manifestó que a su criterio la pandemia ha afectado muchísimo a la banca en general por el cierre o paralización parcial de la mayoría de las actividades económicas del país, repercutiendo en los clientes de BanEcuador BP. a quienes se les ha dificultado ponerse al día en sus obligaciones, incrementado también el porcentaje de morosidad en los préstamos otorgados, a pesar de que muchos clientes se han acogido a la Ley decretada por el presidente Lenin Moreno debido a la emergencia sanitaria, BanEcuador como banca pública ha aplicado refinanciamientos y novaciones de los créditos para no afectar el historial crediticio de los clientes.*

*Hizo énfasis también en que han disminuido las inversiones y los ahorros de los clientes por cuanto el día de hoy tienen que asumir, con la escasa liquidez que poseen, otros compromisos más prioritarios como lo son la salud, alimentación y vestimenta.*

*Análisis:*

*Desde el 16 de marzo del año en curso fecha en la que el Ejecutivo decretó el estado de emergencia sanitaria las operaciones y/o transacciones generadas en diferentes sectores de la economía del País se han visto afectados directamente en el ámbito financiero generando problemas en el cumplimiento de obligaciones y en la capacidad para invertir.*

**3.- ¿Cómo calificaría la situación actual, en el ámbito comercial, de la oficina especial de la parroquia Chongón?**

*Respuesta*

*De acuerdo a lo indicado por la entrevistada al haberse paralizado las principales actividades económicas del país por el decreto de la emergencia sanitaria, el comercio de la parroquia se vio sumamente afectado, lo que ha repercutido negativamente en las captaciones y en los créditos otorgados por cuanto nuestros clientes tienen ahora otras prioridades que atender por la baja de sus ingresos.*

*Análisis*

*Actualmente la Oficina Especial Chongón mantiene una notoria reducción en la colocación de operaciones de crédito y captación de recursos debido a la paralización generada por la pandemia y también considerando que no cuenta con la estructura organizacional adecuada para atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios.*

**4.- Bajo el contexto actual, ¿considera Usted que es necesario que la oficina especial en Chongón cambie a agencia bancaria?**

*Respuesta*

*La entrevistada considera que sí es necesario que la Oficina Especial sea recategorizada como agencia bancaria, ya que la oficina actual mantiene una extensa jurisdicción territorial atendiendo hasta la localidad de Progreso y al ser Chongón un paso obligado para que los turistas de Guayas vayan a las principales playas de la provincia es necesario contar con la estructura organizacional adecuada para atender de mejor forma.*

*Análisis*

*Considerando la escasa atención que se brinda actualmente a la comunidad de Chongón desde la Oficina Especial la entrevistada considera necesaria la recategorización con la finalidad de brindar una atención eficiente a los diferentes usuarios.*

**5.- ¿Cómo cambiaría la estructura administrativa de la oficina especial si pasa a ser agencia bancaria?**

*De acuerdo a lo indicado por la entrevistada la estructura organizacional o administrativa dependerá de los aspectos jurídicos para cambiar de tipo de oficina, así como también del mercado a satisfacer, la demanda de parte de los pobladores y el requerimiento de productos y servicios financieros que la parroquia necesite en cuanto a transacciones. Manifestó que la nueva estructura contaría con un jefe de agencia, dos oficiales de negocios, un delegado de servicios y canales, dos asesores de servicio al cliente y dos cajas.*

*Análisis*

*Considerando la respuesta de la entrevistada se evidencia que la cantidad de funcionarios con los que contaría la nueva oficina dependería de la demanda de servicios bancarios que requiera la comunidad Chongón pero se mantendría con el personal mínimo que amerita la estructura de una agencia bancaria.*

**6.- ¿Considera Usted que es beneficiosa para la comunidad de Chongón el cambio de oficina especial a agencia? Especifique en que aspectos.**

*La entrevista nos indicó que Chongón es una de las parroquias rurales más grandes que tiene Guayaquil y que al convertirse en agencia bancaria conllevaría a que los tiempos de respuesta sean más ágiles, la atención sería oportuna para el ciudadano de Chongón, ayudaría muchísimo al correcto manejo del portafolio de productos. La comunidad también se beneficiaría porque tendría a la mano todos los servicios y productos de BanEcuador, sin necesidad de trasladarse a Guayaquil. La gerencia también contaría con un administrador general que pudiera velar por los avances que se realizan en la parroquia sin necesidad de depender de directivos de la ciudad de Guayaquil, que realmente no conocen de fondo la realidad de la parroquia.*

*Análisis*

*Tomando como referencia la respuesta de la entrevistada se evidencia que existe la necesidad de contar con la disponibilidad de todo el portafolio de productos y servicios en la Comunidad Chongon por tratarse de una gran extensión territorial y con la finalidad de impulsar el desarrollo de una parroquia que se encuentra en miras de un*

*crecimiento demográfico por los proyectos urbanísticos que allí se piensan implementar.*

### **3.7.2 Resultados de las encuestas realizadas**

Las encuestas fueron realizadas en las afueras de la oficina especial de BanEcuador en la parroquia Chongón, durante los días 06 de julio y 10 de julio del 2020.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas.

#### **PREGUNTA 1**

##### **1.- ¿Cuál es su género?**

Del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 53% de estos (120 encuestados) son hombres y los restantes 47% (107 encuestados) son mujeres. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 1) y un diagrama de pastel (ver figura 5).

*Tabla 1: Género de los encuestados*

<b>Estadísticos</b>		
Genero del encuestado		
N	Válido	227
	Perdidos	0

<b>Genero del encuestado</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Masculino	120	52,9	52,9	52,9
	Femenino	107	47,1	47,1	100,0
Total		227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



*Figura 5: Género de los encuestados*  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 2

### 2.- Edad de los encuestados

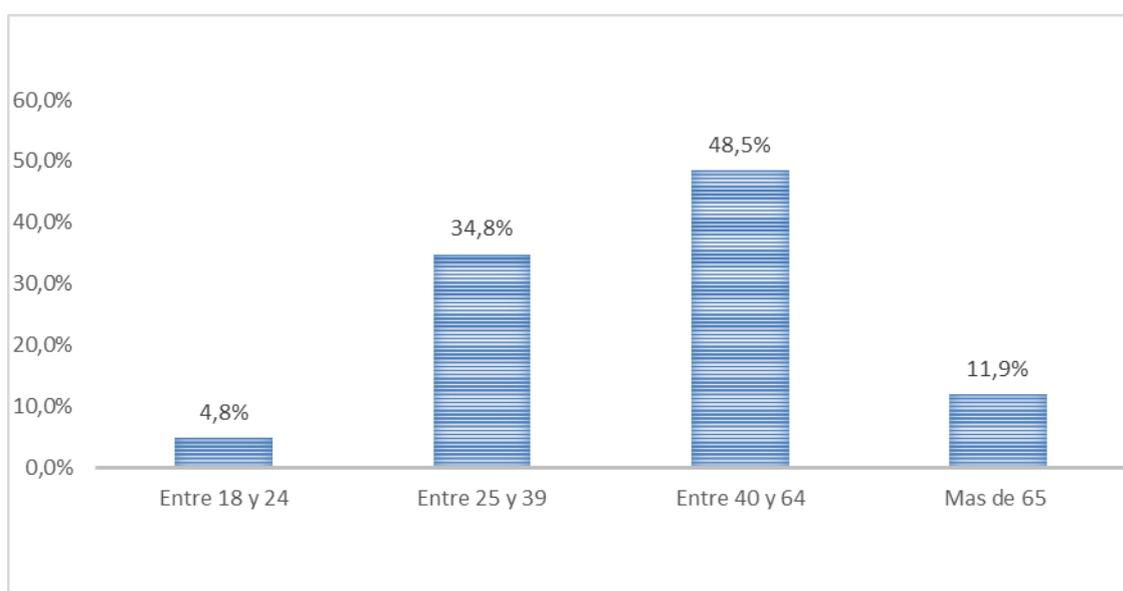
Del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 4,8% correspondiente a 11 encuestados son jóvenes con edades entre 18 a 24 años, el 34,8% correspondiente a 79 encuestados tienen edades entre 25 a 39 a quienes se les puede considerar jóvenes adultos, el 48,5% correspondiente a 110 encuestados poseen un intervalo de edades entre 40 a 64 años a quienes se les puede considerar personas adultas y por último el 11,9% que corresponde a 27 encuestados tienen una edad igual o superior a los 65 años, algunos de ellos ya jubilados o con un propio negocio que aún lo administran. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 2) y un diagrama de barras (ver figura 6).

*Tabla 2: Edad de los encuestados*

<b>Estadísticos</b>		
Edad del encuestado		
N	Válido	227
	Perdidos	0

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Entre 18 y 24	11	4,8	4,8	4,8
	Entre 25 y 39	79	34,8	34,8	39,6
	Entre 40 y 64	110	48,5	48,5	88,1
	Mas de 65	27	11,9	11,9	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 6:** Edad de los encuestados

*Elaborado por: Moyano (2020)*

### PREGUNTA 3

#### 3.- Nivel educativo de los encuestados

Del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 1,8% correspondiente a 4 encuestados no poseen estudios, el 4,8% correspondiente a 11 encuestados tienen la educación básica terminada, el 63,9% correspondiente a 145 encuestados poseen un título de bachiller, el 26,9% correspondiente a 61 encuestados cuentan con un título de tercer nivel y por último el 2,6% que corresponde a 6 encuestados tienen un título de cuarto nivel. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 3) y un diagrama de barras (ver figura 7).

**Tabla 3:** Nivel educativo de los encuestados

**Estadísticos**

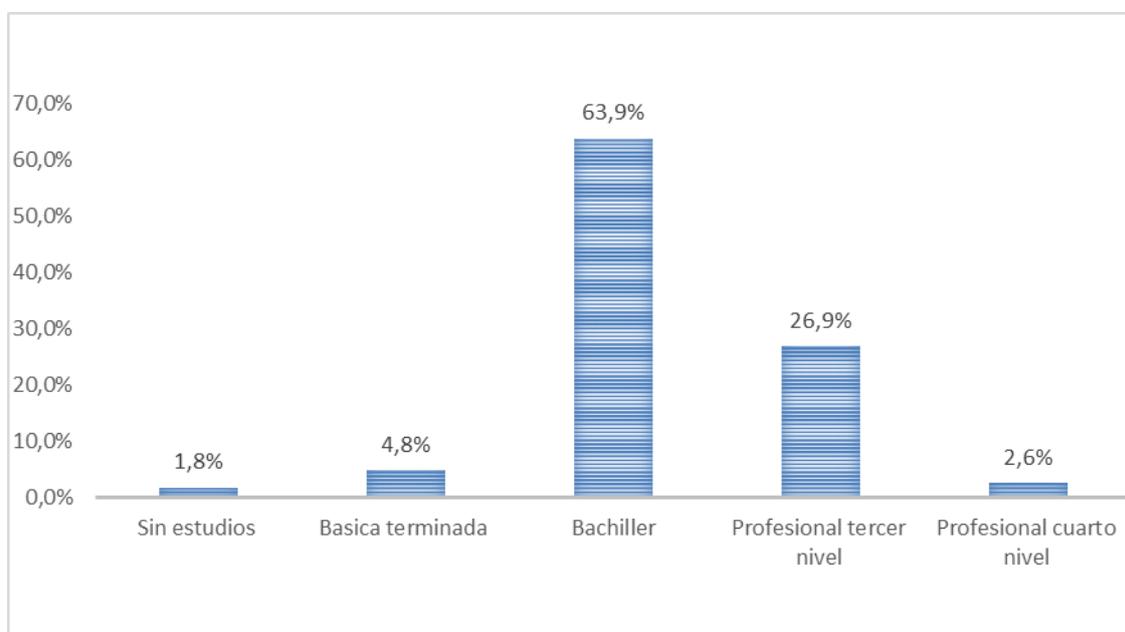
Nivel de educación del encuestado

N	Válido	227
	Perdidos	0

**Nivel de educación del encuestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Sin estudios	4	1,8	1,8	1,8
	Básica terminada	11	4,8	4,8	6,6
	Bachiller	145	63,9	63,9	70,5
	Profesional tercer nivel	61	26,9	26,9	97,4
	Profesional cuarto nivel	6	2,6	2,6	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 7:** Nivel educativo de los encuestados

*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 4

### 4.- Principal actividad económica de los encuestados

En cuanto a la principal actividad económica de los encuestados del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 26% correspondiente a 59 encuestados mantienen un trabajo en relación de dependencia en empresas públicas y privadas, el 16,7% correspondiente a 38 encuestados se dedican a actividades de agricultura o ganadería, el 47,1% correspondiente a 107 encuestados se dedican al comercio al por menor y mayor de diferentes artículos dentro y fuera de la Comunidad, el 5,3% correspondiente a 12 encuestados se dedican a prestar diferentes tipos de servicios incluido servicios financieros y por último el 4,8% que corresponde a 11 encuestados son personas jubiladas. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 4) y un diagrama pastel (ver figura 8).

*Tabla 4: Principal actividad económica del encuestado*

#### Estadísticos

Principal actividad económica del encuestado

N	Válido	227
	Perdidos	0

#### Principal actividad económica del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	En relación de dependencia	59	26,0	26,0	26,0
	Agricultura / Ganadería	38	16,7	16,7	42,7
	Comercio al por mayor y menor	107	47,1	47,1	89,9
	Actividades de servicio	12	5,3	5,3	95,2
	Jubilado/a	11	4,8	4,8	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 8:** Principal actividad económica del encuestado  
 Elaborado por: Moyano (2020)

## PREGUNTA 5

### 5.- Ingresos mensuales de los encuestados

En relación a los ingresos mensuales de los encuestados del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 8,4% correspondiente a 19 encuestados perciben menos de USD 400,00 al mes, siendo su acceso a créditos más limitado que el resto, el 37% correspondiente a 84 encuestados tienen ingresos promedios mensuales entre USD 400,00 y USD 649,00 percibiendo más que un salario básico unificado, el 20,7% correspondiente a 47 encuestados afirmó que reciben entre USD 650,00 y USD 799,00, un poco menos de dos salarios básicos unificados, el 26,9% correspondiente a 61 encuestados aseguró que perciben entre USD 800,00 y USD 1.200,00, pudiendo ser considerados como clase media y por último en cuanto a los picos altos el 7% que corresponde a 16 encuestados respondió que perciben más de USD 1.200,00. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 5) y un diagrama de barras (ver figura 9).

**Tabla 5:** Ingresos promedios mensuales del encuestado

**Estadísticos**

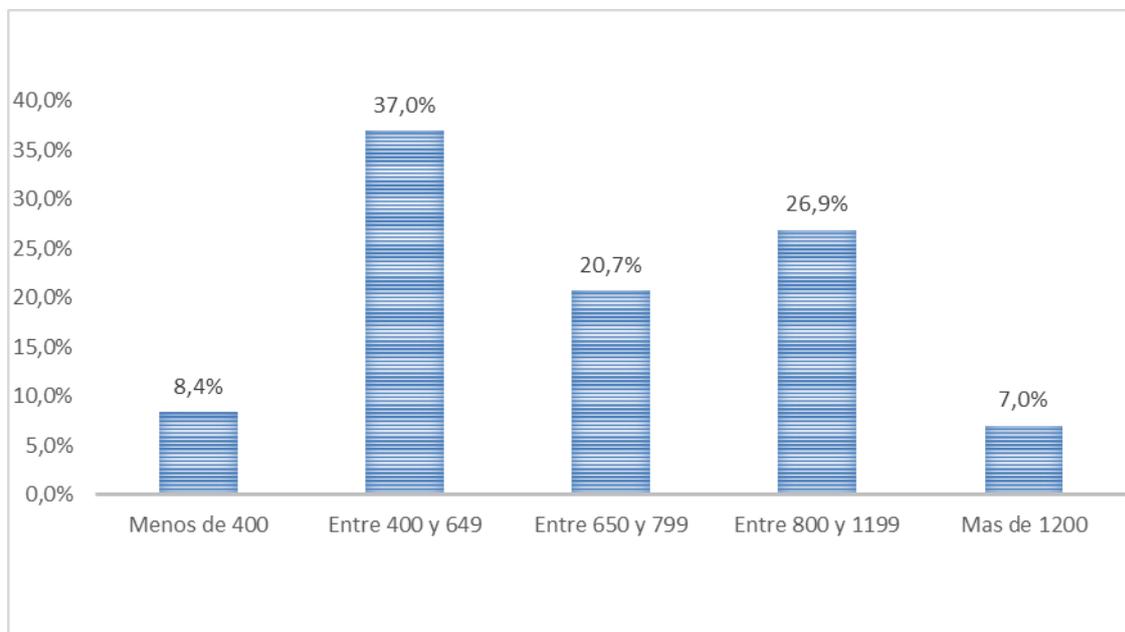
Ingresos promedios mensuales del encuestado

N	Válido	227
	Perdidos	0

**Ingresos promedios mensuales del encuestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Menos de 400	19	8,4	8,4	8,4
	Entre 400 y 649	84	37,0	37,0	45,4
	Entre 650 y 799	47	20,7	20,7	66,1
	Entre 800 y 1199	61	26,9	26,9	93,0
	Mas de 1200	16	7,0	7,0	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 9:** Ingresos promedios mensuales del encuestado

*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 6

### 6.- ¿Qué servicios actualmente utiliza de BanEcuador? (*puede elegir más de una opción*)

En esta pregunta se le dio la opción de elegir más de una vez al encuestado, razón por la cual 55 personas escogieron más de un servicio y/o producto ofertado actualmente por el Banco; del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 65,6% correspondiente a 185 encuestados utilizan cuentas de ahorros (a la vista), el 13,5% correspondiente a 38 encuestados son titulares de cuentas corrientes, el 10,3% correspondiente a 29 encuestados utilizan el producto Depósitos a plazo fijo, el 7,4% correspondiente a 21 encuestados mantienen créditos vigentes con la Institución y por último el 3,2% que corresponde a 9 son beneficiarios de los programas de protección social manejados por el Gobierno Nacional. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 6) y un diagrama pastel (ver figura 10).

**Tabla 6:** Servicios que actualmente utiliza el encuestado de BanEcuador B.P.

		Estadísticos				
		Utiliza el servicio de cuenta de ahorros	Utiliza el servicio de cuenta corriente	Utiliza el servicio de Depósitos a Plazo Fijo	Utiliza el servicio de Créditos	Utiliza el servicio de Bono o Programa Social
N	Válido	185	38	29	21	9
	Perdidos	42	189	198	206	218

		Utiliza el servicio de cuenta de ahorros			
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	185	81,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	42	18,5		
Total		227	100,0		

### Utiliza el servicio de cuenta corriente

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	38	16,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	189	83,3		
Total		227	100,0		

### Utiliza el servicio de Depósitos a Plazo Fijo

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	29	12,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	198	87,2		
Total		227	100,0		

### Utiliza el servicio de Créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	21	9,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	206	90,7		
Total		227	100,0		

### Utiliza el servicio de Bono o Programa Social

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	9	4,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	218	96,0		
Total		227	100,0		

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 10:** Servicios que actualmente utiliza el encuestado de BanEcuador B.P.  
 Elaborado por: Moyano (2020)

## PREGUNTA 7

### 7.- ¿Cuál de los siguientes productos financieros cree que utilizará a corto o mediano plazo?

El objetivo de esta pregunta es conocer el interés de las personas, una vez superada la emergencia sanitaria decretada en el Ecuador desde el 16 de marzo del 2020, por los diversos productos y servicios financieros que el Banco actualmente está ofreciendo y aquellos que ofrecería por decreto gubernamental y, de acuerdo con la Ley Humanitaria recientemente aprobada por la Asamblea Nacional.

En relación a los productos financieros que los encuestados creen que utilizaran del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 75,8% correspondiente a 172 encuestados se inclinaría por los microcréditos para obtener liquidez, reiniciar su negocio propio u obtener capital fresco para recuperarse de las deudas adquiridas con anterioridad, el 7% correspondiente a 16 encuestados preferiría un préstamo para emprendimiento, con el fin de poder levantar un negocio propio, mientras que un 15,9% correspondiente a 36 encuestados prefiere créditos de consumo, y tan solo el 1,3% correspondiente 3 encuestados desearía un crédito para PYMES, pues considera que su negocio es una pequeña o mediana empresa. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 7) y un diagrama pastel (ver figura 11).

**Tabla 7: Productos financieros que el encuestado utilizaría**

		<b>Estadísticos</b>			
		Utilizaría el servicio de microcrédito	Utilizaría el servicio de Crédito para Emprendimiento	Utilizaría el servicio de Crédito para PYMES	Utilizaría el servicio de Crédito para Consumo
N	Válido	172	16	3	36
	Perdidos	55	211	224	191

#### Utilizaría el servicio de microcrédito

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	172	75,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	24,2		
Total		227	100,0		

#### Utilizaría el servicio de Crédito para Emprendimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	16	7,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	211	93,0		
Total		227	100,0		

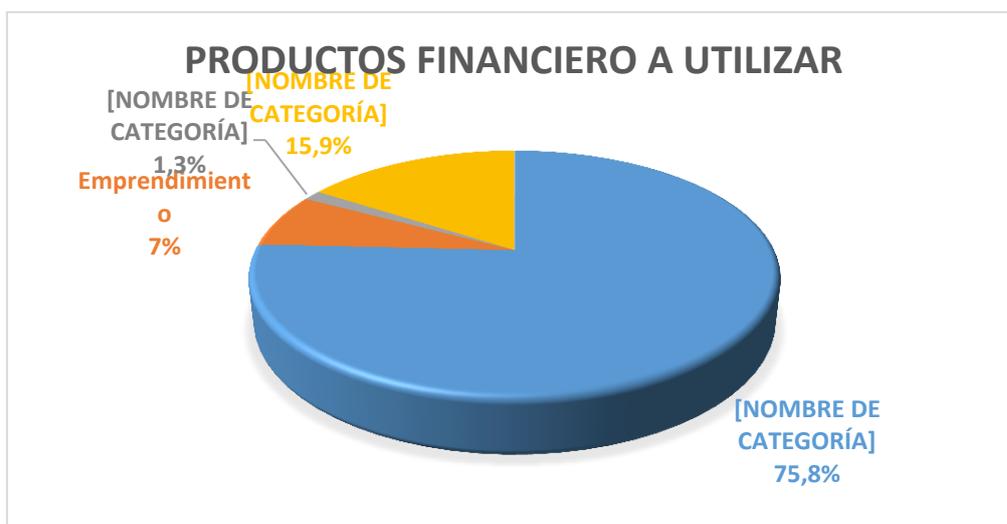
#### Utilizaría el servicio de Crédito para PYMES

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	3	1,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	224	98,7		
Total		227	100,0		

### Utilizaría el servicio de Crédito para Consumo

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	36	15,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	191	84,1		
Total		227	100,0		

*Elaborado por: Moyano (2020)*



*Figura 11: Productos financieros que el encuestado utilizaría*  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 8

### 8.- ¿Cómo calificaría la atención, servicios y productos ofrecidos por la oficina especial Chongón?

En relación a la percepción por atención, servicio y productos recibidos para la comunidad de Chongón encuestada, la presencia de BanEcuador es muy importante y lo refleja con esta pregunta, del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 34,8% correspondiente a 79 encuestados califican como excelente el servicio recibido, mientras que un 24,2% correspondiente a 55 encuestados considera que los productos y servicios son muy buenos, el 13,2% correspondiente a 30 encuestados afirmaron que el servicio y productos ofertados son buenos. En total, esto refleja una aceptación positiva del 72%, o sea, que se puede inferir que 7 de cada 10 pobladores de

Chongón se encuentran satisfechos con la atención brindada por el Banco. Sin embargo, el 22% correspondiente a 50 encuestados consideran que los productos y servicios son regulares y por último el 5,7% correspondiente a 13 encuestados indicaron que los productos y el servicio otorgado por la oficina especial es malo, reflejando un criterio negativo del 28% de la muestra encuestada. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 8) y un diagrama de barras (ver figura 12).

**Tabla 8:** Calificación del encuestado a los servicios y productos ofrecidos por BanEcuador BP en Chongon

### Estadísticos

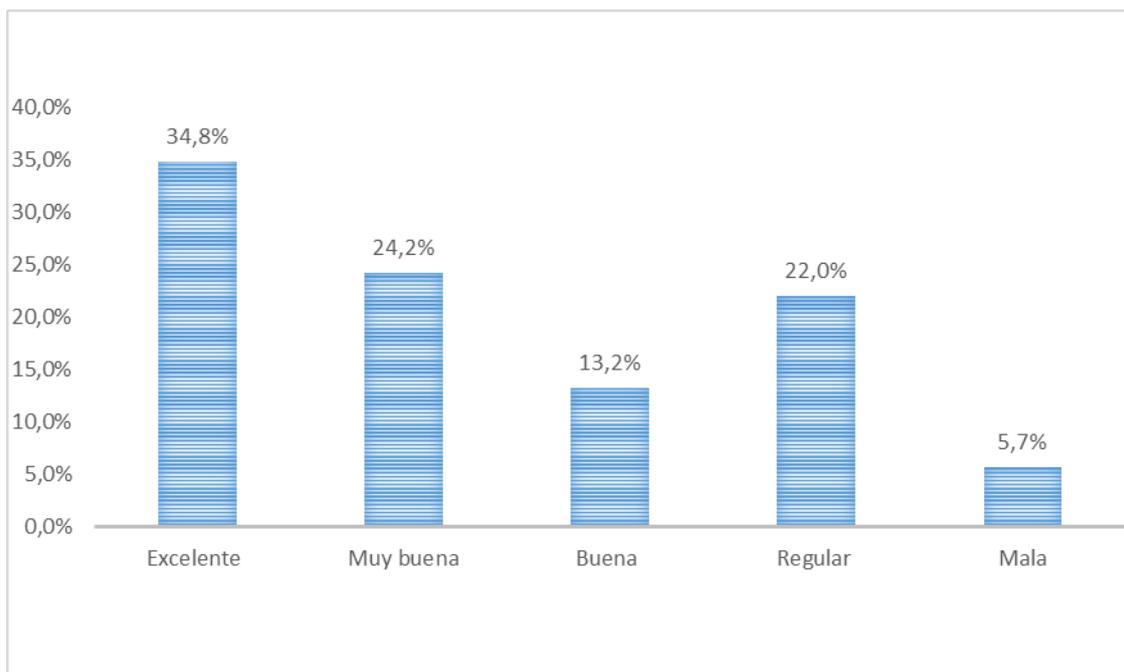
Como calificaría la atención, servicios y productos de la O.E. Chongon

N	Válido	227
	Perdidos	0

### Como calificaría la atención, servicios y productos de la O.E. Chongon

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Excelente	79	34,8	34,8	34,8
	Muy buenos	55	24,2	24,2	59,0
	Buenos	30	13,2	13,2	72,2
	Regulares	50	22,0	22,0	94,3
	Malos	13	5,7	5,7	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 12:** Calificación del encuestado a los servicios y productos ofrecidos por BanEcuador BP en Chongón  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 9

### 9.- ¿Tuvo algún problema para acceder a alguno de los productos del Banco desde la oficina especial ubicada aquí en Chongón?

Del total de la muestra (227 encuestados), la encuesta indica que el 53,3% correspondiente a 121 encuestados afirmó que si han tenido problemas para acceder a alguno de los servicios o productos financieros que oferta BanEcuador desde la actual Oficina Especial y un 46,7% afirmó no haber tenido ningún problema para acceder a algún servicio o producto financiero en la Oficina Especial Chongón. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 9) y un diagrama pastel (ver figura 13).

**Tabla 9:** Tuvo el encuestado algún problema para acceder a algún servicio o producto financiero desde BanEcuador Chongon

**Estadísticos**

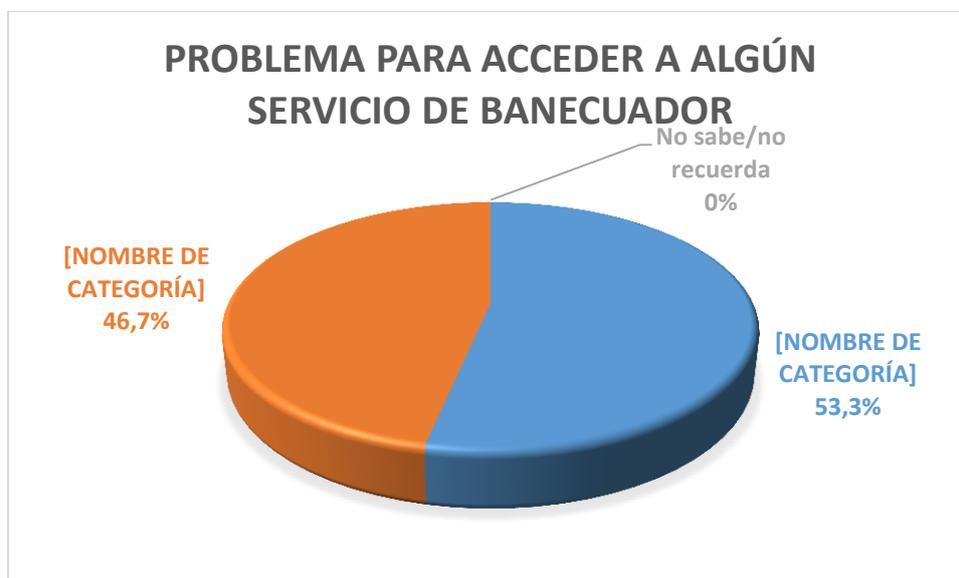
Tuvo algún problema para acceder a alguno de los servicios bancarios desde la O.E. Chongon

N	Válido	227
	Perdidos	0

**Tuvo algún problema para acceder a alguno de los servicios bancarios desde la O.E. Chongon**

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	121	53,3	53,3	53,3
	No	106	46,7	46,7	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

Elaborado por: Moyano (2020)



**Figura 13:** Tuvo el encuestado algún problema para acceder a algún servicio o producto financiero desde BanEcuador Chongon

Elaborado por: Moyano (2020)

Con quienes respondieron que SI, se les hizo este cuestionamiento adicional que se analiza en la siguiente tabla con su respectiva figura y análisis.

**9 A.- En caso de haber elegido la opción SI, especifique con que producto no fue atendido:**

Considerando la pregunta que precede del total de la muestra (227 encuestados), el 53% correspondiente a 121 encuestados afirmó haber tenido problemas en la atención de algún producto o servicio financiero ofrecido por el Banco, dentro de esos 121 clientes el 59,5% correspondiente a 72 encuestados respondió que dicho problema fue por un crédito solicitado, mientras que un 15,7% correspondiente a 19 encuestados afirmó que tuvieron problemas con requerimientos en la apertura de una cuenta de ahorros, servicio no ofertado actualmente en Chongón debido a la categoría de oficina especial, obtener un certificado bancario también fue un problema para el 12,4% correspondiente a 15 encuestados, así como realizar una transferencia bancaria afectó al 5,8% correspondiente a 7 encuestados, ambas cosas no se pudieron realizar desde la oficina especial de la parroquia por falta de personal de acuerdo a lo indicado por los encuestados, un 4,1% correspondiente a 5 encuestados no pudo obtener un cheque de emergencia, y por último un 2,5% correspondiente a 3 encuestados no pudo realizar el trámite para un depósito a plazo fijo. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 10) y un diagrama pastel (ver figura 14).

**Tabla 10:** Producto o servicio con el que no fue atendido en BanEcuador Chongon

**Estadísticos**

De haber tenido problemas con algún servicio bancario indique cual fue

N	Válido	121
	Perdidos	106

**De haber tenido problemas con algún servicio bancario indique cual fue**

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Crédito	72	31,7	59,5	59,5
	Transferencias	7	3,1	5,8	65,3

	Cheque de emergencia	5	2,2	4,1	69,4
	Cuenta de ahorros	19	8,4	15,7	85,1
	Certificado Bancario	15	6,6	12,4	97,5
	Depósito a Plazo Fijo	3	1,3	2,5	100,0
	Total	121	53,3	100,0	
Perdidos	Sistema	106	46,7		
Total		227	100,0		

*Elaborado por: Moyano (2020)*



*Figura 14: Producto o servicio con el que no fue atendido en BanEcuador Chongon  
Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 10

**10.- En caso de habersele presentando algún inconveniente, ¿le tocó acercarse a alguna agencia o sucursal ubicada en algún cantón cercano?**

Teniendo como referencia las personas que presentaron algún problema y lo expresaron en la pregunta No. 9 con algún servicio o producto ofrecido por el banco, del total de la muestra (227 encuestados), el 53,3% correspondiente a 121 encuestados tuvo que trasladarse a otra agencia o sucursal de BanEcuador, principalmente a la ciudad de Guayaquil, donde la institución posee cuatro sucursales, siendo una de ellas la matriz provincial (ubicada en el centro de la ciudad porteña Panamá 704 y Roca), en cambio, el 46,7% correspondiente a 106 encuestados que respondieron que NO en la pregunta No.

9, volvieron a reafirmarse en este cuestionamiento. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 11) y un diagrama pastel (ver figura 15).

**Tabla 11:** Traslado del encuestado a otra agencia por no haber recibido el servicio en Chongon

**Estadísticos**

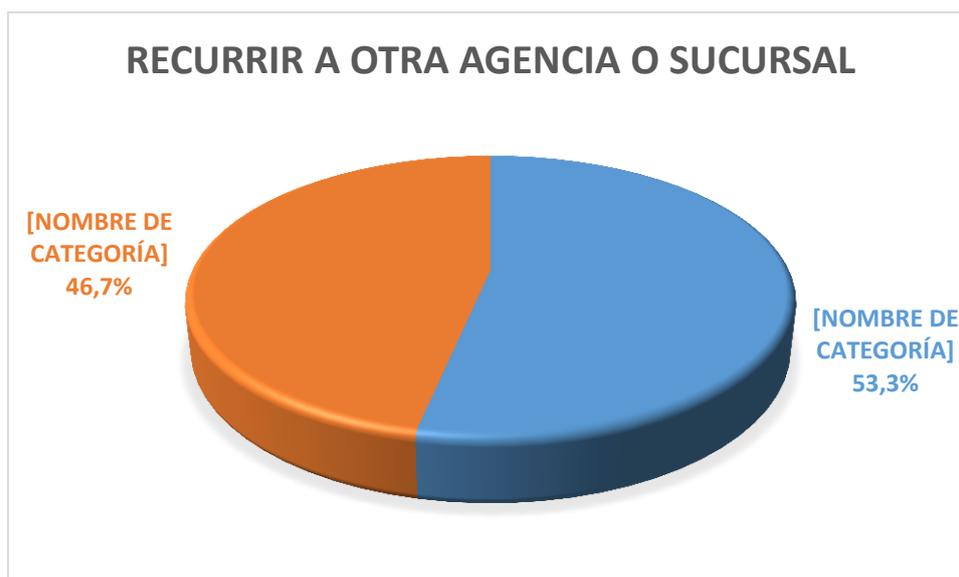
En caso de haber tenido problemas con algún servicio bancario tuvo que trasladarse a otra agencia

N	Válido	227
	Perdidos	0

**En caso de haber tenido problemas con algún servicio bancario tuvo que trasladarse a otra agencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Si	121	53,3	53,3	53,3
	No	106	46,7	46,7	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 15:** Traslado del encuestado a otra agencia por no haber recibido el servicio en Chongon  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 11

### 11.- ¿Esta experiencia, de moverse a otro sitio fuera de su parroquia le pareció?:

Considerando las personas que presentaron algún problema y lo expresaron en la pregunta No. 9 con algún servicio o producto ofrecido por el banco, del total de la muestra (227 encuestados), el 51,5% correspondiente a 117 encuestados afirmaron que les resultó molesto tener que trasladarse fuera de la parroquia, pero en cambio a un 46,7% correspondiente a 106 encuestados indicaron que les resultó indiferente por cuanto esta parte de la muestra fue la que respondió que NO tuvieron ningún problema para acceder al balcón de servicios de la entidad financiera pública. Hay que aclarar que a un 0,90% correspondiente a 2 encuestados les resultó cansado y a otro 0,90% les resultó costoso el traslado. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 12) y un diagrama pastel (ver figura 16).

**Tabla 12:** Percepción del encuestado al haber tenido que trasladarse a otra agencia por un servicio no recibido en BanEcuador Chongon

#### Estadísticos

¿La experiencia de trasladarse a otra agencia le pareció?

N	Válido	227
	Perdidos	0

#### ¿La experiencia de trasladarse a otra agencia le pareció?

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Molesto	117	51,5	51,5	51,5
	Cansado	2	,9	,9	52,4
	Costoso	2	,9	,9	53,3
	Indiferente	106	46,7	46,7	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 16:** Percepción del encuestado al haber tenido que trasladarse a otra agencia por un servicio no recibido en BanEcuador Chongon  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 12

**12.- ¿Cómo calificaría el hecho de contar en esta parroquia con una agencia bancaria que le permita a usted acceder a todos los productos y servicios financieros que actualmente ofrece BanEcuador?**

Del total de la muestra (227 encuestados), el 97,4% correspondiente a 221 encuestados indicaron que les parece muy importante que BanEcuador cuente con una agencia bancaria y no solo con una oficina especial muy limitada en cuanto a su balcón de servicios, muchos de los cuales deben ser tramitados desde la ciudad de Guayaquil por temas de jurisdicción, con el consecuente malestar por el traslado. A pesar de que vía *online* también se pueden obtener los servicios bancarios, en la parroquia rural de Chongón la penetración del Internet todavía es muy limitada a más del analfabetismo digital que afecta a buena parte de la comunidad, que prefiere todavía realizar personalmente sus propios trámites y el 2,6% correspondiente a 6 encuestados afirmaron que les parece importante cambiarle la categoría a la oficina especial. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 13) y un diagrama pastel (ver figura 17).

**Tabla 13:** Relevancia para el encuestado sobre el hecho de contar con una agencia en Chongon

**Estadísticos**

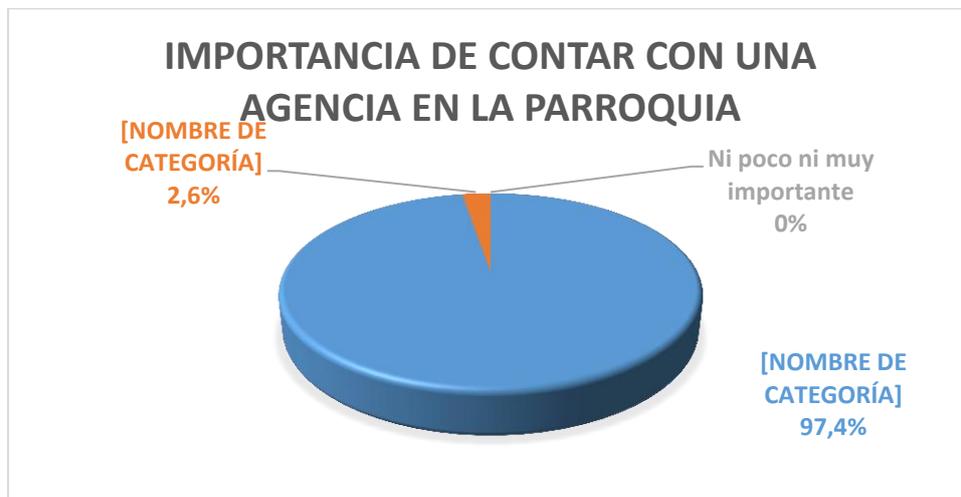
¿Qué le parece la idea de contar con una agencia bancaria que brinde todos los servicios?

N	Válido	227
	Perdidos	0

**¿Qué le parece la idea de contar con una agencia bancaria que brinde todos los servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Muy importante	221	97,4	97,4	97,4
	Importante	6	2,6	2,6	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 17:** Relevancia para el encuestado sobre el hecho de contar con una agencia en Chongon  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## PREGUNTA 13

### 13.- De implementarse la agencia bancaria de BanEcuador en esta parroquia, ¿dónde le gustaría que esté ubicada la nueva agencia?

Del total de la muestra (227 encuestados), el 70% correspondiente a 159 encuestados indicaron que la nueva oficina debe funcionar en el mismo lugar donde actualmente opera la oficina especial, sin embargo el 22,9% correspondiente a 52 encuestados desearían que la agencia se ubique en el centro comercial “Plaza Comercial” ubicada frente a la Urbanización Puerto Azul, el 4,4% correspondiente a 10 encuestados desean que la agencia se ubique en Chongoncito y por último el 2,6% correspondiente a 6 encuestados requieren que la oficina se ubique cerca al peaje que se encuentra en vía a la costa. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 14) y un diagrama pastel (ver figura 18).

**Tabla 14:** Ubicación de la nueva agencia indicada por el encuestado

#### Estadísticos

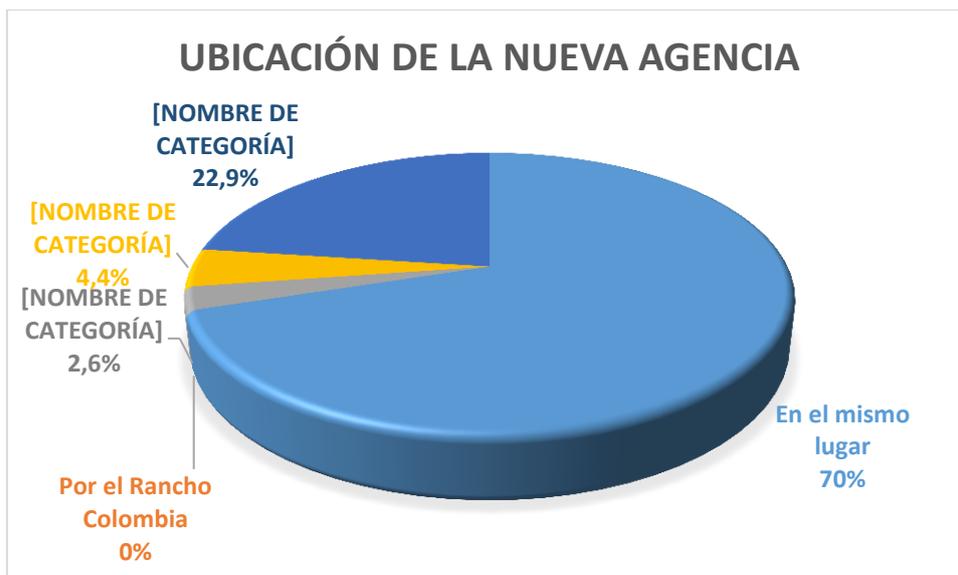
¿De implementarse una agencia donde le gustaría que se ubique?

N	Válido	227
	Perdidos	0

#### ¿De implementarse una agencia donde le gustaría que se ubique?

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	En el mismo lugar	159	70,0	70,0	70,0
	Cerca del peaje	6	2,6	2,6	72,7
	Chongoncito	10	4,4	4,4	77,1
	Plaza Comercial vía a la Costa	52	22,9	22,9	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

*Elaborado por: Moyano (2020)*



**Figura 18:** Ubicación de la nueva agencia indicada por el encuestado  
 Elaborado por: Moyano (2020)

#### PREGUNTA 14

**14.- ¿Por qué medios de comunicación le gustaría informarse sobre nuevos productos y servicios de la agencia bancaria?**

En lo referente a medios de comunicación para conocer sobre productos y servicios, del total de la muestra (227 encuestados), el 49,8% correspondiente a 113 encuestados indicaron que prefieren conocerlos por medio de folletos y trípticos que estén ubicados dentro del local a modo de propaganda del banco, el 20,7% correspondiente a 47 encuestados prefiere en cambio las vallas publicitarias para conocer al respecto, el 15% correspondiente a 34 encuestados prefieren que se empleen las principales redes sociales de moda en la ciudad, como lo son Facebook, Instagram, Twitter y WhatsApp, el 10,6% correspondiente a 24 encuestados prefieren conocer sobre estas ofertas a través de su correo electrónico y tan solo un 4% correspondiente a 9 encuestados prefiere conocer sobre productos y servicios financieros a través de cuñas radiales y publicaciones en la prensa escrita. Estos valores se ilustran por medio de una tabla de frecuencia (ver tabla 15) y un diagrama pastel (ver figura 19).

**Tabla 15:** Medios de comunicación preferidos por el encuestado para recibir información sobre productos y servicios de BanEcuador

### Estadísticos

¿Por qué medios de comunicación le gustaría enterarse de productos y servicios?

N	Válido	227
	Perdidos	0

### ¿Por qué medios de comunicación le gustaría enterarse de productos y servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Válido	Página web o redes sociales	34	15,0	15,0	15,0
	Correo electrónico	24	10,6	10,6	25,6
	Folletos, trípticos	113	49,8	49,8	75,3
	Prensa escrita, cuñas radiales	9	4,0	4,0	79,3
	Vallas publicitarias	47	20,7	20,7	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

Elaborado por: Moyano (2020)



**Figura 19:** Medios de comunicación preferidos por el encuestado para recibir información sobre productos y servicios de BanEcuador

Elaborado por: Moyano (2020)

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME FINAL**

#### **4. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

##### **4.1 ANALISIS DEL ENTORNO EXTERNO E INTERNO**

En este apartado se considerarán las variables macroeconómicas que tengan incidencia en los resultados del estudio de factibilidad, es decir, todas aquellas que puedan contextualizar las operaciones financieras y de divisas.

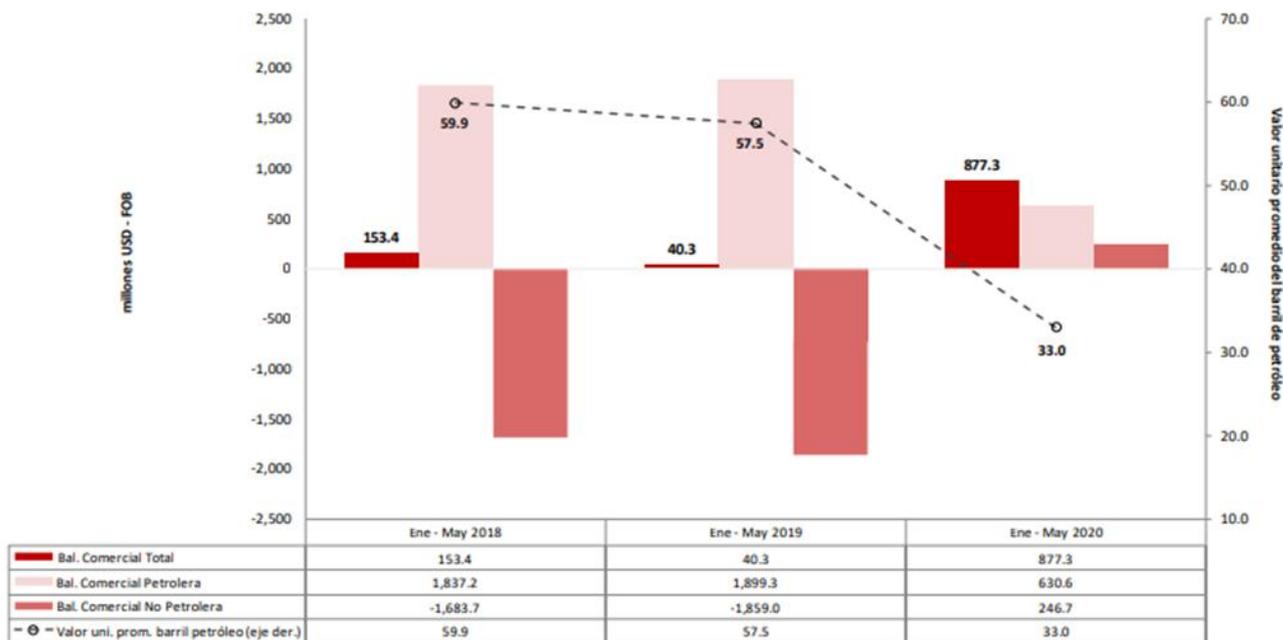
##### **4.1.1 Contexto Internacional**

###### **4.1.1.1 Balanza Comercial**

En los primeros cinco meses de 2020, la Balanza Comercial Total registró un superávit de USD 877.3 millones, USD 837.0 millones más que el resultado obtenido en el mismo período del año 2019, que cerró con un superávit de USD 40.3 millones, lo que significó una recuperación comercial de 2,076.3% (Banco Central del Ecuador, 2020).

La Balanza Comercial Petrolera registró un saldo favorable de USD 630.6 millones en el período enero – mayo 2020, resultado menor en 66.8%, si se compara con el resultado obtenido en el mismo período del año 2019 (USD 1,899.3 millones), como consecuencia de una caída en el valor de la exportación de bienes petroleros (51.1%); y de una reducción de la importación de bienes petroleros (34.7%). En el período enero – mayo de 2020, el valor promedio del barril exportado de petróleo fue de USD 33.0; la variación del precio promedio mensual del barril de petróleo crudo registrada entre mayo 2019 y 2020 fue negativa en 59.5%, al pasar de USD 60.4 a USD 24.5 (Banco Central del Ecuador, 2020).

Por su parte, entre enero y mayo de 2020 la Balanza Comercial no Petrolera disminuyó su déficit en USD 2,105.7 millones (113.3%) frente al valor registrado en enero – mayo de 2019 al pasar de USD -1,859.0 millones a USD 246.7 millones (Banco Central del Ecuador, 2020).



**Figura 20:** Balanza Comercial (Valor USD FOB en millones) Ene – May 2018 / Ene – May 2020  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

Entre los meses de enero y mayo de 2020, las exportaciones totales alcanzaron USD 7,870.9 millones. En términos relativos fueron menores en 14.7% (USD 1,352.4 millones) con relación a similar periodo de 2019 (USD 9,223.2 millones). Las exportaciones petroleras, en volumen, en el periodo de análisis, se contrajeron en 14.3% frente a lo registrado en similar periodo de 2019, al pasar de 9,010 miles de toneladas métricas (63.2 millones de barriles) a 7,723 miles de toneladas métricas (54.7 millones de barriles). En valor FOB, las ventas externas petroleras experimentaron una disminución de 51.1% (USD 1,896.1 millones). La variación del valor unitario promedio del barril exportado de petróleo y sus derivados en los cinco primeros meses de 2019 y 2020 fue de -42.6% al pasar de USD 57.5 a USD 33.0.

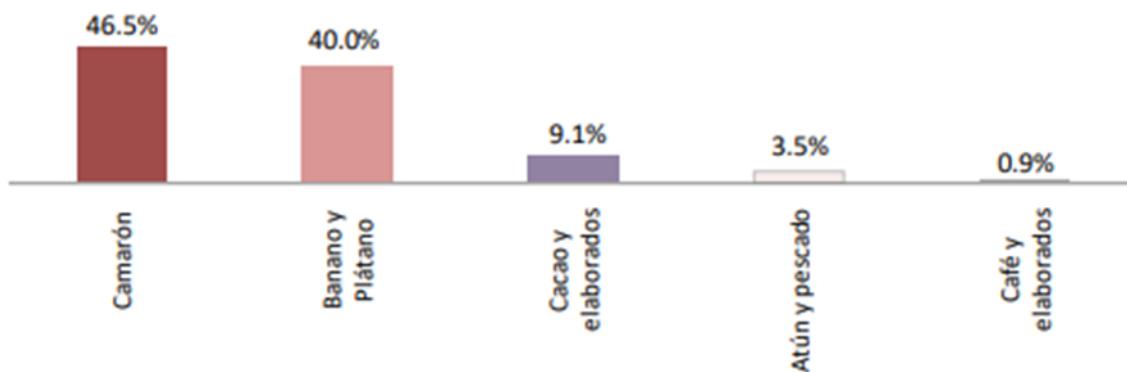


**Figura 21:** Exportaciones petroleras y no petroleras (Valor USD FOB en millones)  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

Las exportaciones no petroleras registradas entre enero y mayo de 2020 alcanzaron USD 6,059.8 millones, monto superior en 9.9% (USD 543.7 millones) respecto al mismo período de 2019, que fue de USD 5,516.1 millones. Este grupo de productos registró un aumento en volumen de 3.6%, entre los dos períodos. Por su parte, las exportaciones no petroleras tradicionales totalizaron USD 3,821.0 millones, valor mayor en 13.9%; respecto al registrado en enero – mayo de 2019 (USD 3,353.9 millones), mientras que las no tradicionales alcanzaron USD 2,238.8 millones, 3.5% (USD 76.6 millones) más que las ventas efectuadas en ese mismo período de 2019 (USD 2,162.2 millones).

Las participaciones porcentuales de los productos tradicionales y no tradicionales con respecto al total de las exportaciones no petroleras, en los primeros cinco meses de 2020, fueron de 63.1% y 36.9%, respectivamente. (Banco Central del Ecuador, 2020):

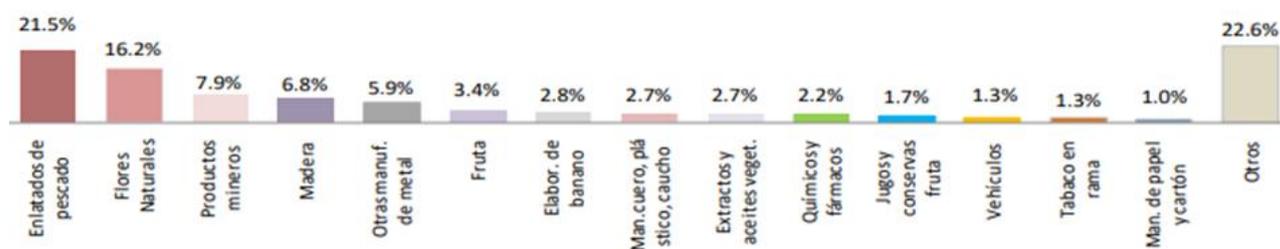
Las exportaciones no petroleras – tradicionales de mayo 2019 a mayo 2020 alcanzaron un valor FOB promedio mensual de USD 731.2 millones, la participación de los bienes que conforman este grupo fue la siguiente: camarón 46.5% (USD 339.8 millones), banano y plátano 40.0% (USD 292.8 millones); cacao y elaborados 9.1% (USD 66.6 millones); atún y pescado 3.5% (USD 25.5 millones); y, café y elaborados 0.9% (USD 6.5 millones). (Banco Central del Ecuador, 2020)



**Figura 22:** Exportaciones no petroleras – tradicionales (valores en millones de USD, participación porcentual)

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

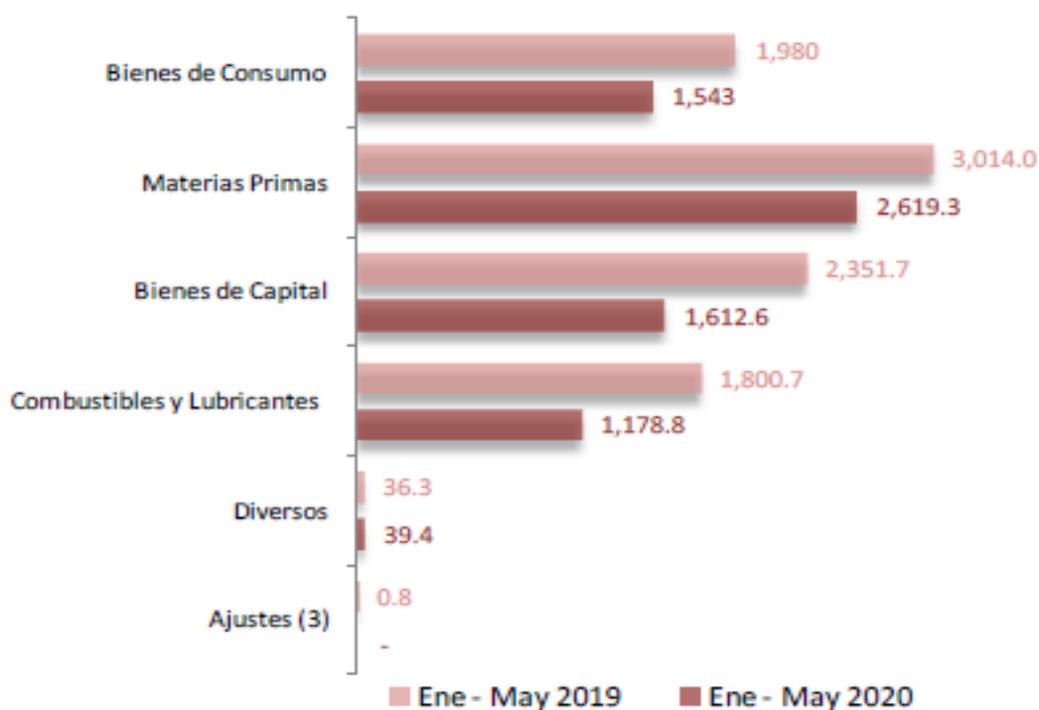
Las ventas externas no petroleras - no tradicionales de mayo 2019 a mayo 2020, alcanzaron en promedio un valor FOB mensual de USD 449.5 millones. La participación de los bienes que conforman este grupo fue la siguiente: enlatados de pescado 21.5% (USD 96.5 millones); flores naturales 16.2% (USD 72.8 millones); productos mineros 7.9% (USD 35.7 millones); madera 6.8% (USD 30.5 millones); otras manufacturas de metal 5.9% (USD 26.3 millones); fruta 3.4% (USD 15.3 millones); elaborados de banano 2.8% (USD 12.7 millones); manufacturas de cuero, plástico y caucho 2.7% (USD 12.3 millones); extractos y aceites vegetales 2.7% (USD 12.1 millones); químicos y fármacos 2.2% (USD 9.9 millones); jugos y conservas de frutas 1.7% (USD 7.5 millones); vehículos 1.3% (USD 6.0 millones); tabaco en rama 1.3% (USD 5.9 millones); manufacturas de papel y cartón 1.0% (USD 4.4 millones); y, otros 22.6% (USD 101.4 millones). (Banco Central del Ecuador, 2020)



**Figura 23:** Exportaciones no petroleras – no tradicionales (valores en millones de USD, participación porcentual)

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

Entre enero y mayo de 2020, las importaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 6,993.6 millones, nivel inferior en USD 2,189.3 millones en relación con las compras externas realizadas en el mismo período del año 2019 (USD 9,182.9 millones), lo cual representó una disminución de 23.8%. De acuerdo a la Clasificación Económica de los Productos por Uso o Destino Económico (CUODE), en el cuadro se aprecia que al comparar los períodos enero – mayo de 2019 y 2020, las importaciones en valor FOB, fueron menores en los grupos combustibles y lubricantes (-34.5%); bienes de capital (-31.4%); bienes de consumo (-22.0%); materias primas (-13.1%); y, mayores en el grupo productos diversos (8.7%).



**Figura 24:** Valores FOB importados por grupos de productos de acuerdo a la clasificación por uso y destino económico (CUODE) en millones de USD FOB.

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

#### 4.1.1.2 Balanza de Pagos

Los primeros tres meses de 2020 cerraron con un superávit de USD 395,4 millones en la Cuenta Corriente de la Balanza de Pagos del Ecuador (BCE, 2020), USD 661,1 millones más que lo registrado en similar período de 2019 (USD -265,7 millones).

En este resultado influyeron los mayores saldos positivos en la Cuenta Bienes (USD 627,5 millones) e Ingreso Secundario (USD 636,0 millones), que compensaron los saldos deficitarios de la Cuenta Servicios (USD -222,1 millones) y del Ingreso Primario (USD -646,0 millones).

En el primer trimestre del presente año, la Cuenta Bienes presenta un superávit asociado a un mayor flujo de las exportaciones (USD 5.392,5 millones) en relación a las importaciones (USD 4.765,0 millones).

Las exportaciones totales mostraron un crecimiento interanual de 0,6 % (USD 29,8 millones), pasando de USD 5.362,7 millones en el primer trimestre de 2019 a USD 5.392,5 millones en el primer trimestre de 2020.

De igual forma, las exportaciones no petroleras presentaron un mejor desempeño, ya que aumentaron de USD 3.243,8 millones a USD 3.813,8 millones dentro del período analizado. Los productos que aumentaron sus exportaciones fueron (BCE, 2020):

- Banano y plátano, de USD 876,9 millones a USD 1.055,0 millones (20,3%).
- Camarón, de USD 811,1 millones a USD 947,4 millones (16,8%).
- Cacao y elaborados, de USD 157,4 millones a USD 200,3 millones (27,3 %).
- Atún y pescado, de USD 93,9 millones a USD 95,9 millones (2,1%).
- No tradicionales, de USD 1.290,2 millones a USD 1.503,9 millones (16,6%)

Por su parte, las importaciones, en términos FOB, sumaron USD 4.765,0 millones, USD 585,0 millones menos en comparación al primer trimestre de 2019 (USD 5.350,0 millones). Según la clasificación por uso o destino económico, los rubros en los cuales disminuyeron las compras del exterior fueron (BCE, 2020):

- Bienes de consumo, de USD 1.133,0 millones a USD 1.048,8 millones (-7,4%).
- Combustibles y lubricantes, de USD 975,7 millones a USD 912,2 (-6,5%).
- Materias primas, de USD 1.834,1 millones a USD 1.612,3 millones (-12,1%).
- Bienes de capital, de USD 1.322,1 millones a USD 1.112,2 millones (-15,9%).

La Cuenta Servicios de la Balanza de Pagos presentó un déficit de USD -222,1 millones, mayor al observado en el primer trimestre de 2019 (USD -166,8 millones).

Este resultado se presentó por una reducción de USD 71,3 millones en el flujo de las exportaciones de servicios y de USD 15,9 millones en las importaciones (BCE, 2020), debido principalmente a un menor ingreso turístico de extranjeros al país y a una menor salida de ecuatorianos al exterior.

En el Ingreso Primario el déficit se redujo en USD 107,0 millones, al pasar de USD -753,1 millones en el primer trimestre de 2019 a USD -646,0 millones en igual período de 2020, cuando se pagó menos renta proveniente de la inversión de cartera (USD -59,1 millones) y de la otra inversión (deuda externa) en USD -46,6 millones.

En cuanto al Ingreso Secundario, uno de sus principales componentes constituye las transferencias personales, entre las que se encuentran las remesas enviadas al país por los ecuatorianos que trabajan en el extranjero. Para el primer trimestre de 2020 las remesas recibidas disminuyeron USD 15,0 millones (2,0%) en relación a igual período de 2019, al pasar de USD 736,2 millones a USD 721,2 millones. El flujo de remesas provino de: Estados Unidos (USD 424,8 millones), España (USD 175,7 millones), Italia (USD 35,5 millones) y otros países (USD 85,2 millones) (BCE, 2020).

El otro componente de la Balanza de Pagos es la Cuenta de Capital y Financiera, cuya evolución en el primer trimestre de 2020 registró:

- El flujo neto de la Inversión Extranjera Directa (IED), que alcanzó USD 202,5 millones, fue menor en USD -7,1 millones respecto al reportado en el primer trimestre de 2019, cuando estuvo en USD 209,6 millones.

Del monto total de la IED, USD 133,4 millones corresponden a nuevos capitales, USD 41,8 millones a utilidades reinvertidas y USD 27,3 millones a préstamos netos de capital de empresas relacionadas con sus afiliadas, en donde los desembolsos recibidos fueron mayores a las amortizaciones pagadas.

Los recursos de la inversión se destinaron, en mayor medida, a las siguientes actividades: servicios prestados a las empresas (USD 83,2 millones), explotación de minas y canteras (USD 54,7 millones), comercio (USD 21,6 millones), transporte, almacenamiento y comunicaciones (USD 13,6 millones), industria manufacturera (USD

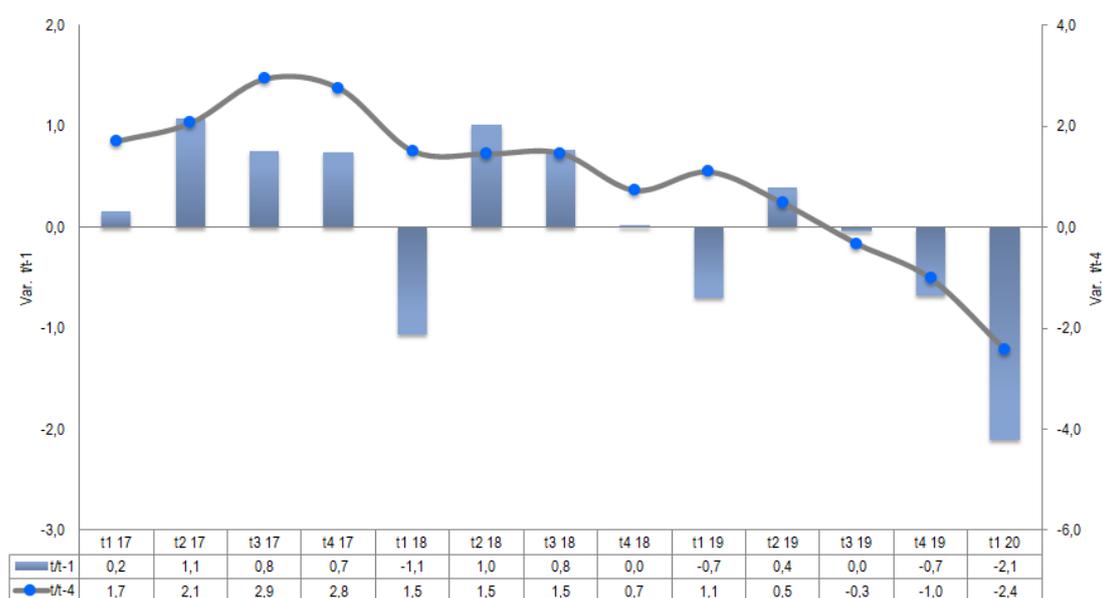
10,8 millones), y electricidad, gas y agua (USD 6,9 millones), entre las principales.

- La Cuenta de Capital y Financiera alcanzó un saldo superavitario de USD 368,4 millones en el primer trimestre de 2020.

En conjunto, los movimientos de la Cuenta Corriente y la de Capital y Financiera determinaron, que, en el primer trimestre de 2020, las reservas internacionales se redujeran en USD -1.319,4 millones (BCE, 2020).

#### 4.1.2 Contexto Nacional

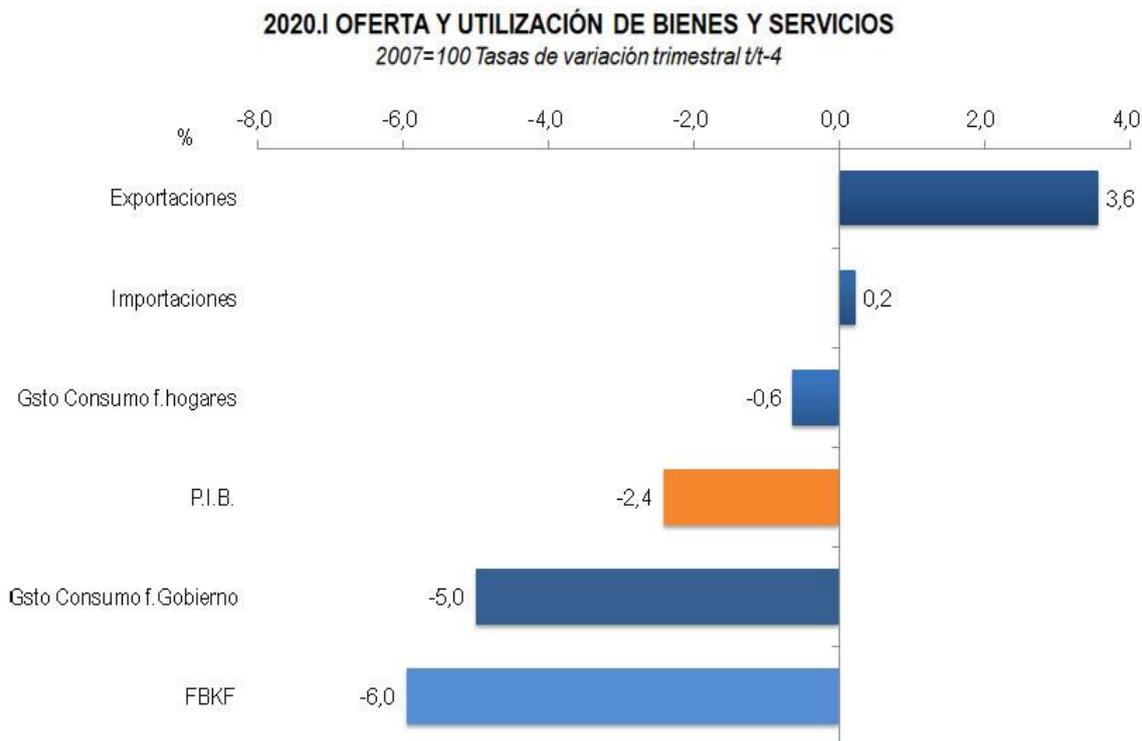
En el primer trimestre de 2020 la economía ecuatoriana experimentó un decrecimiento de 2,4% con respecto a igual período de 2019, según los datos de las Cuentas Nacionales publicadas por el Banco Central del Ecuador. De esta manera, el Producto Interno Bruto (PIB) totalizó USD 17.523 millones en términos constantes y USD 25.879 millones en términos corrientes (BCE, 2020).



**Figura 25:** Producto Interno Bruto – PIB (2007 = 100, tasas de variación)  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

Este comportamiento se explica por: i) reducción de 6,0% de la formación bruta de capital fijo; ii) disminución de 5,0% en el gasto de consumo final del gobierno y, iii) caída del gasto de consumo final de los hogares en 0,6%. De su parte, las importaciones

de bienes y servicios, que por su naturaleza disminuyen el PIB, fueron mayores en 0,2% a las registradas en el primer trimestre de 2019 (BCE, 2020).



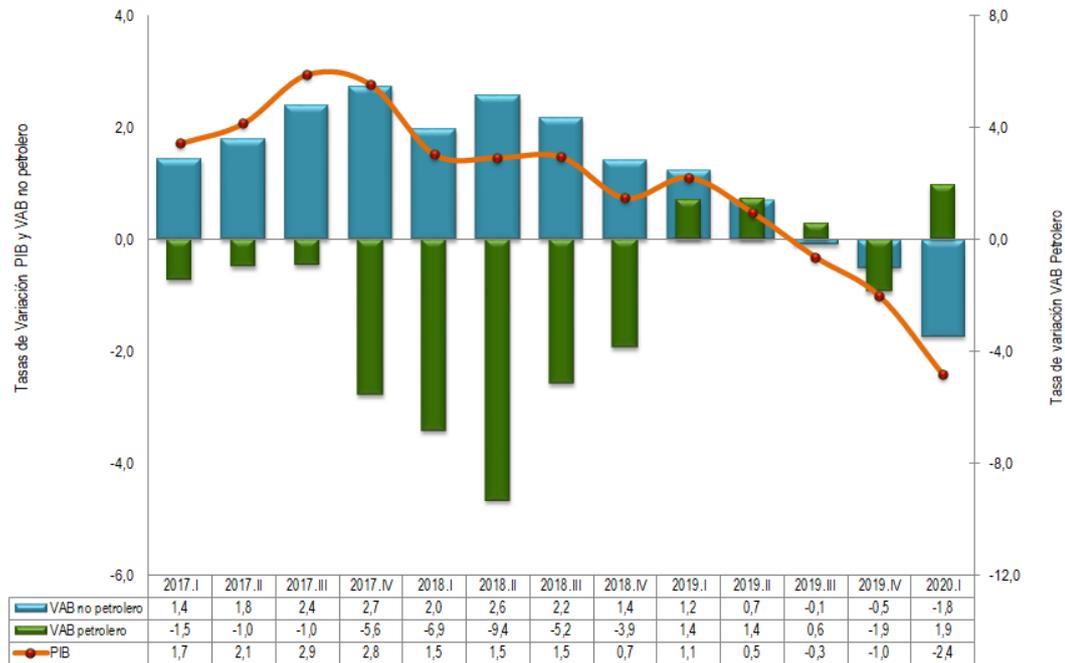
**Figura 26:** Oferta y utilización de bienes y servicios  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

El sector petrolero tuvo un crecimiento interanual en su Valor Agregado Bruto (VAB) de 1,9%, debido a un aumento de 2,4% en la extracción de petróleo crudo. La producción nacional de crudo, en el primer trimestre de 2020, fue de 48,9 millones de barriles, 2,7% más que el primer trimestre de 2019 (BCE, 2020).

Por otro lado, el VAB no petrolero mostró un decrecimiento de 1,8%, que se explica por una menor dinámica de industrias como: construcción, administración pública y defensa, alojamiento y servicios de comida, entre otras.

### VAB PETROLERO\* Y NO PETROLERO

2007=100 tasas de variación interanual t/t-4



**Figura 27:** VAB petrolero y no petrolero  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

El VAB del sector de servicios financieros registró un crecimiento del 1,6% en su tasa interanual, explicado principalmente por una expansión anual de 3,2% en las operaciones de crédito del sector financiero en el primer trimestre de 2020, las cuales alcanzaron 2,9 millones (BCE, 2020). Esto equivale a un incremento de 0,09 millones de operaciones con relación al primer trimestre de 2019.

El sector de la agricultura también mostró un crecimiento interanual de 1,4% en el primer trimestre de 2020. Sobresale el aumento de 7,3% del cultivo de banano, café y cacao y de 2,7% del cultivo de flores. En cambio, el VAB de la industria del comercio registró una variación negativa de 0,9%, comportamiento que se relaciona directamente con el desempeño de las demás industrias (BCE, 2020). Finalmente, el VAB de las actividades profesionales, técnicas y administrativas decreció en 1,3% con respecto al primer trimestre de 2019. De acuerdo a la información provista por el Estudio Mensual Opinión Empresarial (EMOE), en el primer trimestre de 2020 las empresas vinculadas a las actividades profesionales, técnicas y administrativas presentaron un decrecimiento en su volumen de ventas.

En lo referente a recaudaciones tributarias, en enero del 2019 el Servicio de Rentas Internas (SRI) había recaudado un total nacional de USD 1.258 millones, pero para enero del 2020, la recaudación tributaria subió un 4,71% situándose en USD 1.326 millones, siendo el mayor componente de recaudación el IVA en operaciones internas, en ambos períodos, con un total de USD 575 millones para el presente período (SRI, 2020).

En lo que respecta a actividades económicas, las actividades financieras y de seguros habrían pagado un total nacional de USD 222.154.701 a enero del 2020, mientras que de las actividades comerciales se habría recaudado un total de USD 443.293.404, siendo la de principal recaudación a nivel de país. En cuanto a agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, la recaudación fue tan solo de USD 34.037.576, mientras que de las actividades profesionales se recaudó un total de USD 53.339.283 (SRI, 2020). Estos son las cuatro principales actividades económicas que se reportan en la GAD Parroquial Chongón, de acuerdo a la investigación de mercados realizada por el presente autor.

En cuanto a la ciudad de Guayaquil, cantón donde se encuentra la parroquia Chongón, el principal puerto marítimo de la ciudad, la recaudación tributaria a enero del 2020 fue de USD 415.129.852, constituyéndose en la segunda ciudad de importancia tributaria después de la capital de Ecuador, el Distrito Metropolitano de Quito, con una recaudación total de USD 719.447.800 (SRI, 2020).

Finalmente, se debe anotar que, a raíz de la aprobación de la Ley Humanitaria diseñada para tratar de contrarrestar los efectos negativos de la pandemia del Covid-19, se espera una mayor participación de la banca pública nacional (CFN, BanEcuador y Banco del Pacífico), en la reactivación económica productiva del país, a través de la otorgación de nuevas líneas de créditos con bajas tasas de interés, mayor plazo de pago y periodos de gracia totales más amplios; préstamos para emprendimientos de hasta USD 20.000 sin necesidad de dejar un bien hipotecario como garantía; además del reajuste y condonación de intereses de mora a las personas y empresas que ya habían obtenido créditos previos a la declaración de la emergencia sanitaria el 12 de marzo del 2020, así como refinanciamiento y reajustes de pagos.

#### 4.1.2.1 Sector Financiero

El saldo de las cuentas corrientes del sistema financiero decreció -4.92% con respecto al cierre de marzo 2020 y decreció -0.93% con respecto al cierre del 17 de abril 2020. De esta manera, el saldo de las captaciones monetarias se ubicó en USD 8 532.79 millones para el 24 de abril 2020. Anualmente, los depósitos monetarios decrecieron -0.87% equivalente a USD 75.13 millones (Reditum, 2020).

Al 24 de abril de 2020, los depósitos de ahorro de los bancos privados crecieron 3.54% con respecto al cierre de marzo 2020, este porcentaje significó un aumento en las captaciones destinadas al ahorro por USD 286.57 millones. De esta manera, el saldo acumulado al 24 de abril alcanzó los USD 8 370.48 millones que resulta en una variación semanal de -2.88% y una variación anual de 6.10%.

Al 24 de abril de 2020, los depósitos bancarios a plazo decrecieron -2.79% con respecto al cierre de marzo 2020. De esta manera, el saldo acumulado, al 24 de abril contabilizó USD 10 305.44 millones, con una variación semanal de -0.31%. En términos anuales, las captaciones a plazo crecieron 10.14%, aumentando su saldo en USD 948.56 millones con respecto a abril 2019.

El saldo acumulado de la cartera por vencer de los bancos privados cerró al 24 de abril en USD 27 995.63 millones. Esto implicó un decrecimiento con respecto al cierre de marzo de -2.23%, y una variación de -0.39% con respecto al cierre del 17 de abril. En términos anuales, se contabilizó un crecimiento de 8.15%, lo que representa USD 2.109,51 millones más en el saldo de la cartera en relación a abril del año anterior.

El saldo acumulado de la cartera vencida de los bancos privados cerró al 24 de abril de 2020 en USD 1 073.88 millones. Esto implicó un crecimiento semanal de 4.09%, que en términos absolutos representa un crecimiento de USD 42.21 millones. En términos anuales, se contabilizó un decrecimiento de -12.57%, lo que representa USD -154.33 millones menos en el saldo de la cartera vencida con relación abril 2019.

La tasa de morosidad de la banca privada al 24 de abril 2020 se ubicó en 3.69%. De esta manera, la morosidad creció en 0.94 p.p. con relación al cierre de marzo 2020, y creció 0.15 p.p. con respecto al cierre de la semana pasada. Anualmente, la morosidad decreció en -0.84 p.p. con respecto abril 2019.

**Tabla 16:** Evolución de la tasa de morosidad de la banca privada

	Abr-19	Dic-19	Mar-20	17-abr-20	24-abr-20
Bancos Privados	4,53%	3,49%	2,75%	3,54%	3,69%

**Fuente:** Boletín Reditum (2020)

**Elaborado por:** Moyano (2020)

Al 08 de mayo 2020, las Reservas Internacionales (RI) sumaron USD 3,528.41 millones, lo que significó un crecimiento de 23.35% (USD 667.94 millones) con relación al 30 de abril de 2020. Por su parte, las Reservas Financieras crecieron en el mismo lapso en 0.19% (USD 10.05 millones), alcanzando un saldo de USD 5,387.64 millones, de los cuales las Reservas de Otras Sociedades de Depósitos (OSD) representan el 65.5% (USD 3,529.09 millones) y la CFN y el BIESS (OSF) el 34.5% restante (USD 1,858.55 millones).

El saldo acumulado de la cuenta del tesoro del BCE cerró al 08 de mayo de 2020 en USD 658.30 millones. Esto implicó un crecimiento semanal de 30.88%, que en términos absolutos representa un crecimiento de USD 155.33 millones. En términos anuales, se contabilizó un decrecimiento de -6.8%, lo que representa USD -48.04 millones menos en el saldo de la cuenta del tesoro con relación abril 2019 (Reditum, 2020).

Para agosto del 2020, se exponen las tasas de interés activas efectivas en la siguiente Figura:

<b>Agosto - 2020</b>			
<b>1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% anual</b>
Productivo Corporativo	9.24	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.56	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.25	Productivo PYMES	11.83
Productivo Agrícola y Ganadero**	8.05	Productivo Agrícola y Ganadero**	8.53
Comercial Ordinario	9.18	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	9.03	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.53	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	9.91	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.68	Consumo Ordinario	17.30
Consumo Prioritario	16.79	Consumo Prioritario	17.30
Educativo	9.40	Educativo	9.50
Educativo Social	5.34	Educativo Social	7.50
Vivienda de Interés Público	4.82	Vivienda de Interés Público	4.99
		<b>Vivienda de Interés Social<sup>3</sup></b>	<b>4.99</b>
Inmobiliario	10.19	Inmobiliario	11.33
Microcrédito Agrícola y Ganadero**	19.21	Microcrédito Agrícola y Ganadero**	20.97
Microcrédito Minorista <sup>1*</sup>	26.15	Microcrédito Minorista <sup>1*</sup>	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple <sup>1*</sup>	22.94	Microcrédito de Acumulación Simple <sup>1*</sup>	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada <sup>1*</sup>	20.14	Microcrédito de Acumulación Ampliada <sup>1*</sup>	23.50
Microcrédito Minorista <sup>2*</sup>	23.30	Microcrédito Minorista <sup>2*</sup>	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple <sup>2*</sup>	21.94	Microcrédito de Acumulación Simple <sup>2*</sup>	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada <sup>2*</sup>	20.09	Microcrédito de Acumulación Ampliada <sup>2*</sup>	25.50
Inversión Pública	7.35	Inversión Pública	9.33

**Figura 28:** Tasas de interés activas efectivas vigentes para el sector financiero nacional  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2020)

## 4.2 ESTUDIO DE MERCADO

### 4.2.1 Análisis de la demanda

De acuerdo con lo indicado por el INEC (2019), la tasa de empleo adecuado en la ciudad de Guayaquil a diciembre del 2019 se situó en 52,6%., con una tasa de desempleo del 2,9%, y un subempleo o empleo informal del 16,2%.

Lamentablemente esta situación varió drásticamente con la pandemia provocada por el Covid-19, la baja internacional del precio del petróleo, la escasa recaudación tributaria y la precariedad laboral causada por las restricciones de libre movilidad impuestas por la cuarentena declarada por el Gobierno Nacional desde el 12 de marzo del 2020 hasta el 20 de mayo del 2020, cuando el COE cantonal de la ciudad de Guayaquil optó por pasar

del semáforo rojo a amarillo, suavizando las restricciones y reactivando el comercio que es la principal actividad económica en la ciudad.

Como el INEC no publica datos de la Población Económicamente Activa (PEA) en las parroquias rurales, nos serviremos de las encuestas aplicadas en la investigación de mercados para estimar el número de personas con pleno empleo en Chongón, tomando también como referencia las personas mayores a los 15 años de edad.

En el 2010, la población reportada en la parroquia rural de Chongón, de acuerdo con el último censo poblacional era de 36.726 habitantes (INEC, 2012). Considerando las proyecciones poblacionales anuales por cantón, se estima que para el presente año 2020, la población de la parroquia rural Chongón sea de 40.986 (INEC, 2017).

En la ciudad de Guayaquil, para el año 2020, según cifras proyectadas por el (INEC, 2017), el 70,09% de la población tiene edades comprendidas entre los 15 a 74 años de edad, pudiendo ser parte de la Población Económicamente Activa (PEA).

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, el 31% de la muestra posee un empleo adecuado, por lo que la PEA adecuada se reduce a la siguiente cantidad:

$$40.986 * 70,09\% * 31\% = 8.905 \text{ pobladores}$$

Estos vienen a ser la cantidad de demandantes potenciales de los productos y servicios financieros de BanEcuador.

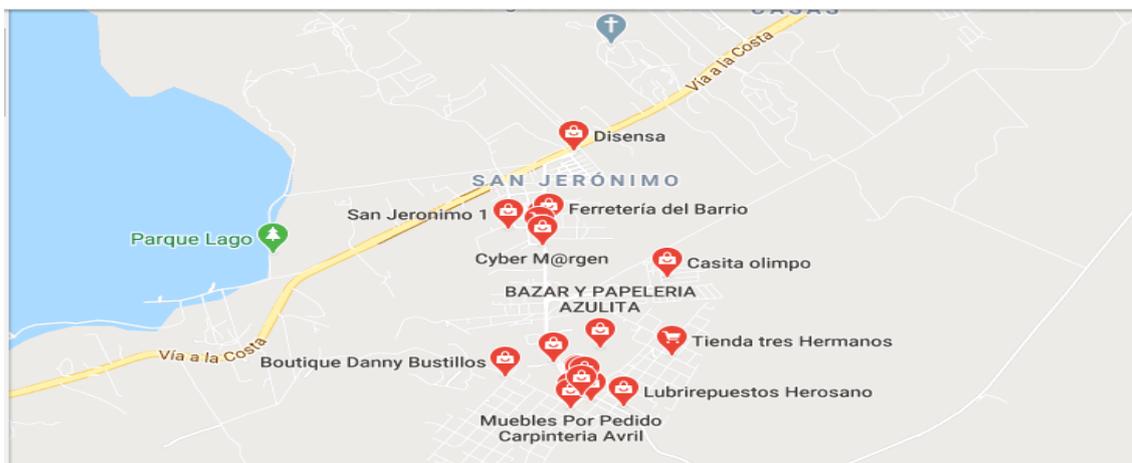
#### **4.2.2 Análisis de la oferta**

Actualmente en la parroquia rural Chongón, solo funciona una oficina especial de BanEcuador B.P.

En algunas tiendas de la localidad, operan corresponsales no bancarios del Banco Guayaquil (*Banco del barrio*), Banco Pichincha (*Mi vecino*) y también la comunidad cuenta con dos cajeros automáticos BanRed; uno del Banco Pacífico y el segundo del Banco Guayaquil.

#### 4.2.2.1 Determinación de la existencia de demanda insatisfecha

Actualmente, BanEcuador atiende una media anual de 1.500 clientes, mientras que los 20 corresponsales no bancarios existentes en la Comuna Chongon atienden a unos 2.000 clientes en total. Sin embargo, estos corresponsales no cuentan tampoco con todos los servicios financieros de una agencia o sucursal bancaria, por lo que su atención también es muy limitada.



**Figura 29:** Negocios que operan como corresponsales no bancarios en Chongón  
**Fuente:** Google Maps (2020)

En conclusión, se puede estimar la demanda potencial insatisfecha de la siguiente forma, tomando en consideración el crecimiento poblacional del Cantón Guayaquil durante los últimos 5 años del 1,01%:

**Tabla 17:** Estimación de la demanda potencial insatisfecha para el proyecto

Año	Demanda	Oferta	D. Insatisfecha	% satisfacción
2021	8.905	3.500	5.405	39,30%
2022	8.995	3.535	5.460	39,30%
2023	9.086	3.571	5.515	39,30%
2024	9.178	3.607	5.571	39,30%
2025	9.271	3.643	5.628	39,29%

Elaborado por: Moyano (2020)

#### 4.2.2.2 Participación del proyecto en las principales variables financieras del subsistema financiero

Considerando que en la parroquia rural Chongon no existen agencias bancarias de otras Instituciones financieras tales como bancos, cooperativas de ahorro y crédito,

mutualistas, la agencia bancaria a crearse podrá atender la demanda potencial insatisfecha en un 100%, brindando todos los servicios y productos financieros establecidos dentro su marco regulatorio, sin ningún tipo de restricción.

Con dicho antecedente favorable igual nuestro análisis será conservador con los cálculos, se va a empezar únicamente con un 50% de la demanda potencial, que se va a incrementar acorde a la tasa de crecimiento poblacional interanual.

#### **4.2.3 Análisis de los precios**

Dentro del tarifario por servicios que mantiene BanEcuador B.P. se puede evidenciar que muchos tienen una tarifa de cero costos, dicho documento se encuentra en el Anexo 3 (ver anexo 3).

En relación a las tasas activas vigentes en el banco para los principales productos y servicios ofertados, se describen los más importantes en el Anexo 4 (ver anexo 4).

BanEcuador B.P. registra las tasas de interés activas vigentes más bajas para los diferentes segmentos de crédito.

#### **4.2.4 Análisis de comercialización**

##### **4.2.4.1 Producto**

Los principales productos y servicios financieros que ofrecería la agencia bancaria de BanEcuador en Chongón, se resumen en su página Web institucional, y son los siguientes:

- ✓ Cuenta de ahorros
- ✓ Depósito a plazo fijo
- ✓ Cuenta corriente
- ✓ Ahorro programado
- ✓ Crédito educativo
- ✓ Crédito para emprendedores
- ✓ Crédito para PYMES
- ✓ Crédito de consumo
- ✓ Crédito para microempresas



**Figura 30:** Principales productos ofrecidos por BanEcuador promocionados en portal web  
**Fuente:** Banecuator B.P. (2020)

Las principales ventajas que ofrecen los productos y servicios de BanEcuador BP con respecto a otras instituciones financieras, como la banca privada, son las siguientes:

- Las menores tasas de interés activas en el mercado
- Mayor plazo para cancelar créditos, hasta 15 años plazo
- La periodicidad de pagos se ajusta al flujo de efectivo que generará el cliente dependiendo su actividad económica, la deuda se puede amortizar de manera mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento.
- Se otorga periodos de gracia totales (sin pagos de capital e intereses), hasta 1 año para capital de trabajo, y hasta 5 años para financiar activos fijos (no corrientes).
- En créditos de hasta USD 20.000 no se exige dejar garantías reales, solo la firma de un garante.

- En créditos de hasta USD 10.000 no se exige garantía personal

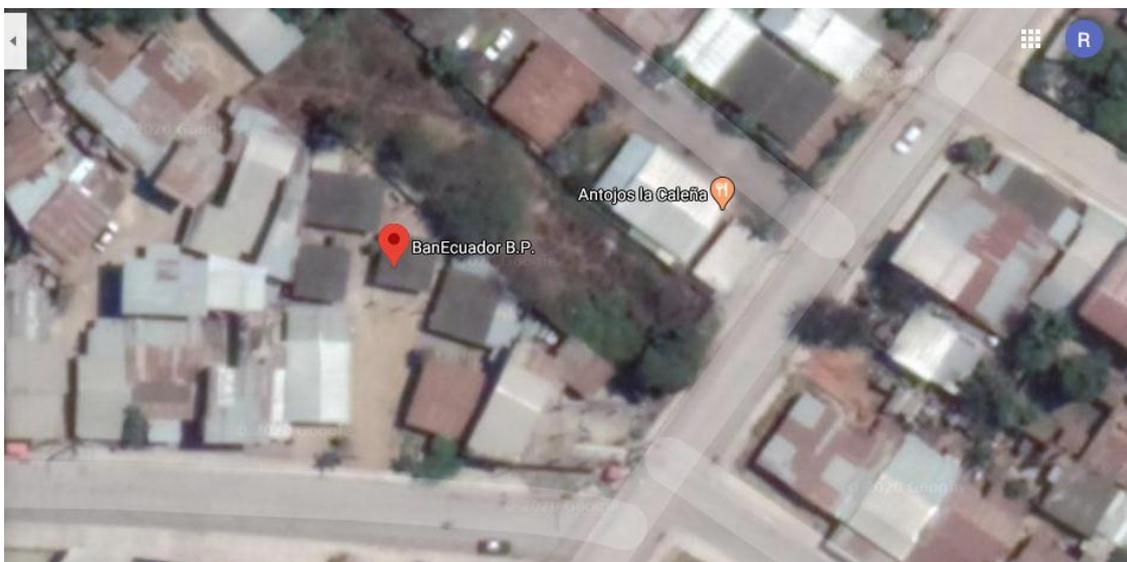
#### 4.2.4.2 Precio

Los precios en este caso, vienen a ser las tasas de interés activas que cobra el banco por la prestación de sus servicios financieros. En el anexo 4, se describe con detalle las tasas de interés por producto (Ver Anexo 4).

#### 4.2.4.3 Plaza

La agencia estará ubicada en el mismo sitio donde actualmente funciona la oficina especial, dado que el inmueble posee el espacio suficiente para la ampliación requerida por la nueva agencia bancaria de BanEcuador.

Su dirección exacta es Parroquia Chongón, Av. Roldós y Calle Tercera, Solar 7 en el inmueble de propiedad de CNT el mismo que se encuentra bajo un contrato de comodato.



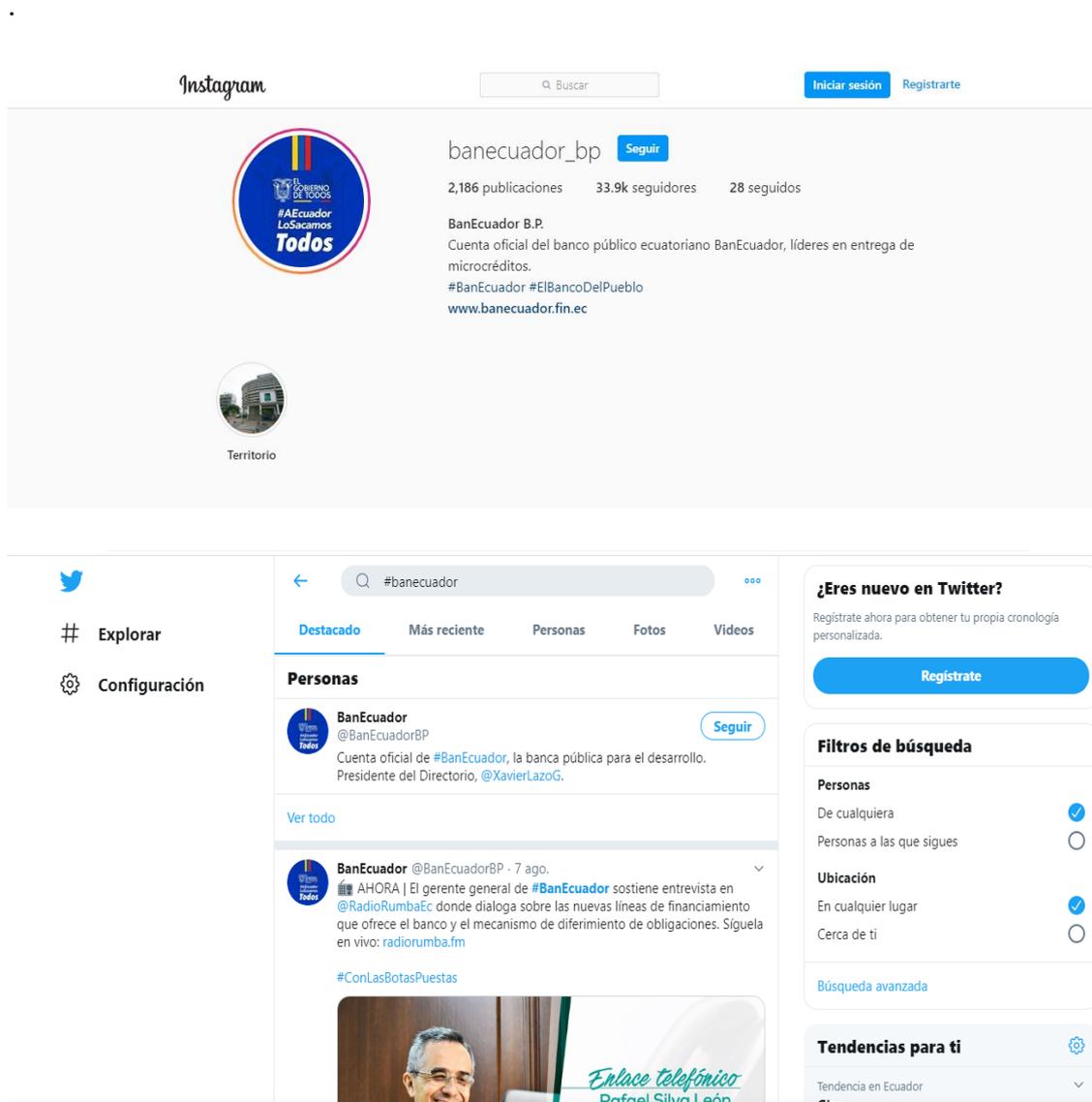
**Figura 31:** Ubicación geográfica de BanEcuador en Chongón  
**Fuente:** Google Maps (2020)

El tipo de distribución que se aplicará es de un canal directo, dado que las personas deben acudir a la agencia para poder ser atendidas por el personal operativo y comercial de la institución, de acuerdo al requerimiento del cliente.

#### 4.2.4.4 Promoción

Actualmente la institución financiera publica cuenta con su propia página web desde donde los clientes pueden acceder para efectuar las transacciones en línea sin tener la necesidad de acercarse a una agencia bancaria, tarjetas de debito parametrizadas para acceder a la conexión Banred, servicio de Call Center para emergencias bancarias y servicio de Banca Telefónica.

Adicional a la página web, el banco público cuenta con presencia en las principales redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram donde se puede dar seguimiento de las gestiones realizadas por la Institución en beneficio de sus clientes, además de información relevante de la entidad.





**Figura 32:** Promoción de BanEcuador en las principales redes sociales  
**Fuente:** BanEcuador BP (2020)

La única promoción adicional que se haría para la agencia bancaria a instalarse en Chongón, sería la publicación de una nota periodística en los principales diarios de la ciudad, tales como El Universo, Extra, Expreso, etc. Menciones en las principales radios de la urbe, tales como Onda Positiva, La Otra, Caravana, etc.; fichas y posters pegados en las inmediaciones de la agencia bancaria, y perifoneo para que las personas de la comunidad conozcan que en la parroquia la oficina especial ya funciona como agencia bancaria.

## 4.3 ESTUDIO TÉCNICO

### 4.3.1 Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto

Actualmente en la parroquia Chongón opera una oficina especial de BanEcuador, cuya funcionalidad es muy limitada y en donde, los clientes actuales, solo pueden realizar un número exclusivo de transacciones, teniendo que trasladarse a Guayaquil si desean servicios como obtener un crédito bancario, aperturar una cuenta de ahorros, etc.

Una agencia es una “oficina que depende de la matriz o sucursal; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y

Financiero, autorizados por el directorio de la entidad financiera; no está autorizada a llevar contabilidad”. (BanEcuador, 2020),

Con la apertura de la agencia, se busca que los habitantes de la parroquia rural Chongón y sectores aledaños no tengan la necesidad de perder tiempo y dinero al tener que trasladarse a las agencias de Guayaquil para obtener productos o servicios que actualmente no ofrece la oficina especial. A través del presente estudio se está demostrando que existe la suficiente demanda potencial insatisfecha y que la parroquia, demanda todos los productos y servicios financieros que brinda una Institución bancaria.

Para aperturar una agencia bancaria, se debe cumplir con los siguientes requerimientos:

**Tabla 18:** Espacios mínimos requeridos por parte de BanEcuador B.P.

Denominación	Cantidad	50% Área útil mobiliario	25% Circulación por estación	10% Salas de reuniones	5% Áreas comunales	10% Racks / Bodegas	Subtotal	100% Total M2 Área (Útil)
Jefe de agencia								
Cantonal 1	1	6,27	1,57	0,63	0,31	0,63	9,41	9,41
Cajero	2	2,25	0,56	0,23	0,11	0,23	3,38	6,76
Oficial de Negocios	2	4,05	1,01	0,41	0,20	0,41	6,08	12,16
Servicios y Canales	1	4,05	1,01	0,41	0,20	0,41	6,08	6,08
Asistente Balcón de servicios	2	4,05	1,01	0,41	0,20	0,41	6,08	12,16
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>20,67</b>	<b>5,16</b>	<b>2,09</b>	<b>1,02</b>	<b>2,09</b>	<b>31,03</b>	<b>46,57</b>

*Fuente:* Inmobiliar (2017)

**Tabla 19:** Parámetros cuantificación

Descripción	Fórmula	Valor
Área de estaciones	A	46,57
N° estaciones	B	8
Media aritmética	$C = A/B$	5,82
Crecimiento (12%)	$D = C*0,12$	0,70
Total funcionario	$E = C+D$	6,52
<b>Total Área útil</b>	<b><math>B * E</math></b>	<b>52,16</b>

*Fuente:* Inmobiliar (2017)

**Tabla 20:** Componentes adicionales

<b>Descripción</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Valor</b>
Circulación horizontal-pasillos	35%	18,26
Escaleras verticales y emergencia	10%	5,22
Baterías sanitarias	12%	6,26
Cafeterías	5%	2,61
Ductos de instalaciones	2%	1,04
Espacios de recepción	5%	2,61
Filas para cajas	25%	13,04
Área de espera para servicios	20%	10,43
Esclusa, bóveda y pre-bóveda	15%	7,82
Archivo	5%	2,61
Parqueaderos 1 par/30 M2	2	25,00
<b>TOTAL</b>		<b>69,90</b>

*Fuente:* Inmobiliar (2017)

**Tabla 21:** Metro cuadrado por funcionario

<b>Parámetros cuantificación</b>	<b>Componentes adicionales</b>	<b>Total Área</b>	<b>Área por funcionario</b>
52,16	69,90	122,06	15,26

*Fuente:* Inmobiliar (2017)

Según lo expuesto, para el funcionamiento de la agencia en Chongón, se requiere un área mínima de 122,06 m<sup>2</sup>.

Y, actualmente donde opera la oficina especial de la parroquia, si se cumple con este estándar mínimo para el funcionamiento de la agencia dado que el bien inmueble cuenta con un área de 140 m<sup>2</sup>, incluyendo un amplio espacio para parqueadero.

#### **4.3.2 Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto**

Actualmente la oficina especial está ubicada en el centro de la cabecera parroquial de Chongón, en una de las avenidas más transitada (Av. Roldós), tanto por vehículos como por peatones, y a escasa cuadra y media de la Vía Chongón, la cual atraviesa toda la parroquia de sur a norte.

En los alrededores de la actual oficina especial, funcionan varios negocios tales como tiendas, locales de comida, hosterías, iglesias y centros educativos fiscales.

Es muy importante mencionar que el 70% de las personas encuestadas, se mostró favorable a que la agencia bancaria funcione en el mismo sitio por su ubicación

estratégica y porque las personas de la comunidad ya saben dónde está situado el Banco, por lo que la mejor opción sigue siendo su actual ubicación.

### 4.3.3 Análisis de los productos y servicios a desarrollar

Como agencia bancaria, BanEcuador deberá ofrecer todos los servicios y productos de los cuales dispone, y que se resumen a continuación:

*Tabla 22: Servicios y productos a ofrecer en la agencia bancaria Chongón*

Apertura de cuentas de ahorros.
Apertura, renovación y cancelación de depósitos a plazo fijo.
Apertura de cuenta corriente.
Inversión en cuentas de ahorro programado a largo plazo.
Acceso a varias líneas de crédito: Microcrédito, Crédito PYMES, Crédito educativo, Crédito de consumo.
Acceso a créditos especiales: para la mujer rural, personas con discapacidad.
Cobro de bonos solidarios.
Transferencias interbancarias
Emisión de cheques de emergencia
Financiamiento bursátil
Acceso a servicios no financieros: Capacitaciones, cursos de educación financiera
Pago de servicios básicos, incluyendo impuestos prediales, recargas a celulares, pago de matrículas y colegiaturas, pago de impuestos y tasas al SRI, ANT, Municipios.

*Fuente: BanEcuador (2020)*

*Elaborado por: Moyano (2020)*

### 4.3.4 Análisis de inversiones en infraestructura física y tecnológica

Dado que la oficina especial actualmente cuenta con acceso a la plataforma digital para acceder a los servicios que presta el banco, no será necesario invertir recursos en tecnología, sin embargo, si hay que invertir dinero en activos fijos (no corrientes), como se describe a continuación, debido a que actualmente laboran solo 3 personas en la oficina, pero para la agencia se requiere de al menos, 8 funcionarios. Además, si bien el

local cuenta con el suficiente espacio para su nueva operatividad, se requiere realizar nuevas readecuaciones para que se adapte a la nueva operatividad de la agencia.

**Tabla 23:** Requerimientos adicionales en muebles de oficina

Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Total
<b>Muebles de oficina</b>			
Conjunto Escritorio de oficina esquinero con cajonera y silla	\$ 145,99	1	\$ 145,99
Sillas de espera para oficina	\$ 30,00	6	\$ 180,00
Estación de trabajo tipo L escritorio	\$ 160,00	3	\$ 480,00
Sillas para cajeros	\$ 85,00	1	\$ 85,00
Bancada-sillas de espera 4 puestos	\$ 160,00	2	\$ 320,00
Archivador metálico cuatro cajones carpetas	\$ 125,00	1	\$ 125,00
<b>Total</b>			<b>\$ 1.335,99</b>

*Elaborado por: Moyano (2020)*

**Tabla 24:** Requerimientos adicionales en equipos de oficina

Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Total
<b>Equipo de oficina</b>			
Teléfonos fijos	\$ 12,99	2	\$ 25,98
Dispensador de agua	\$ 86,40	1	\$ 86,40
<b>Total</b>			<b>\$ 112,38</b>

*Elaborado por: Moyano (2020)*

**Tabla 25:** Requerimientos adicionales en equipos de computación

Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Total
<b>Equipos de computación</b>			
Computadoras de escritorio	\$ 267,99	4	\$ 1.071,96
Impresora multifuncional EPSON	\$ 285,67	1	\$ 285,67
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.357,63</b>

*Elaborado por: Moyano (2020)*

**Tabla 26:** Requerimientos adicionales en gastos pre operativos

Gastos preoperativos	Costo Unitario
Gastos de Publicidad pre operativa	\$ 2.000,00
Gastos de instalación y readecuación	\$ 9.764,67
Señalética de emergencia	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>	
	<b>\$ 11.814,67</b>

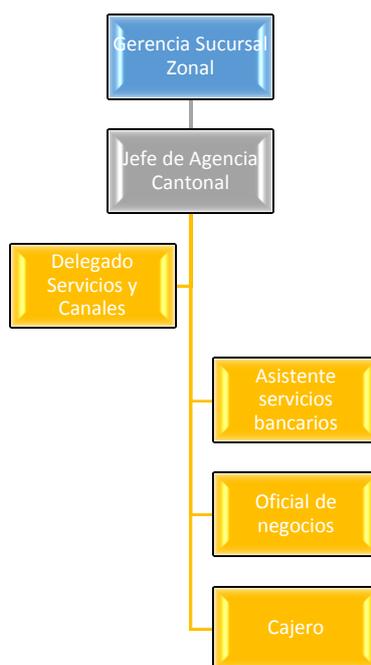
*Elaborado por: Moyano (2020)*

## 4.4 ESTUDIO ORGANIZACIONAL

### 4.4.1 Organigrama

BanEcuador BP tiene su propia estructura organizacional, sin embargo, cada sucursal, agencia, oficina especial y ventanilla de extensión, dispone de su propio organigrama funcional de acuerdo a los requerimientos mínimos de personal establecidos en el reglamento interno de la institución financiera, en concordancia con lo establecido por el Código Monetario y la Ley de Instituciones Financieras aprobadas por las Superintendencia de Bancos.

La agencia de BanEcuador a crearse en la parroquia rural Chongón, deberá presentar la siguiente estructura organizacional:



**Figura 33:** Organigrama de la agencia a crearse en Chongón  
*Elaborado por: Moyano (2020)*

### 4.4.2 Descripción de puestos y funciones necesarias

Para el correcto funcionamiento de la agencia bancaria a crearse en Chongón, se va a requerir del siguiente personal:

### ***Jefe de Agencia Cantonal***

Desempeña el papel del gerente de agencia bancaria y tiene múltiples facetas. Dentro de sus principales funciones descritas en el Estatuto Organizacional por Procesos que maneja la Institución tenemos:

- Aprobar operaciones de crédito.
- Controlar los indicadores de morosidad y colocación.
- Captación de nuevos recursos.
- Control del personal operativo y de negocios.
- Suscribir contratos, pagarés, depósitos a plazo fijo, cheques de gerencia y emergencia.
- Realizar arqueos periódicos al efectivo mantenido en cajas y bóveda.

### ***Delegado de Servicios y Canales***

Su cargo depende jerárquicamente del jefe de agencia, dentro de las principales funciones detalladas en el Estatuto Organizacional por Procesos se detallan las siguientes:

- Responsable de bóveda y documentos valorados
- Autorizar retiros por montos altos
- Suscribir conjuntamente con el jefe de agencia depósitos a plazo fijo, cheques de emergencia y gerencia.
- Supervisar al personal de cajas y balcón de servicios
- Realizar arqueos de efectivo a los cajeros y el cajero automático.
- Realizar el control contable a cuentas transitorias.

### ***Asistentes de servicios bancarios***

Funcionario responsable de atención a usuarios, dentro de sus principales funciones las mismas que se encuentran descritas en el Estatuto Organizacional por Procesos tenemos:

- Brindar atención personalizada a los clientes.
- Gestionar el inicio de relación comercial con los clientes a través de los diferentes productos que mantiene la Institución, tales como apertura de cuentas,

emisión de depósitos a plazo fijo, reactivación de cuentas, ahorro programado, etc.

- Resolver dudas, reclamos y dificultades presentadas por los clientes.

### ***Cajero***

Es el responsable de atender las transacciones financieras de los clientes y usuarios en ventanilla, dentro de sus principales funciones las mismas que se encuentran descritas en el Estatuto Organizacional por Procesos tenemos:

- Efectúa retiro de ahorros y pagos de cheques.
- Cobro de diferentes servicios bajo la plataforma puntomatico
- Cobro de pensiones alimenticias y remates judiciales.
- Canje de libretas de ahorros.

### ***Oficial de negocios***

Es el responsable de las captaciones de nuevos recursos y manejo crediticio de la agencia, dentro de sus principales funciones las mismas que se encuentran descritas en el Estatuto Organizacional por Procesos tenemos:

- Se encarga del procesamiento de las operaciones crediticias.
- Asesora en temas referentes a la mejora de sus negocios, por lo que realiza constantes visitas a las unidades productivas.
- Busca incrementar la rentabilidad de su cartera, con una adecuada gestión del riesgo y elaborando propuestas de crédito.
- Administra y hace seguimiento a una cartera de clientes.

## **4.5 ESTUDIO FINANCIERO**

### **4.5.1 Determinación de las inversiones**

*Tabla 27: Inversión Inicial*

<b>Inversión Inicial</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
Capital de Trabajo	\$ 11.537,72	44,11%
<b>Total Inversión Corriente</b>	<b>\$ 11.537,72</b>	<b>44,11%</b>
Muebles de oficina	\$ 1.335,99	5,11%
Equipo de oficina	\$ 112,38	0,43%
Equipos de computación	\$ 1.357,63	5,19%

<b>Total Inversión Fija</b>	\$	<b>2.806,00</b>	<b>10,73%</b>
Gastos Preoperativos	\$	11.814,67	45,17%
<b>Total Inversión Diferida</b>	\$	<b>11.814,67</b>	<b>45,17%</b>
<b>Total Inversión Inicial</b>	\$	<b>26.158,39</b>	<b>100,00%</b>

<b>Fuentes de Financiamiento</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
Capital Propio	\$ 26.158,39	100,00%
<b>TOTAL</b>	\$ <b>26.158,39</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Moyano (2020)*

## 4.5.2 Proyección en detalle de ingresos y gastos

### 4.5.2.1 Ingresos esperados

Como se indicó en el apartado de oferta y demanda, la demanda insatisfecha para los servicios y productos financieros que brindaría la agencia de BanEcuador en la parroquia Chongón quedó establecida en 8.905 potenciales usuarios. Al no haber más competencia actualmente en la zona de influencia del proyecto, el banco pudiera captar perfectamente a todo el 100% de la demanda insatisfecha.

Sin embargo, y siendo consecuentes con la actual situación económica que está atravesando el país, solo se va a captar al 50% de dicha demanda potencial, por lo que los usuarios que harían uso de las instalaciones de la agencia de BanEcuador se reducirían a 4.453

En base a esto, se estima el siguiente uso de los principales servicios y productos financieros para la proyección de los ingresos durante los siguientes cinco años de vida útil del proyecto (Ver Tabla 28):

En cuanto a costos, en el Anexo 5 se describe el gasto de todo el personal de la agencia bancaria, y en el Anexo 6, se detallan los gastos administrativos y de venta en los que incurrirá la agencia durante los próximos cinco años de vida útil del proyecto.

*Tabla 28: Descripción de los ingresos esperados por los servicios que brindará la agencia bancaria de BanEcuador en Chongón*

<b>Demanda estimada para depósitos</b>	<b>%</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Depositantes</b>		<b>4.453</b>	<b>4497</b>	<b>4542</b>	<b>4587</b>	<b>4633</b>
Tasa de crecimiento estimada	1,01%					
Ahorro promedio		\$ 240,00	\$ 246,24	\$ 252,64	\$ 259,21	\$ 265,95
Ingresos		\$1.068.647,65	\$1.107.341,28	\$ 1.147.501,05	\$1.189.000,57	\$1.232.148,30
Interés	0,75%	\$ 8.014,85	\$ 8.305,05	\$ 8.606,25	\$ 8.917,50	\$ 9.241,11
Encaje Bancario	5,00%	\$ 53.432,38	\$ 55.367,06	\$ 57.375,05	\$ 59.450,02	\$ 61.607,41
<hr/>						
<b>Demanda estimada para pólizas de inversión</b>		<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Depositantes</b>	5,00%	<b>222</b>	<b>224</b>	<b>227</b>	<b>229</b>	<b>231</b>
Tasa de crecimiento estimada	1,01%					
Inversión promedio		\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00
Ingresos		\$ 111.000,00	\$ 112.000,00	\$ 113.500,00	\$ 114.500,00	\$ 115.500,00
Interés	4,50%	\$ 4.995,00	\$ 5.040,00	\$ 5.107,50	\$ 5.152,50	\$ 5.197,50
<hr/>						
<b>Demanda estimada para crédito</b>		<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Crédito disponible</b>		<b>\$1.113.205,42</b>	<b>\$1.150.629,17</b>	<b>\$ 1.189.912,25</b>	<b>\$1.229.980,55</b>	<b>\$1.271.602,28</b>
Microcrédito	75,80%	\$ 843.809,70	\$ 872.176,91	\$ 901.953,48	\$ 932.325,25	\$ 963.874,52
Educativo	7,00%	\$ 77.924,37	\$ 80.544,04	\$ 83.293,85	\$ 86.098,63	\$ 89.012,15
PYMES	1,30%	\$ 14.471,67	\$ 14.958,17	\$ 15.468,85	\$ 15.989,74	\$ 16.530,82
Consumo	15,90%	\$ 176.999,66	\$ 182.950,03	\$ 189.196,04	\$ 195.566,90	\$ 202.184,76
Tasa Activa Microcrédito	<b>15,30%</b>	\$ 129.102,88	\$ 133.443,06	\$ 137.998,88	\$ 142.645,76	\$ 147.472,80
Tasa Activa Crédito Educativo	<b>16,06%</b>	\$ 12.514,65	\$ 12.935,37	\$ 13.376,99	\$ 13.827,43	\$ 14.295,35
Tasa Activa Crédito para PYMES	<b>9,76%</b>	\$ 1.412,43	\$ 1.459,91	\$ 1.509,75	\$ 1.560,59	\$ 1.613,40
Tasa Activa Consumo	<b>16,06%</b>	\$ 28.426,14	\$ 29.381,77	\$ 30.384,88	\$ 31.408,04	\$ 32.470,87

**Interés ganado**

**\$ 171.456,10   \$ 177.220,11   \$ 183.270,50   \$ 189.441,82   \$ 195.852,42**

---

*Fuente: BanEcuador (2020)*

*Elaborado por: Moyano (2020)*

### 4.5.3 Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

Tabla 29: Estados de Resultados Proyectado

Estado de Resultados Integrales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>					
Tasa Activa Microcrédito	\$ 129.102,88	\$ 133.443,06	\$ 137.998,88	\$ 142.645,76	\$ 147.472,80
Tasa Activa Crédito Educativo	\$ 12.514,65	\$ 12.935,37	\$ 13.376,99	\$ 13.827,43	\$ 14.295,35
Tasa Activa Crédito para PYMES	\$ 1.412,43	\$ 1.459,91	\$ 1.509,75	\$ 1.560,59	\$ 1.613,40
Tasa Activa Consumo	\$ 28.426,14	\$ 29.381,77	\$ 30.384,88	\$ 31.408,04	\$ 32.470,87
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$ 171.456,10</b>	<b>\$ 177.220,11</b>	<b>\$ 183.270,50</b>	<b>\$ 189.441,82</b>	<b>\$ 195.852,42</b>
<b>Costos y Gastos</b>					
<b>Gastos Administrativos</b>					
Sueldos y salarios	\$ 120.108,60	\$ 129.923,41	\$ 131.891,75	\$ 133.889,91	\$ 135.918,35
Otros gastos administrativos	\$ 14.604,04	\$ 14.751,54	\$ 14.900,53	\$ 15.051,03	\$ 15.203,04
Depreciaciones	\$ 597,34	\$ 597,34	\$ 597,34	\$ 144,84	\$ 144,84
<b>Total de Gastos Administrativos</b>	<b>\$ 135.309,98</b>	<b>\$ 145.272,29</b>	<b>\$ 147.389,62</b>	<b>\$ 149.085,78</b>	<b>\$ 151.266,23</b>
<b>Gastos de Marketing</b>					
Publicidad	\$ 2.156,00	\$ 2.177,78	\$ 2.199,77	\$ 2.221,99	\$ 2.244,43
<b>Total de Gastos de Marketing</b>	<b>\$ 2.156,00</b>	<b>\$ 2.177,78</b>	<b>\$ 2.199,77</b>	<b>\$ 2.221,99</b>	<b>\$ 2.244,43</b>
<b>Gastos Financieros</b>					
Intereses Bancarios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total de Gastos Financieros</b>	<b>\$ -</b>				
<b>Total de Costos y Gastos</b>	<b>\$ 137.465,98</b>	<b>\$ 147.450,07</b>	<b>\$ 149.589,39</b>	<b>\$ 151.307,77</b>	<b>\$ 153.510,66</b>
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>\$ 33.990,12</b>	<b>\$ 29.770,04</b>	<b>\$ 33.681,11</b>	<b>\$ 38.134,05</b>	<b>\$ 42.341,76</b>
0% Utilidad Empleados	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>\$ 33.990,12</b>	<b>\$ 29.770,04</b>	<b>\$ 33.681,11</b>	<b>\$ 38.134,05</b>	<b>\$ 42.341,76</b>
Impuesto a la Renta	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 33.990,12</b>	<b>\$ 29.770,04</b>	<b>\$ 33.681,11</b>	<b>\$ 38.134,05</b>	<b>\$ 42.341,76</b>

Elaborado por: Moyano (2020)

### 4.5.4 Determinación de Flujo de Caja Proyectado

Tabla 30: Flujo de Caja Proyectado

Flujo de Efectivo	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta		\$ 33.990,12	\$ 29.770,04	\$ 33.681,11	\$ 38.134,05	\$ 42.341,76
(-) Pago de Préstamo		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(+) Depreciación		\$ 597,34	\$ 597,34	\$ 597,34	\$ 144,84	\$ 144,84
(+) Amortización		\$ 2.362,93	\$ 2.362,93	\$ 2.362,93	\$ 2.362,93	\$ 2.362,93
Inversión Inicial	\$ (26.158,39)					
<b>Flujo Final</b>	<b>\$ (26.158,39)</b>	<b>\$ 36.950,39</b>	<b>\$ 32.730,31</b>	<b>\$ 36.641,38</b>	<b>\$ 40.641,82</b>	<b>\$ 44.849,53</b>

Elaborado por: Moyano (2020)

## 4.5.5 Evaluación Financiera

### 4.5.5.1 Principales indicadores de rentabilidad

*Tabla 31: Flujo Neto de efectivo proyectado*

Descripción	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujos de efectivo		\$ 36.950,39	\$ 32.730,31	\$ 36.641,38	\$ 40.641,82	\$ 44.849,53
Inversión Inicial	<b>\$ (26.158,39)</b>					
<b>Flujos Netos</b>	<b>\$ (26.158,39)</b>	<b>\$ 36.950,39</b>	<b>\$ 32.730,31</b>	<b>\$ 36.641,38</b>	<b>\$ 40.641,82</b>	<b>\$ 44.849,53</b>

*Elaborado por: Moyano (2020)*

*Tabla 32: Resultado de los principales indicadores financieros*

<b>WACC</b>	15,00%
<b>VAN</b>	\$ 100.348,74
<b>TIR</b>	136,46%
<b>Payback</b>	2 años

*Elaborado por: Moyano (2020)*

## 4.5.6 Análisis de Sensibilidad

### 4.5.6.1 Sensibilidad del VAN en función a la variación de las variables críticas del proyecto

*Tabla 33: Variación del VAN y TIR con respecto a cambios en los ingresos proyectados*

ANALISIS DE SENSIBILIDAD					
VARIABLE	VALORES	INCREMENTO	WACC	TIR	VPN
	\$ 212.770,18	5,00%	15,00%	93,27%	\$ 53.442,39
<b>Ingresos</b>	\$ 244.122,63	0,00%	15,00%	81,12%	\$ 150.000,00
	\$ 136.740,06	-3,95%	15,00%	-59,60%	\$ 10.225,22

*Elaborado por: Moyano (2020)*

## CONCLUSIONES

La oficina especial de BanEcuador que actualmente opera en la parroquia rural de Chongón, ofrece una serie limitada de productos y servicios financieros a sus clientes quienes para solicitar servicios como apertura de una cuenta de ahorros o corriente, emisión de un cheque de emergencia, realizar una transferencia interbancaria por un valor considerable, aplicar a un crédito, etc., deben trasladarse a las agencias ubicadas en la ciudad de Guayaquil, con la consecuente pérdida de tiempo y dinero.

En la investigación de mercado realizada, los clientes desean que la oficina pase a ser agencia para poder realizar todos los trámites bancarios sin necesidad de tener que trasladarse a la ciudad de Guayaquil; además, en esta parroquia actualmente no funciona ningún otro banco, cooperativa de ahorro y crédito o mutualista, tan solo corresponsales no bancarios como Banco del Barrio (Banco Guayaquil), Banco Mi Vecino (Banco Pichincha), y dos cajeros automáticos de bancos privados. Debido a la situación económica que atraviesa el País las personas requieren de manera oportuna acceder a créditos que les permitan reactivar sus unidades productivas o financiamiento para emprender actividades comerciales, servicios, etc. que les permita generar ingresos en sus núcleos familiares.

Si bien BanEcuador cuenta con su propia estructura organizacional, cada agencia debe contar con un organigrama propio donde se describe la función de cada uno de los servidores que laboraran en las agencias bancarias; tal es así el caso, que, en la oficina a crearse, se requieren de 8 funcionarios para poder iniciar operaciones como tal.

Finalmente, los resultados de los principales indicadores financieros demostraron la factibilidad del presente estudio, por lo que se sugiere a los principales directivos del Banco, hacer el cambio de oficina especial a agencia en la parroquia rural Chongón, perteneciente a la ciudad de Guayaquil.

## **RECOMENDACIONES**

Se debe comenzar con el personal mínimo y que los primeros créditos están dirigidos a personas que ya han tenido operaciones anteriores con la institución financiera, esto con el fin de minimizar el riesgo de no pago de los préstamos a realizar y que la tasa de morosidad se mantenga en niveles estables.

Todo el personal operativo y de negocios debe cumplir con las indicaciones dadas por el COE cantonal para preservar la salud tanto de los clientes internos como de los clientes externos hasta que se encuentra una vacuna efectiva para combatir el Covid-19.

Es necesario incentivar en las personas la importancia del ahorro, así sea en una cantidad mínima, para hacer sustentable el proyecto con fondos de autogestión y no tener que depender de la caja fiscal que actualmente se encuentra severamente golpeada por la crisis económica mundial por efectos de la pandemia del Covid-19.

Se debe buscar reanudar programas crediticios que han tenido éxito en el pasado, para volver a implementarlos de acuerdo a la realidad de cada cantón y parroquia, realizando una exhaustiva investigación de las realidades socio-económicas y productivas de cada comunidad con el fin de dotarles de las herramientas financieras necesarias para su progreso económico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.

Banco Central del Ecuador. (13 de Julio de 2020). *Evolución de la Balanza Comercial Enero - Mayo 2020*. Obtenido de Subgerencia de Programación y Regulación : <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc202007.pdf>

BanEcuador. (Mayo de 2017). *Código de Gobierno Corporativo de BANECUADOR B.P.* Obtenido de Resolución Nro. D-2017-019: <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/mdocs/CodigodeGobiernoCorporativo.pdf>

BanEcuador. (Septiembre de 2019). *Transparencia*. Obtenido de Resumen de la Calificadora de Riesgos: <https://www.banecuador.fin.ec/institucion/transparencia/?mdocs-cat=mdocs-cat-1>

BanEcuador. (2020). *Metodología para Estudios de Apertura, Traslado y Cierre de Oficinas*. Quito: Primero.

BanEcuador. (2020). *Misión y Visión*. Obtenido de institución: <https://www.banecuador.fin.ec/institucion/institucion-financiera/>

BanEcuador BP. (Septiembre de 2019). *Transparencia* . Obtenido de Resumen de Calificadora de Riesgos : <https://www.banecuador.fin.ec/institucion/transparencia/?mdocs-cat=mdocs-cat-1>

BCE. (30 de Junio de 2020). *Cuenta corriente de la balanza de pagos registra superávit de USD 395,4 millones en el primer trimestre de 2020*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1369-cuenta-corriente-de-la-balanza-de-pagos-registra-super%C3%A1vit-de-usd-3954-millones-en-el-primer-trimestre-de->

2020#:~:text=Los%20primeros%20tres%20meses%20de,%2D265%2C7%20mil  
lones).

BCE. (30 de Junio de 2020). *La economía ecuatoriana decreció 2,4% en el primer trimestre de 2020*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1370-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-decreci%C3%B3-24-en-el-primer-trimestre-de-2020>

El Universo. (19 de Febrero de 2019). *Aeropuerto José Joaquín de Olmedo seguirá hasta 2019 dentro de Guayaquil y tendrá arreglos*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/02/19/nota/7195967/aeropuerto-jjo-seguira-hasta-2029-dentro-ciudad-tendra-arreglos>

Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: ECU.

Flores, M., & Jama, J. (2014). *Estudio de Factibilidad para la creación de un banco comunal rural, para el desarrollo de microemprendimientos. Caso: Manglaralto, Santa Elena, Ecuador*. Obtenido de Tesis de Grado: [https://www.researchgate.net/publication/281288351\\_Estudio\\_de\\_factibilidad\\_para\\_la\\_creacion\\_de\\_un\\_Banco\\_Comunal\\_Rural\\_para\\_el\\_desarrollo\\_de\\_micro\\_emprendimientos\\_Caso\\_Manglaralto\\_-Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/281288351_Estudio_de_factibilidad_para_la_creacion_de_un_Banco_Comunal_Rural_para_el_desarrollo_de_micro_emprendimientos_Caso_Manglaralto_-Ecuador)

Google Maps. (8 de Abril de 2015). *Google*. Obtenido de Google: <https://maps.google.com.ec>

INEC. (12 de Diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico: [http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=112&Itemid=90&](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=112&Itemid=90&)

INEC. (28 de Julio de 2015). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Ecuador en cifras: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi\\_esGuayaquil\\_cifra\\_a\\_cifra.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf)

INEC. (2017). *Así es Guayaquil cifra a cifra*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias-INEC/2012/asi\\_esGuayaquil\\_cifra\\_a\\_cifra.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias-INEC/2012/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf)

- INEC. (2017). *Proyecciones poblacionales*. Obtenido de Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- INEC. (Diciembre de 2019). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de Indicadores Laborales: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Diciembre/201912\\_Mercado\\_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Diciembre/201912_Mercado_Laboral.pdf)
- JB-2014-3053, R. N. (27 de Agosto de 2014). *Resoluciones Superintendencia de Bancos*. Obtenido de [http://web.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/resol\\_JB-2014-3053.pdf](http://web.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/resol_JB-2014-3053.pdf)
- Krugman, P., & Wells, R. (2007). *Macroeconomía: Introducción a la economía; Versión española traducida por Gotzone Pérez Apilanez; revisada por José Ramón de Espínola*. Barcelona: Reverté.
- Leiceaga, C., Carrillo, F., & Hernández, Á. (2012). *Economía 1º Bachillerato*. San Sebastián: Editorial Donostiarra.
- Loor, W., & Melendez, M. (Mayo de 2017). *Estudio de Factibilidad para la implementación de la banca digital en Banco Amazonas S.A.* Obtenido de Tesis presentada como requisito para optar por el título de Ingeniero Comercial: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20720/1/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20BANCA%20DIGITAL%20EN%20BANCO%20AMAZONAS%20S.pdf>
- Merino, E. (2014). El Cambio de la Matriz Productiva. *Buen Viaje*, 10.
- Pesantes, R. (2019). *Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa que preste servicios de asesoramiento contable, tributario y financiero en el cantón San Miguel de los Bancos Provincia de Pichincha*. Obtenido de Trabajo previo la obtención del Título de Ingeniero en Finanzas y Auditoría CPA.: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18793/1/71204\\_1.pdf1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18793/1/71204_1.pdf1.pdf)
- Raffino, M. (29 de Agosto de 2019). *Organigrama*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/organigrama/>

- Reditum. (24 de Abril de 2020). *Boletín semanal Reditum Monitoreo Crédito y Depósitos Sistema Financiero Ecuador*. Obtenido de Evolución Sistema Financiero: <https://demo.reditum.ec/el-financiero/2020/4/23/boletn-semanal-reditum-monitoreo-crbito-y-depsitos-sistema-financiero-ecuador-31-marzo-2020-mrxg2-9b3nb-4lpn6>
- Rodriguez, E. (2013). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Universidad Autónoma de Tabasco.
- Sarli, R., González, S., & Ayres, N. (2015). *Análisis FODA. Una herramienta necesaria*. Obtenido de Actualizaciones: <https://core.ac.uk/download/pdf/61891219.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Transformación de la Matriz Productiva: Revolución productiva a través del conocimiento y el talento humano*. Quito : SENPLADES .
- SRI. (13 de Marzo de 2020). *Estadísticas Generales de Recaudación*. Obtenido de [https://www.sri.gob.ec/web/guest/estadisticas-generales-de-recaudacion;jsessionid=y1SSZLdCZ7qWSvzBZja7u41j?p\\_auth=Pvc1vuGg&p\\_p\\_id=busquedaEstadisticas\\_WAR\\_BibliotecaPortlet\\_INSTANCE\\_EV06&p\\_p\\_lifecycle=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p](https://www.sri.gob.ec/web/guest/estadisticas-generales-de-recaudacion;jsessionid=y1SSZLdCZ7qWSvzBZja7u41j?p_auth=Pvc1vuGg&p_p_id=busquedaEstadisticas_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_EV06&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p)
- Villa, K. (2015). *Diagnóstico de la situación turística actual de la parroquia Chongón, para la creación de un circuito turístico*. Obtenido de Tesis previo a la obtención del Título de Licenciada en Turismo y Hotelería: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8721/1/Tesis%20Kerlly%20Villa.pdf>
- www.superbancos.gob.ec. (junio de 2017). *Libro 1 Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero*. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_II\\_cap\\_I.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_II_cap_I.pdf)

# ANEXOS

## Anexo 1: Formato de entrevista

### ENTREVISTA A LA ECON. GLORIA FLOR SUÁREZ GERENTE SUCURSAL PROVINCIAL BANECUADOR

El objetivo de esta entrevista es diagnosticar la situación actual de la oficina especial Chongón y conocer los requisitos para que una oficina especial obtenga la categoría de agencia de BanEcuador.

En este cuestionario, no hay respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión objetiva del tema. Las respuestas que usted aporte serán estrictamente confidenciales y sólo serán utilizadas con fines académicos.

**1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en BanEcuador y desde que tiempo ocupa su cargo actual?**

---

---

**2.- ¿En que ha afectado la situación actual de la pandemia y crisis económica del país a las operaciones crediticias del Banco en general?**

---

---

**3.- ¿Cómo calificaría la situación actual, en el ámbito comercial, de la oficina especial de la parroquia Chongón?**

---

---

**4.- Bajo el contexto actual, ¿considera Usted que es necesario que la oficina especial en Chongón cambie a agencia bancaria?**

---

---

**5.- ¿Cómo cambiaría la estructura administrativa de la oficina especial si pasa a ser agencia bancaria?**

---

---

**6.- ¿Considera Usted que es beneficiosa para la comunidad de Chongón el cambio de oficina especial a agencia? Especifique en que aspectos.**

---

---

## **Anexo 2: Formato de encuesta**

### **GUÍA DE ENCUESTA PARA CLIENTES**

#### **OBJETIVO**

Determinar si los clientes actuales requieren que exista una agencia de BanEcuador en el cantón Chongón y cuál sería la forma –lugar, publicidad, etc- para implementar la misma.

#### **DIRIGIDA A**

Clientes de BanEcuador B.P.; Comuna San Pedro de Chongón

#### **BIENVENIDA**

Buenos días

Soy estudiante de la ULVR y me encuentro realizando un proyecto de tesis que analiza la situación actual de la oficina especial de BanEcuador ubicada en esta parroquia y estudia la posibilidad de que esta oficina especial se convierta en una agencia.

Agradecería me conceda unos minutos para responder este cuestionario.

No hay respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su sincera opinión en cada pregunta.

Las respuestas serán confidenciales y sólo serán usadas con fines académicos.

#### **INICIO**

##### **1.- Género:**

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

##### **2.- Edad:**

Entre 18 a 24 años	
Entre 25 a 39 años	
Entre 40 a 64 años	
Más de 65 años	

### 3.- Nivel de educación:

Primaria terminada	
Básica terminada	
Bachiller	
Profesional	
Con Título de cuarto nivel	

### 4.- Principal actividad económica:

En relación de dependencia	
Agricultura/Ganadería	
Comercio al por mayor y/o menor	
Actividades de servicio	
Jubilado/a	

### 5.- Ingresos promedios mensuales:

Menos de \$400	
Entre \$400 a \$649	
Entre \$650 a \$799	
Entre \$800 a \$1.199	
Más de \$1.200	

### 6.- ¿Qué servicios actualmente utiliza de BanEcuador? (puede elegir más de una opción)

Cuenta de ahorros	
Cuenta corriente	
Depósito a plazo fijo	
Ahorro programado	
Crédito	
Bono/programa social	

### 7.Cuál de los siguientes productos financieros utiliza o cree utilizará a corto o mediano plazo? (Puede elegir más de una opción)

<b>Microcrédito:</b> Tasa de interés 11,25% Producción; 15,30% Comercio y Servicios	
<b>Crédito para Emprendimientos:</b> Tasas de interés, Producción 11,25%; Comercio y Servicios 15,30%, PYME 9,76% (Comercio, producción y servicios)	
<b>Crédito para PYMES:</b> Tasa de interés reajutable desde 8,21% hasta 9,76%	
<b>Crédito de Consumo:</b> Tasa de interés 16,06%	

**8.- ¿Cómo calificaría la atención, servicios y productos ofrecidos por la oficina especial Chongón?**

Excelente	
Muy buenos	
Buenos	
Regulares	
Malos	

**9.- ¿Tuvo algún problema para acceder a alguno de los productos del Banco desde la oficina especial ubicada aquí en Chongón?**

SI		NO		No recuerda	
----	--	----	--	-------------	--

En caso de haber elegido la opción si especifique con que producto no fue atendido:  
 .....

**10.- En caso de habersele presentando algún inconveniente, ¿le tocó acercarse a alguna agencia o sucursal ubicada en algún cantón cercano?**

SI		NO	
----	--	----	--

**11.- Esta experiencia, de movilizarse a otro sitio fuera de su parroquia le pareció:**

Molestoso	
Cansado	
Costoso	
Indiferente	
Otra opinión:	

**12.- Del 1 al 5, siendo 1 MUY IMPORTANTE y 5 NADA IMPORTANTE, cómo calificaría el hecho de contar en esta parroquia con una agencia bancaria que le permita a Usted acceder a todos los productos y servicios financieros que actualmente ofrece BanEcuador:**

Muy Importante	
Importante	
Ni poco ni muy importante	
Poco importante	
Nada importante	

**13.- De implementarse la agencia bancaria de BanEcuador en esta parroquia, ¿dónde le gustaría que esté ubicada la nueva agencia?**

En el mismo lugar donde está actualmente la oficina especial	
Por el Rancho Colombia Cerca del peaje en la Vía a la Costa Chongoncito	
Por la Iglesia del Señor de la Justicia	
Otra ubicación, especifique: .....	

**14.- ¿Por qué medios de comunicación le gustaría informarse sobre nuevos productos y servicios de la agencia bancaria?**

Página Web, Redes Sociales	
Correo electrónico	
Folletos, trípticos Prensa escrita, cuñas radiales Vallas publicitarias	

## Anexo 3: Tarifario de costos por servicios financieros



### SERVICIOS FINANCIEROS CON CARGO BÁSICO

N°	SERVICIOS	APLICA	TARIFA (DÓLARES)
1	Apertura de Cuentas	Cuenta de ahorros, Cuenta corriente, Cuenta de Integración de capital, Depósitos a plazo, Información crediticia básica, Inversiones	\$ 0,00
2	Depósitos a cuentas	Cuenta de ahorros, Cuenta corriente, Depósitos a plazo, Inversiones	\$ 0,00
3	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros, Cuenta corriente, Depósitos a plazo, Inversiones	\$ 0,00
4	Consulta de Cuentas	Oficina, visual, cajero automático, internet, corte de movimientos de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio a excepción de entrega en oficina en la entidad	\$ 0,00
5	Retiros de dinero	Por ventanilla de la propia entidad	\$ 0,00
		Por cajero automático clientes propia entidad	
6	Transferencias dentro de la misma entidad	Medios físicos (ventanilla)	\$ 0,00
		Internet	
7	Cancelación o cierre de cuentas	Cuenta de ahorros, Cuenta corriente	\$ 0,00
8	Activación de Cuentas	Cuenta de ahorros, Cuenta corriente	\$ 0,00

9	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de débito/ pago/ crédito/ electrónica/ prepago	\$ 0,00
10	Emisión de Tabla de amortización	Primera impresión	\$ 0,00
11	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Todos los casos	\$ 0,00
12	Reclamos de clientes	Justificados, Injustificados	\$ 0,00
13	Frecuencia de Transacciones	Cuenta de ahorros, Cuenta corriente	\$ 0,00
14	Reposición por Actualización	Reposición libreta / cartola / estado de cuenta por actualización	\$ 0,00
		Reposición de tarjeta de débito por migración o por fallas en la banda lectora o chip	
15	Emisión y entrega de estado de cuenta	Emisión y entrega de estados de cuenta de todo tipo de cuenta y tipos de tarjetas por medios electrónicos y físicos.	\$ 0,00
16	Servicio de Notificaciones	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por canales electrónicos o por medio de tarjetas electrónicas, débito y prepago recargable	\$ 0,00
17	Servicio de consumo nacionales con tarjetas	Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de débito	\$ 0,00
18	Servicio de Giros Nacionales	Envío de giros nacionales, enviados a beneficiarios por ventanillas y cajeros de la propia entidad.	\$ 0,00

**SERVICIOS FINANCIEROS CON CARGO MÁXIMO**

N°	SERVICIOS	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA 12%	TARIFA FINAL
1	Emisión de un formulario de cheque	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 0,27	\$ 0,03	\$ 0,30
2	Cheque devuelto nacional	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,49	\$ 0,30	\$ 2,79
3	Cheque certificado	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 1,79	\$ 0,21	\$ 2,00
4	Cheque de emergencia	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,23	\$ 0,27	\$ 2,50
5	Cheque consideración cámara de compensación	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,68	\$ 0,32	\$ 3,00
6	Suspensión transitoria del pago de cheques(s) (por evento para uno o varios cheques)	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,68	\$ 0,32	\$ 3,00
7	Revocatoria de cheques (por evento para uno o varios cheques)	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,68	\$ 0,32	\$ 3,00
8	Anulación de formularios de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques)	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,68	\$ 0,32	\$ 3,00
9	Declaración sin efecto de cheques (por evento para uno o varios cheques)	Cuenta Corriente	Oficina	\$ 2,68	\$ 0,32	\$ 3,00

10	Retiro de Cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Cajero Automático	\$ 0,45	\$ 0,05	\$ 0,50
11	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Cajero Automático	\$ 0,45	\$ 0,05	\$ 0,50
12	Consulta impresa de saldos por cajero automático	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Cajero Automático	\$ 0,31	\$ 0,04	\$ 0,35
13	Emisión de referencias bancarias	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 2,25	\$ 0,27	\$ 2,52
14	Confirmaciones bancarias para auditores externos	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 2,25	\$ 0,27	\$ 2,52
15	Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 1,63	\$ 0,20	\$ 1,83
16	Transferencias interbancarias SPI recibidas	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 0,20	\$ 0,02	\$ 0,22
17	Transferencias interbancarias SPI enviadas	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 1,92	\$ 0,23	\$ 2,15
			Internet	\$ 0,36	\$ 0,04	\$ 0,40
18	Transferencias Interbancarias SCI recibidas	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 0,20	\$ 0,02	\$ 0,22

N°	SERVICIOS	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA 12%	TARIFA FINAL
19	Reposición Libreta, cartola, estado de cuenta por pérdida robo o deterioro	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 0,76	\$ 0,09	\$ 0,85
20	Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 4,37	\$ 0,52	\$ 4,89
21	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 4,37	\$ 0,52	\$ 4,89
22	Renovación de plástico de tarjeta de débito chip	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Oficina	\$ 4,37	\$ 0,52	\$ 4,89
23	Recaudaciones de pagos a terceros a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas	Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros	Internet	\$ 0,27	\$ 0,03	\$ 0,30
			Oficina	\$ 0,51	\$ 0,06	\$ 0,57
24	Pago de pensiones alimenticias	Otras formas de Pago	Oficina	\$ 0,35	\$ 0,04	\$ 0,39

Gestión de cobranza extrajudicial						
<i>De 1 a 30 días vencidos</i>						
25	Menor a \$ 100	Cartera de Microcrédito, Comercial, Consumo y Productivo	Oficina	\$ 6,38	\$ 0,77	\$ 7,15
	De \$ 100 a \$ 199			\$ 7,35	\$ 0,88	\$ 8,23
	De \$ 200 a \$ 299			\$ 7,92	\$ 0,95	\$ 8,87
	De \$ 300 a \$ 499			\$ 8,32	\$ 1,00	\$ 9,32
	De \$ 500 a \$ 999			\$ 8,63	\$ 1,04	\$ 9,67
	Mayor a \$ 1.000			\$ 8,88	\$ 1,07	\$ 9,95
<i>De 31 a 60 días vencidos</i>						
25	Menor a \$ 100	Cartera de Microcrédito, Comercial, Consumo y Productivo	Oficina	\$ 16,23	\$ 1,95	\$ 18,18
	De \$ 100 a \$ 199			\$ 16,46	\$ 1,98	\$ 18,44
	De \$ 200 a \$ 299			\$ 17,83	\$ 2,14	\$ 19,97
	De \$ 300 a \$ 499			\$ 20,34	\$ 2,44	\$ 22,78
	De \$ 500 a \$ 999			\$ 23,99	\$ 2,88	\$ 26,87
	Mayor a \$ 1.000			\$ 28,78	\$ 3,45	\$ 32,23
<i>De 61 a 90 días vencidos</i>						
25	Menor a \$ 100	Cartera de Microcrédito, Comercial, Consumo y Productivo	Oficina	\$ 23,17	\$ 2,78	\$ 25,95
	De \$ 100 a \$ 199			\$ 23,85	\$ 2,86	\$ 26,71
	De \$ 200 a \$ 299			\$ 25,27	\$ 3,03	\$ 28,30
	De \$ 300 a \$ 499			\$ 27,43	\$ 3,29	\$ 30,72
	De \$ 500 a \$ 999			\$ 30,34	\$ 3,64	\$ 33,98
	Mayor a \$ 1.000			\$ 34,01	\$ 4,08	\$ 38,09
<i>Más de 90 días vencidos</i>						
25	Menor a \$ 100	Cartera de Microcrédito, Comercial, Consumo y Productivo	Oficina	\$ 25,56	\$ 3,07	\$ 28,63
	De \$ 100 a \$ 199			\$ 26,64	\$ 3,20	\$ 29,84
	De \$ 200 a \$ 299			\$ 29,03	\$ 3,48	\$ 32,51
	De \$ 300 a \$ 499			\$ 32,72	\$ 3,93	\$ 36,65
	De \$ 500 a \$ 999			\$ 37,70	\$ 4,52	\$ 42,22
	Mayor a \$ 1.000			\$ 43,99	\$ 5,28	\$ 49,27



## TARIFARIO PARA SERVICIOS FINANCIEROS

### SERVICIOS FINANCIEROS CON CARGO DIFERENCIADO

N°	SERVICIOS	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA 12%	TARIFA FINAL
1	Documentos certificados	Documentos Varios	Oficina	\$ 2,37	\$ 0,28	\$ 2,65

Tarifas acorde a lo establecido en la Resolución No. 514-2019-F remitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, del 10 de mayo de 2019. Información vigente a la presente fecha.

## Anexo 4: Tasas de interés activas y pasivas de BanEcuador B.P.

### CIRCULAR DE TASAS DE INTERÉS

GF-011-2020

Para el período:

NOVIEMBRE 2020

TASAS ACTIVAS PARA BANECUADOR B.P.		
TIPO DE CRÉDITO	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA
	BANECUADOR B.P.	
<b>CRÉDITOS PRODUCTIVOS</b>		
Productivo Empresarial	9,76%	10,21%
Productivo PYMES	9,76%	10,21%
Productivo Agrícola Ganadero	8,21%	8,53%
<b>CRÉDITOS COMERCIALES</b>		
Comercial Prioritario Empresarial	9,76%	10,21%
Comercial Prioritario PYMES	9,76%	10,21%
<b>CRÉDITOS DE CONSUMO</b>		
Consumo Ordinario	16,06%	17,30%
Consumo Prioritario	16,06%	17,30%
<b>MICROCRÉDITOS</b>		
Microcrédito Agrícola y Ganadero	11,25%	11,85%
Microcrédito Bantransporte vehículos combustible fósil	12,95%	13,75%
Microcrédito Impulso Turismo	11,25%	11,85%
Microcrédito Comercio y Servicios - Impulso Cultura	12,00%	12,68%
<b>Microcrédito Minorista</b>		
Crédito de Desarrollo Humano CDH	5,00%	5,12%
Microcrédito Comercio y Servicios	15,30%	16,42%
Microcrédito de Producción	11,25%	11,85%
<b>Microcrédito de Acumulación Simple</b>		
Microcrédito Comercio y Servicios	15,30%	16,42%
Microcrédito de Producción	11,25%	11,85%
<b>ARREGLO DE OBLIGACIONES</b>		
Novación Microcrédito Producción	11,25%	11,85%
Novación Microcrédito Comercio y Servicios	15,30%	16,42%
Refinanciamiento Microcrédito Producción	11,25%	11,85%
Refinanciamiento Microcrédito Comercio y Servicios	15,30%	16,42%
Reestructura Microcrédito Producción	11,83%	12,49%
Reestructura Microcrédito Comercio y Servicios	17,25%	18,68%
Novación Pyme	9,76%	10,21%
Refinanciamiento Pyme	9,76%	10,21%
Reestructura Pyme	11,23%	11,83%
Novación Productivo Agrícola Ganadero	8,21%	8,53%
Refinanciamiento Productivo Agrícola Ganadero	8,21%	8,53%
Reestructura Productivo Agrícola Ganadero	8,21%	8,53%

TASAS DE INTERES ACTIVAS EFECTIVAS BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTES PARA			
TASAS REFERENCIALES		TASAS MAXIMAS	
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PARA EL SEGMETO	% ANUAL	TASA ACTIVA EFECTIVA MAXIMA PARA EL SEGMETO	% ANUAL
Productivo Corporativo	9,04	Productivo Corporativo	9,33
Productivo Empresarial	9,64	Productivo Empresarial	10,21
Productivo PYMES	10,81	Productivo PYMES	11,83
Productivo Agrícola y Ganadero	8,46	Productivo Agrícola y Ganadero	8,53
Comercial Ordinario	9,41	Comercial Ordinario	11,83
Comercial Prioritario Corporativo	8,83	Comercial Prioritario Corporativo	9,33
Comercial Prioritario Empresarial	9,71	Comercial Prioritario Empresarial	10,21
Comercial Prioritario PYMES	10,89	Comercial Prioritario PYMES	11,83
Consumo Ordinario	16,61	Consumo Ordinario	17,30
Consumo Prioritario	16,66	Consumo Prioritario	17,30
Educativo	9,48	Educativo	9,50
Educativo Social	7,05	Educativo Social	7,50
Vivienda de Interés Público	4,96	Vivienda de Interés Público	4,99
Vivienda de Interés Social	4,99	Vivienda de Interés Social	4,99
Inmobiliario	10,25	Inmobiliario	11,33
Microcrédito Agrícola y Ganadero	19,15	Microcrédito Agrícola y Ganadero	20,97
Microcrédito Minorista	26,06	Microcrédito Minorista	28,50
Microcrédito de Acumulación Simple	23,26	Microcrédito de Acumulación Simple	25,50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	20,27	Microcrédito de Acumulación Ampliada	23,50
Inversión Pública	8,34	Inversión Pública	9,33

OTRAS TASAS REFERENCIALES BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	
Tasa Pasiva Referencial	6,07
Tasa Activa Referencial	8,83
Tasa Legal	8,83
Tasa Máxima Convencional	9,33

Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR - Tasas de interés efectivas 2020

BANCA DE SEGUNDO PISO	
PRODUCTO	TASA DE INTERÉS
MULTIFINANCIAMIENTO 1 - 3 AÑOS	7.53%
MULTIFINANCIAMIENTO > 3 - 5 AÑOS	7.71%
MULTIFINANCIAMIENTO > 5 - 10 AÑOS	8.00%
MICROCRÉDITO 1 - 3 AÑOS	8.28%
MICROCRÉDITO > 3 - 5 AÑOS	8.46%
MICROCRÉDITO > 5 - 10 AÑOS	8.75%

## SIVAS PARA PERSONAS NATURALES Y EMPRESAS PRIVADAS

CERTIFICADOS DE INVERSIÓN									
TASAS NOMINALES									
MONTO		31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	181-270	271-360	Más de 360
100.00	500.00	1.50%	2.50%	3.00%	3.50%	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%
501.00	2,000.00	2.50%	2.75%	4.75%	5.00%	5.25%	5.40%	5.50%	5.75%
2,001.00	10,000.00	2.75%	3.00%	5.00%	5.25%	5.50%	5.75%	5.75%	6.00%
10,001.00	20,000.00	3.00%	3.25%	5.25%	5.50%	5.65%	5.85%	6.00%	6.25%
20,001.00	40,000.00	3.25%	3.50%	5.40%	5.70%	5.85%	6.00%	6.25%	6.50%
40,001.00	100,000.00	3.50%	4.00%	5.60%	5.85%	6.00%	6.25%	6.50%	6.75%
100,001.00	en adelante	3.75%	4.50%	5.80%	6.00%	6.15%	6.50%	6.75%	7.00%

DEPÓSITOS MONETARIOS (Clas. Corrientes)		
DE	HASTA	TASA
-	5,000.00	0.00%
5,001.00	10,000.00	0.20%
10,001.00	50,000.00	0.30%
50,001.00	En adelante	0.75%

DEPÓSITOS DE AHORROS (Clas. Ahorros)		
DE	HASTA	TASA
-	500.00	0.75%
501.00	1,000.00	1.25%
1,001.00	2,000.00	1.50%
2,001.00	5,000.00	1.75%
5,001.00	En adelante	2.00%

AHORRO PROGRAMADO			
PRODUCTO	TASA DE INTERÉS	TASA DE INTERÉS ESTÍMULO	VALOR TASA TOTAL
AHORRO PROGRAMADO TU FUTURO	1.00%	1.50%	2.50%
AHORRO PROGRAMADO INFANTIL	1.00%	1.50%	2.50%
AHORRO PROGRAMADO JUVENIL	1.00%	2.00%	3.00%
AHORRO PROGRAMADO TUS DÉCIMOS	2.00%	3.00%	5.00%

## Anexo 5: Descripción del pago del personal

PROVISIÓN DE SUELDOS Y BENEFICIOS AÑO 1												
N° de personas	Cargo	Sueldo	Sueldo Mensual	13°		14°		Fondos de Reserva	Vacaciones	Aportaciones al IESS Empleador (11.15%)	Total Mensual	Total Anual
				Anual	Prov. Mensual	Anual	Prov. Mensual					
1	Jefe de Agencia Cantonal	\$ 1.676,00	\$ 1.676,00	\$ 1.676,00	\$ 139,67	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 69,83	\$ 186,87	\$ 2.105,71	\$ 25.268,49
2	Delegado Servicios y Canales	\$ 901,00	\$ 1.802,00	\$ 1.802,00	\$ 150,17	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ -	\$ 75,08	\$ 200,92	\$ 2.294,84	\$ 27.538,08
2	Oficial de Negocios	\$ 1.212,00	\$ 2.424,00	\$ 2.424,00	\$ 202,00	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ -	\$ 101,00	\$ 270,28	\$ 3.063,94	\$ 36.767,31
1	Asistente balcón de servicios	\$ 733,00	\$ 733,00	\$ 733,00	\$ 61,08	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 30,54	\$ 81,73	\$ 939,69	\$ 11.276,25
2	Cajero	\$ 622,00	\$ 1.244,00	\$ 1.244,00	\$ 103,67	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ -	\$ 51,83	\$ 138,71	\$ 1.604,87	\$ 19.258,47
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.144,00</b>	<b>\$ 7.879,00</b>	<b>\$ 7.879,00</b>	<b>\$ 656,58</b>	<b>\$ 3.200,00</b>	<b>\$ 266,67</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 328,29</b>	<b>\$ 878,51</b>	<b>\$ 10.009,05</b>	<b>\$ 120.108,60</b>

**Tasa de Crecimiento SBU**

1,515%

**Referencia:** Porcentaje de aumento de sueldo de este año.

PROVISIÓN DE SUELDOS Y BENEFICIOS AÑO 2												
N° de personas	Cargo	Sueldo	Sueldo Mensual	13°		14°		Fondos de Reserva	Vacaciones	Aportaciones al IESS Empleador (11.15%)	Total Mensual	Total Anual
				Anual	Prov. Mensual	Anual	Prov. Mensual					
1	Jefe de Agencia Cantonal	\$ 1.701,39	\$ 1.701,39	\$ 1.701,39	\$ 141,78	\$ 406,06	\$ 33,84	\$ 141,73	\$ 70,89	\$ 189,71	\$ 2.279,33	\$ 27.352,02
2	Delegado Servicios y Canales	\$ 914,65	\$ 1.829,30	\$ 1.829,30	\$ 152,44	\$ 812,12	\$ 67,68	\$ 152,38	\$ 76,22	\$ 203,97	\$ 2.481,99	\$ 29.783,85
2	Oficial de Negocios	\$ 1.230,36	\$ 2.460,72	\$ 2.460,72	\$ 205,06	\$ 812,12	\$ 67,68	\$ 204,98	\$ 102,53	\$ 274,37	\$ 3.315,34	\$ 39.784,08
1	Asistente balcón de servicios	\$ 744,10	\$ 744,10	\$ 744,10	\$ 62,01	\$ 406,06	\$ 33,84	\$ 61,98	\$ 31,00	\$ 82,97	\$ 1.015,91	\$ 12.190,90
2	Cajero	\$ 631,42	\$ 1.262,85	\$ 1.262,85	\$ 105,24	\$ 812,12	\$ 67,68	\$ 105,20	\$ 52,62	\$ 140,81	\$ 1.734,38	\$ 20.812,58

<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.221,93</b>	<b>\$ 7.998,37</b>	<b>\$ 7.998,37</b>	<b>\$ 666,53</b>	<b>\$ 3.248,48</b>	<b>\$ 270,71</b>	<b>\$ 666,26</b>	<b>\$ 333,27</b>	<b>\$ 891,82</b>	<b>\$ 10.826,95</b>	<b>\$ 129.923,41</b>
--------------	--	--------------------	--------------------	--------------------	------------------	--------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	---------------------	----------------------

**PROVISIÓN DE SUELDOS Y BENEFICIOS AÑO 3**

N° de personas	Cargo	Sueldo	Sueldo Mensual	13°		14°		Fondos de Reserva	Vacaciones	Aportaciones al IESS Empleador (11.15%)	Total Mensual	Total Anual
				Anual	Prov. Mensual	Anual	Prov. Mensual					
1	Jefe de Agencia Cantonal	\$ 1.727,17	\$ 1.727,17	\$ 1.727,17	\$ 143,93	\$ 412,21	\$ 34,35	\$ 143,87	\$ 71,97	\$ 192,58	\$ 2.313,87	\$ 27.766,40
2	Delegado Servicios y Canales	\$ 928,51	\$ 1.857,01	\$ 1.857,01	\$ 154,75	\$ 824,42	\$ 68,70	\$ 154,69	\$ 77,38	\$ 207,06	\$ 2.519,59	\$ 30.235,07
2	Oficial de Negocios	\$ 1.249,00	\$ 2.498,00	\$ 2.498,00	\$ 208,17	\$ 824,42	\$ 68,70	\$ 208,08	\$ 104,08	\$ 278,53	\$ 3.365,57	\$ 40.386,80
1	Asistente balcón de servicios	\$ 755,38	\$ 755,38	\$ 755,38	\$ 62,95	\$ 412,21	\$ 34,35	\$ 62,92	\$ 31,47	\$ 84,22	\$ 1.031,30	\$ 12.375,59
2	Cajero	\$ 640,99	\$ 1.281,98	\$ 1.281,98	\$ 106,83	\$ 824,42	\$ 68,70	\$ 106,79	\$ 53,42	\$ 142,94	\$ 1.760,66	\$ 21.127,89
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.301,04</b>	<b>\$ 8.119,54</b>	<b>\$ 8.119,54</b>	<b>\$ 676,63</b>	<b>\$ 3.297,69</b>	<b>\$ 274,81</b>	<b>\$ 676,36</b>	<b>\$ 338,31</b>	<b>\$ 905,33</b>	<b>\$ 10.990,98</b>	<b>\$ 131.891,75</b>

**PROVISIÓN DE SUELDOS Y BENEFICIOS AÑO 4**

N° de personas	Cargo	Sueldo	Sueldo Mensual	13°		14°		Fondos de Reserva	Vacaciones	Aportaciones al IESS Empleador (11.15%)	Total Mensual	Total Anual
				Anual	Prov. Mensual	Anual	Prov. Mensual					
1	Jefe de Agencia Cantonal	\$ 1.753,33	\$ 1.753,33	\$ 1.753,33	\$ 146,11	\$ 418,46	\$ 34,87	\$ 146,05	\$ 73,06	\$ 195,50	\$ 2.348,92	\$ 28.187,06
2	Delegado Servicios y Canales	\$ 942,57	\$ 1.885,15	\$ 1.885,15	\$ 157,10	\$ 836,91	\$ 69,74	\$ 157,03	\$ 78,55	\$ 210,19	\$ 2.557,76	\$ 30.693,13
2	Oficial de Negocios	\$ 1.267,92	\$ 2.535,85	\$ 2.535,85	\$ 211,32	\$ 836,91	\$ 69,74	\$ 211,24	\$ 105,66	\$ 282,75	\$ 3.416,56	\$ 40.998,66
1	Asistente balcón de servicios	\$ 766,82	\$ 766,82	\$ 766,82	\$ 63,90	\$ 418,46	\$ 34,87	\$ 63,88	\$ 31,95	\$ 85,50	\$ 1.046,92	\$ 12.563,08
2	Cajero	\$ 650,70	\$ 1.301,40	\$ 1.301,40	\$ 108,45	\$ 836,91	\$ 69,74	\$	\$ 54,23	\$ 145,11	\$ 1.787,33	\$ 21.447,98

									108,41				
<b>TOTAL</b>		\$ 5.381,35	\$ 8.242,55	\$ 8.242,55	\$ 686,88	\$ 3.347,65	\$ 278,97	\$ 686,60		\$ 343,44	\$ 919,04	\$ 11.157,49	\$ 133.889,91

**PROVISIÓN DE SUELDOS Y BENEFICIOS AÑO 5**

N° de personas	Cargo	Sueldo	Sueldo Mensual	13°		14°		Fondos de Reserva	Vacaciones	Aportaciones al IESS Empleador (11.15%)	Total Mensual	Total Anual
				Anual	Prov. Mensual	Anual	Prov. Mensual					
1	Jefe de Agencia Cantonal	\$ 1.779,90	\$ 1.779,90	\$ 1.779,90	\$ 148,32	\$ 424,80	\$ 35,40	\$ 148,27	\$ 74,16	\$ 198,46	\$ 2.384,51	\$ 28.614,09
2	Delegado Servicios y Canales	\$ 956,85	\$ 1.913,71	\$ 1.913,71	\$ 159,48	\$ 849,59	\$ 70,80	\$ 159,41	\$ 79,74	\$ 213,38	\$ 2.596,51	\$ 31.158,13
2	Oficial de Negocios	\$ 1.287,13	\$ 2.574,27	\$ 2.574,27	\$ 214,52	\$ 849,59	\$ 70,80	\$ 214,44	\$ 107,26	\$ 287,03	\$ 3.468,32	\$ 41.619,79
1	Asistente balcón de servicios	\$ 778,44	\$ 778,44	\$ 778,44	\$ 64,87	\$ 424,80	\$ 35,40	\$ 64,84	\$ 32,43	\$ 86,80	\$ 1.062,78	\$ 12.753,41
2	Cajero	\$ 660,56	\$ 1.321,12	\$ 1.321,12	\$ 110,09	\$ 849,59	\$ 70,80	\$ 110,05	\$ 55,05	\$ 147,30	\$ 1.814,41	\$ 21.772,91
<b>TOTAL</b>		\$ 5.462,88	\$ 8.367,43	\$ 8.367,43	\$ 697,29	\$ 3.398,37	\$ 283,20	\$ 697,01	\$ 348,64	\$ 932,97	\$ 11.326,53	\$ 135.918,35

## Anexo 6: Descripción de los gastos administrativos

### COSTOS FIJOS

<b>Gastos Administrativos</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Servicio de Internet Fijo	\$ 56,00	\$ 672,00
Energía Eléctrica	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Agua Potable	\$ 60,00	\$ 720,00
Servicio Telefónico	\$ 22,67	\$ 272,04
Recarga de extintores	\$ 40,00	\$ 40,00
Servicio de seguridad y vigilancia	\$ 700,00	\$ 8.400,00
Servicio de limpieza	\$ 120,00	\$ 1.440,00
Uniforme de los empleados	\$ 300,00	\$ 300,00
Suministros de oficina	\$ 50,00	\$ 600,00
Suministros de limpieza	\$ 30,00	\$ 360,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.528,67</b>	<b>\$ 14.604,04</b>

<b>Gastos de Marketing</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Vallas publicitarias	\$ 120,00	\$ 1.440,00
1000 Volantes Publicitarios A4 Flyers Carta	\$ 89,00	\$ 356,00
Cuñas radiales, perifoneo	\$ 30,00	\$ 360,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 239,00</b>	<b>\$ 2.156,00</b>