



T  
S 19.54  
BAQ  
U.1

# ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

Instituto de Ciencias Matemáticas

Ingeniería en Estadística Informática

"Segmentación del mercado de los estudiantes  
profesionales y trabajadores de la ESPOL – Campus  
Gustavo Galindo – según preferencias bancarias"

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERIA EN ESTADÍSTICA INFORMÁTICA

Presentada por:

Shully Marilýn Baquerizo Benítez

GUAYAQUIL - ECUADOR



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB



D-32506

AÑO

2003

### **3.3.1.4 ICM**

El Instituto de Ciencias Matemáticas, es una institución encargada de la enseñanza en el área lógico matemática de la mayoría de los estudiantes de la ESPOL sin importar a que área o área pertenezcan, el ICM ha creado dos carreras profesionales, Ingeniería en Estadística Informática y Auditoría y Control de Gestión, lo cual representa el 10.39% de los estudiantes activos de la ESPOL.

#### **3.3.1.4.1 Información Personal**

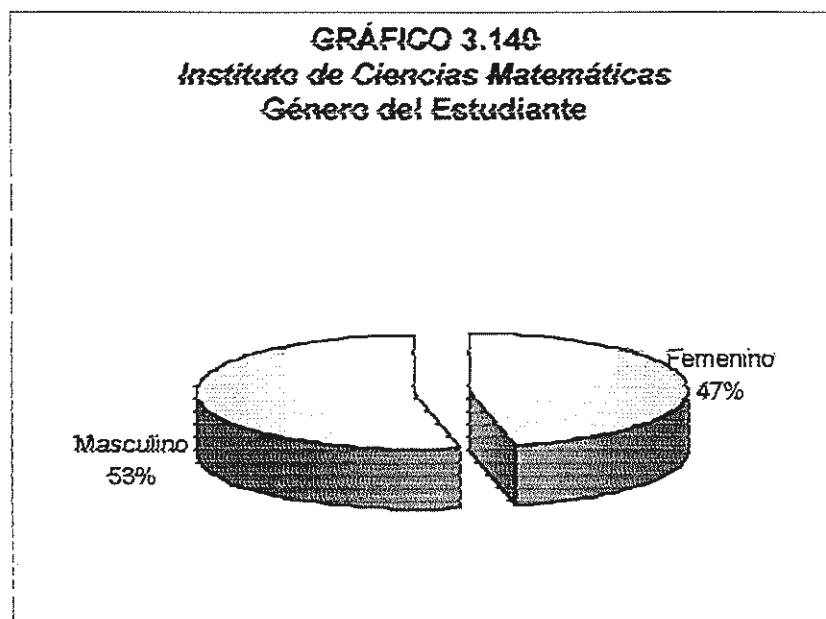
Es necesario un reconocimiento de los entes estudiados, en este caso obtener la información básica de nuestros entrevistados, lo que tenemos como la información personal.

##### **3.3.1.4.1.1 V111: Género**

Esta variable será para dar a conocer acerca de las proporciones con respecto al género en la ICM , es así que observando el gráfico 3.95, notamos una clara mayoría numérica por el género masculino,



En la tabla CCCXXVIII tenemos de los estudiantes entrevistados el 53% son de género masculino por tanto el 47% son de género femenino, es decir de cada cien estudiantes que ingresan a la ICM hay un número similar de hombres y mujeres.



**TABLA CCXLVIII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Género del Estudiantes**

Género	Frecuencia Relativa
Femenino	53%
Masculino	47%

### 3.3.1.4.1.2 V112: Factor P

En la ESPOL existe una categorización de los estudiantes según su nivel socioeconómico, nivel conocido como Factor P, el cual es asignado a cada estudiante luego de un reconocimiento previo de sus posibilidades económicas y su ubicación social.

El parámetro Factor P varía desde el más bajo conocido que es 3 hasta el más alto conocido que es 40. a continuación se tienen las estimaciones de este parámetro.

**TABLA CCXLIX**

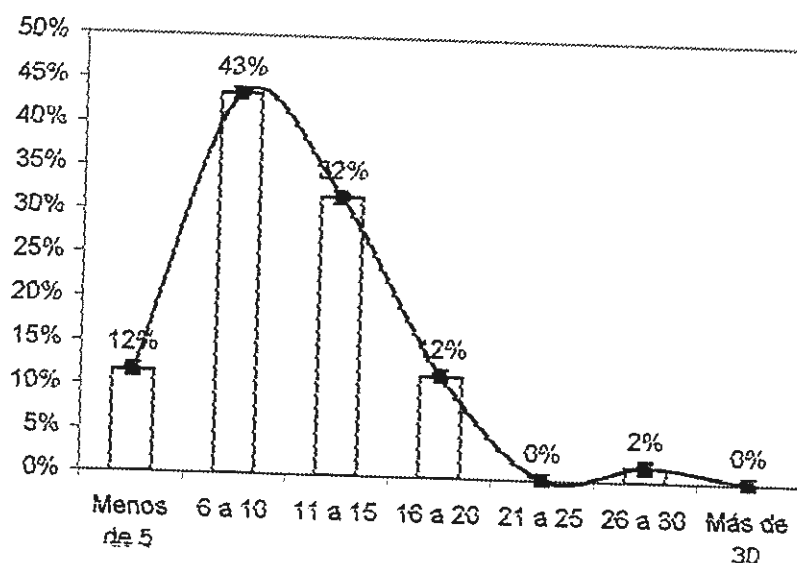
***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Estimadores del Factor P de los Alumnos**

Media	10.6
Mediana	10
Moda	8
Desviación estándar	4.7771
Varianza	22.8203
Curtosis	2.0341
Coefficiente de asimetría	1.1145
Rango	25
Mínimo	3
Máximo	28

Nivel de confianza(95.0%)	1.2340
Cuartil	8
	10
	12

Se tiene que en promedio los estudiantes de la ICM tienen un Factor P de 10 con una posible fluctuación de datos en  $10.6 \pm 1.23$ , además el nivel socioeconómico que divide los datos obtenidos en partes iguales es 10, es decir el 50% de los valores son menores que el nivel 10. Se aprecia una acumulación o sesgo de los datos a la derecha de la mediana. El 25% de los datos obtenidos son valores menores al nivel 8, y el 75% de los datos son menores que el nivel 12.

**GRÁFICO 3.141**  
**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Factor Socioeconómico P de los Estudiantes**



Describiendo lo señalado en la tabla CCXLIX, resumimos que el 12% de los estudiantes entrevistados tienen un factor P menor o igual a 5, el 43% están en un nivel socioeconómico entre 6 y 10, el 32% están en un nivel socioeconómico entre 11 y 15, el 12% de los estudiantes están en un nivel socioeconómico entre 16 y 20, el 0% están entre 21 y 25, el 2% está entre un nivel de 26 y 30 y el 0% tiene un nivel socioeconómico mayor que 30.

TABLA CCL

*Instituto de Ciencias Matemáticas*  
Distribución de Frecuencia del Factor P de los alumnos

Factor P	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Absoluta
Menos de 5	12%	12%
6 a 10	43%	55%
11 a 15	32%	87%
16 a 20	12%	98%
21 a 25	0%	98%
26 a 30	2%	100%
Más de 30	0%	

CUADRO VII

*Instituto de Ciencias Matemáticas*  
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		FACTOR P
Diferencias más extremas	Absoluta	.158
	Positiva	.168
	Negativa	-.092
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.302
Sig. asintót. (bilateral)		.067



CIB-ESPOL

Se ha aplicado la prueba de Kolmogorov Smirnov determinando que los datos obtenidos del Factor P no provienen de una distribución Normal.



CIB-ESPOL

### 3.3.1.4.1.3 V113: Edad

La edad de los estudiantes es importante en este estudio de segmentación, ya que se puede determinar si la edad de los mismos influye en las preferencias que estos tengan.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

TABLA CCLI

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Estimadores de la Edad de los Estudiantes**

Media	21.18333333
Intervalo de Confianza	0.4050
Mediana	21
Moda	22
Varianza de la muestra	1.5676
Desviación estándar	2.4573
Curtosis	-0.8644
Coefficiente de asimetría	0.0951
Mínimo	18
Máximo	24
Rango	6
Cuartil	20
	21
	22

Luego del procedimiento de estimación de los parámetros estadísticos básicos se tiene que en promedio los estudiantes tienen 21.18 años con una fluctuación de edades en  $21.84 \pm 0.40$  años, el valor que divide el rango de datos en partes iguales es 21, ahora que la mayoría de los estudiantes muestran una edad de 22 años, variando con aproximadamente 2 años con respecto a la media. Se estima además que al menos un estudiante tiene 18 años y a lo mucho 24 años. Por último, el 25% de los estudiantes tienen una edad menor a 20 años, el



50% de los estudiantes tienen una edad menor a 21 años y el 75% de los estudiantes tienen una edad menor de 22 años.

Describiendo lo señalado en la tabla CCLIII se estima que no haya estudiantes de con menos de 18 años, el 37% de los estudiantes de la ICM tienen entre de 18 y 20 años, el 55% de ellos muestran edades entre 21 y 23 años, el 8% entre 24 y 26 años, y se estima que no haya estudiantes con una edad mayor a 26 años.

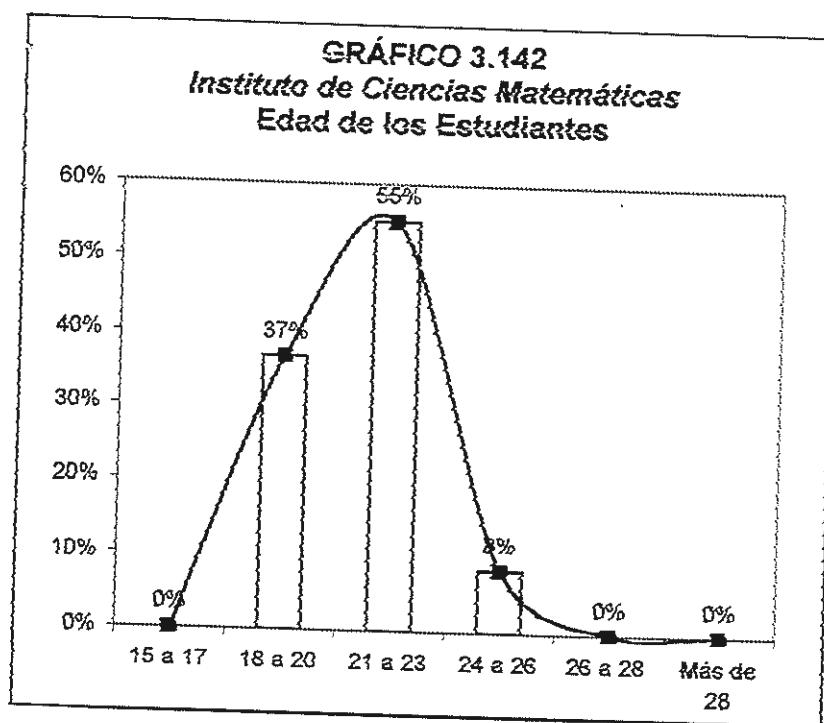


TABLA CCLIII

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Distribución de frecuencias de la Edad de los Estudiantes**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de 15	0,00%	0,00%
15 a 17	0%	0%
18 a 20	37%	37%
21 a 23	55%	92%
24 a 26	8%	100%
27 a 29	0%	100%
Más de 30	0%	100%

CUADRO VIII

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		<b>EDAD</b>
Diferencias más extremas	Absoluta	.142
	Positiva	.142
	Negativa	-.132
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.096
Sig. asintót. (bilateral)		.181



CIB-ESPOL

Se aplico la prueba de Kolmogorov Smirnov se determina que los datos obtenidos de medir la variable edad siguen una distribución Normal.



CIB-ESPOL

### 3.3.1.4.2 Variables de filtro



CIB-ESPOL

Estas variables son necesarias en todo estudio de mercado ya que ayudan a disminuir el nivel de parcialidad de las respuestas.



CIB-ESPC

#### 3.3.1.4.2.1 V121: Familiar laborando en entidad bancaria

Con esta variable de filtro se quiere evitar que los estudiantes emitan un criterio, solo porque en una determinada entidad bancaria tienen a algún familiar laborando o los estudiantes han laborado en alguna de ellas, si es así los datos o respuestas van a estar parcializadas a favorecer o desfavorecer a la entidad.



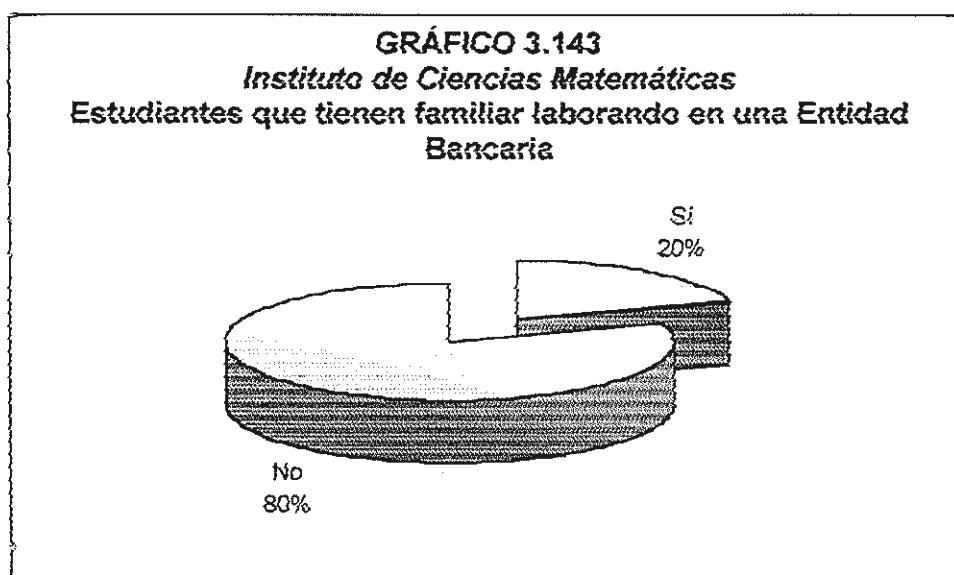
CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



Se estima que cerca del 80% de los estudiantes no tengan algún familiar cercano laborando en alguna entidad bancaria, mientras que el 20% de ellos si tengan un nexo con algún funcionario de la banca

**TABLA CCLIV**

**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Distribución de Frecuencias de los estudiantes que tienen cuenta bancaria**

2,1	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	20%	20%
No	80%	100%

### 3.3.1.4.2.2 V122: Tiene cuenta bancaria

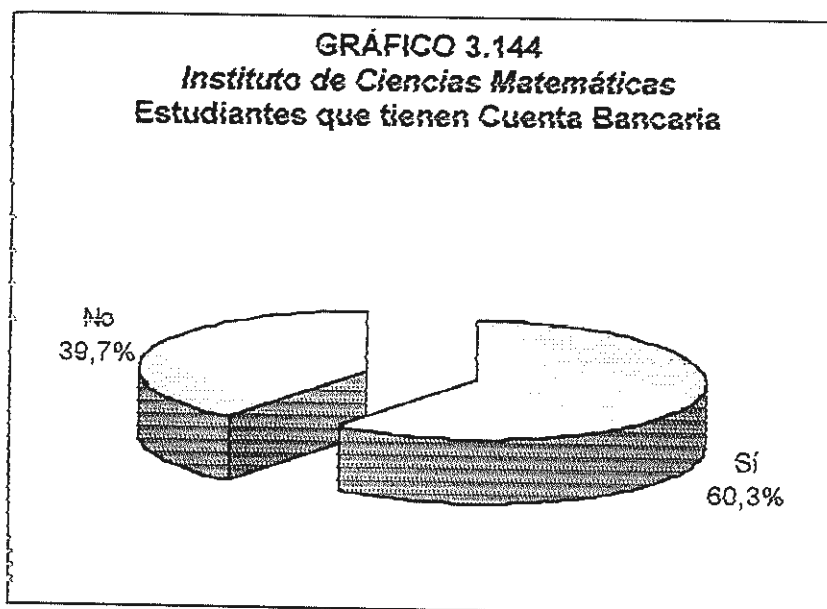
Esta variable además de servirnos de filtro nos dará a conocer que porcentaje de estudiantes tienen por costumbre el ahorro, además podría ser una base para que dado el caso la entidad bancaria existente intente abarcar mercado o, si otra entidad bancaria desea incursionar en la ESPOL Campus Gustavo Galindo.

Los estudiantes de la ICM que tienen cuenta bancaria representa el 60.3% del total de estudiantes entrevistados, por lo que se puede decir que existe un buen segmento de estudiantes que optan por el sistema bancario mientras que hay un buen segmento de estudiantes por abarcar con respecto a esta área que es el 39.7%.

**TABLA CCLV**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Distribución de Frecuencias de los estudiantes que tienen cuenta bancaria**

<b>2,2</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sí	60.3%	60.3%
No	39.7%	100%



#### **3.3.1.4.3 Información bancaria**

Dado que se ha determinado si el estudiante tiene o no una cuenta bancaria, se procede con los estudiantes que tienen cuenta bancaria sea esta de cualquier tipo obteniendo de esta información básica.

##### **3.3.1.4.3.1 Tipo de cuenta que tiene**

Tenemos dos tipos de cuenta bancaria, estas son de Ahorros y Corriente. Estimando este parámetro se obtiene que la mayoría de los

estudiantes tienen cuenta de ahorros, existe un margen de estudiantes que poseen cuenta de ahorro y corriente a la vez.

**TABLA CCLVI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Estimadores del tipo de cuenta que tienen los estudiantes**

Mediana	1
Moda	1
Varianza de la muestra	0.6667
Desviación estándar	0.8165
Curtosis	0.5929
Coefficiente de asimetría	1.5975
Mínimo	1
Máximo	3
Rango	2
Cuartil	1
	1
	1

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la mediana y por el nivel de curtosis podemos decir que este gráfico es platicúrtico.

TABLA CCLVII

**Instituto de Ciencias Matemáticas**

**Distribución de Frecuencias del tipo de cuenta que tienen los estudiantes**

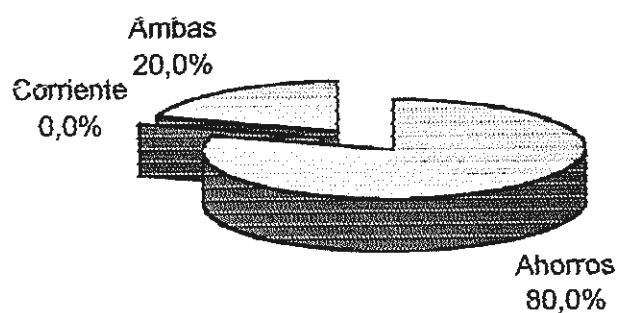
Clase	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ahorro	80%	80%
Corriente	0%	80%
Ambas	20%	100%



CIB-ESPO

Confirmando lo antes estimado se determina que la mayoría de los estudiantes optan por la cuenta de ahorros al momento de utilizar un servicio bancario.

**GRÁFICO 3.145**  
**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Tipo de Cuenta Bancaria que tienen los Estudiantes**



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

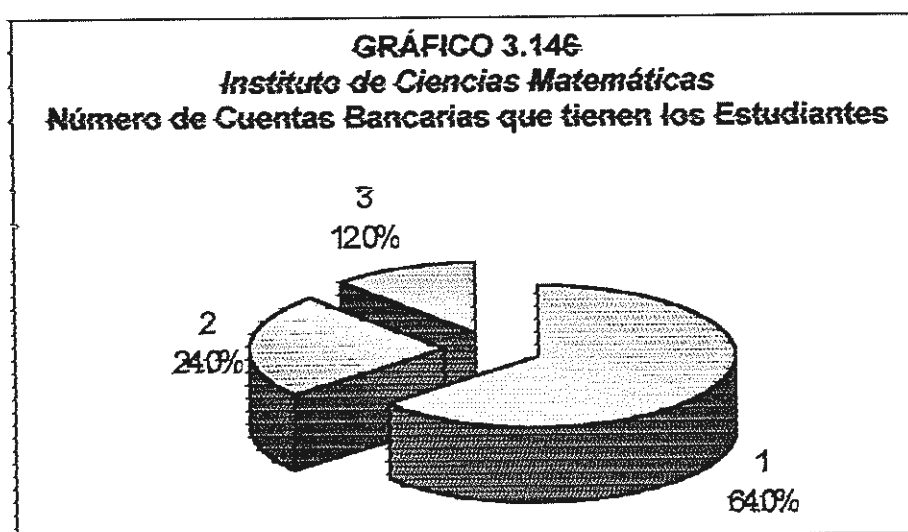


CIB-ESPO



### 3.3.1.4.3.2 Número de cuentas que tiene

La mayoría de los estudiantes optan por tener una sola cuenta, el 64%, el 24%, es decir aproximadamente la cuarta parte de los estudiantes del ICM prefieren tener dos cuentas bancarias y el 12% tienen tres a más cuentas bancarias.



**TABLA CCLVIII**

**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Distribución de Frecuencias del número de cuenta que tienen los estudiantes**

Número Cuentas	Frecuencia	Frecuencia Relativa Acumulada
Una	64%	64%
Dos	24%	88%
Tres	12%	100%

### 3.3.1.4.3.3 Tiempo que se tiene la cuenta

En el caso de la ICM , la mayoría de los estudiantes tienen más de un año y medio a dos años con su cuenta bancaria. El gráfico de la distribución del tiempo de la cuenta presenta un sesgo hacia la izquierda de la mediana, y por el nivel de curtosis presentado se la reconoce como platicúrtica.

**TABLA CCLIX**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del tiempo que el estudiante tiene su cuenta bancaria**

Mediana	4
Moda	4
Varianza de la muestra	1.2288
Desviación estándar	1.5100
Curtosis	0.1362
Coeficiente de asimetría	-0.8555
Mínimo	1
Máximo	5
Rango	4
Cuartil	3
	4
	4



**CIB-ESPOL**



**ICIB-ESPOL**



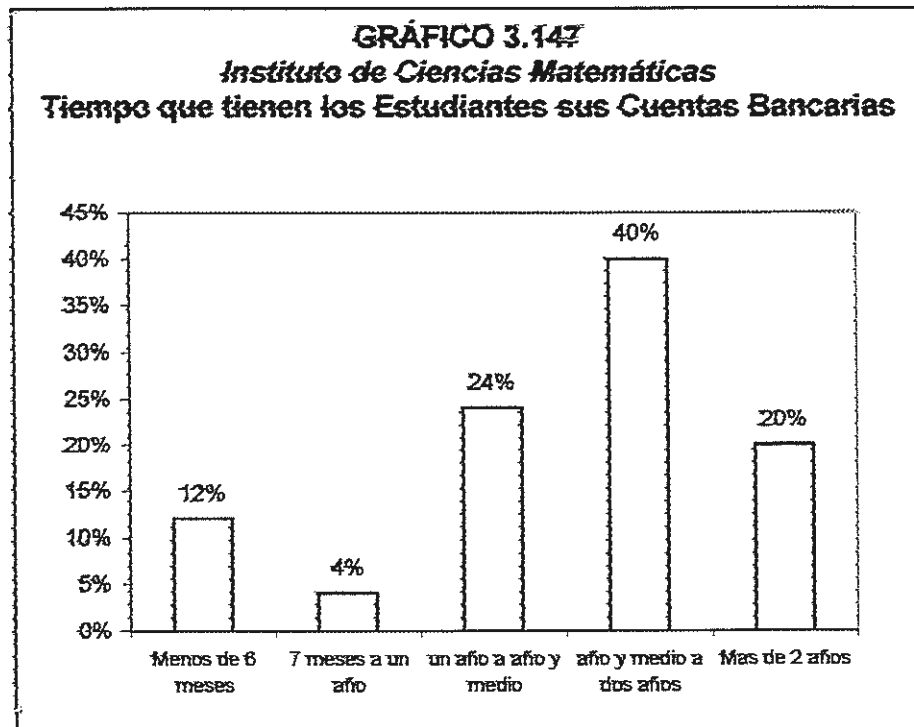
**CIB-ESPOL**

TABLA CCLX

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución de la Frecuencia del tiempo que el Estudiante tiene su cuenta bancaria**

<b>Tiempo con la cuenta bancaria</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de 6 meses	12%	12%
7 meses a un año	4%	16%
un año a año y medio	24%	40%
año y medio a dos años	40%	80%
Mas de 2 años	20%	100%





CIB-ESPOL

Del número de estudiantes entrevistados se obtiene el 12% tiene menos de 6 meses con su cuenta bancaria, el 4% de los estudiantes tienen entre 7 meses y un año, el 24% de los estudiantes tienen más de un año con su cuenta de ahorros, pero menos de un año 6 meses, el 40% de ellos tienen más de un año y medio pero menos de 2 y el 20% de los estudiantes tiene más de dos años con su cuenta bancaria.



CIB-ESPOL

#### 3.3.1.4.3.4 Frecuencia a la semana de realización de transacciones



CIB-ESPOL

Es necesario determinar la frecuencia con la que se requiere hacer una transacción, a mayor frecuencia es mayor la conveniencia para las entidades, de no ser así no convendría establecer una entidad bancaria que no va a ser utilizada.

Se estima que el 40% de los estudiantes de la ICM requieren servicio bancario de dos a tres veces a la semana y el 56% requiere hacer transacciones de menos de una vez por semana, es decir, cerca de una a tres veces al mes.



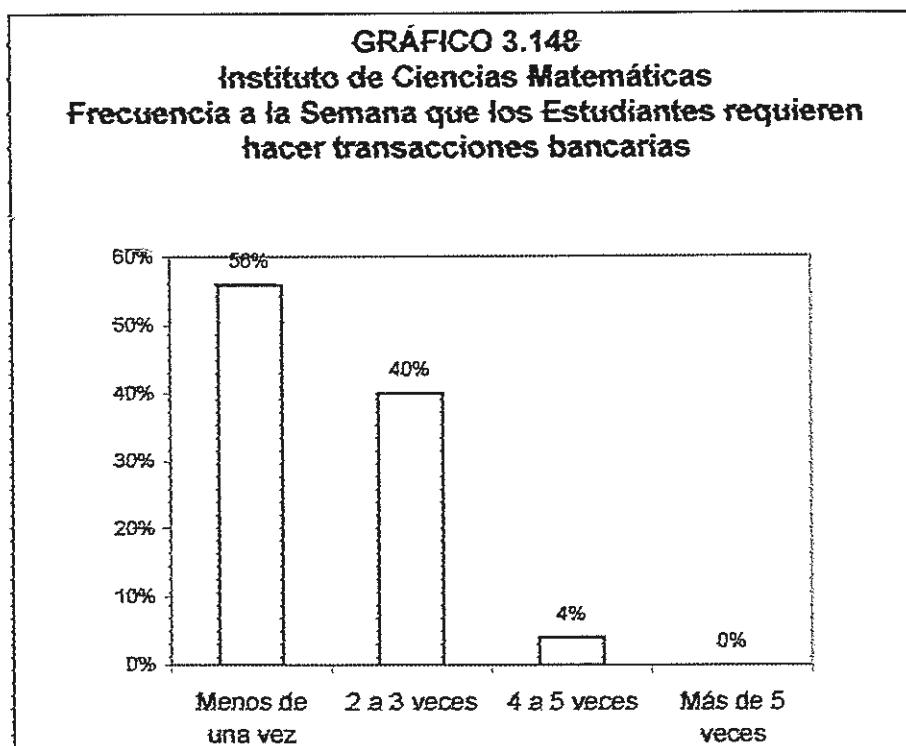
CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



**TABLA CCLXI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución de la Frecuencia de realización de transacciones bancarias**

Transacciones/Semana	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Menos de una vez	56%	56%
2 a 3 veces	40%	96%
4 a 5 veces	4%	100%
Más de 5 veces	0%	

De la Tabla CCLXI se puede estimar que casi la totalidad de estudiantes de la ICM no requieren hacer transacciones bancarias más de cinco veces a la semana

#### 3.3.1.4.4 Información económica

El factor económico es fundamental para que una persona tenga acceso a un servicio bancario, se va a proceder a medir el nivel de ingreso del estudiante y de su familia, para determinar si es e nivel de ingresos el que determina que el estudiante cuente o no con una cuenta bancaria.

##### 3.3.1.4.4.1 Condición laboral

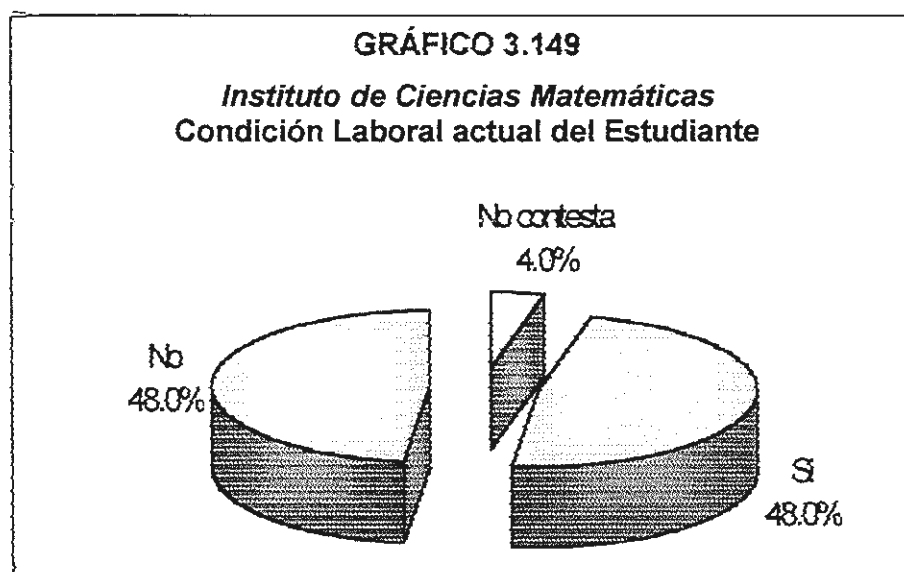
Se estima que la mayoría de los estudiantes de la ICM , es decir, el 48% no tienen un trabajo fijo, por lo que se prevé que los mismos no tengan ingresos propios mensuales, mientras que el 48% restante si tienen alguna actividad lucrativa o empleo.

**TABLA CCLXII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución de la Condición laboral actual del estudiante**

<b>Trabaja</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
No contesta	4%	4%
Si	48%	52%
No	48%	100%



#### 3.3.1.4.4.2 Ingresos propios mensuales

La mayoría de los estudiantes señaló que no tiene ingresos propios mensuales, es la misma proporción de estudiantes que no están actualmente laborando.

**TABLA CCLXIII**

**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Estimadores de la Variable Ingresos Propios Mensuales**

Mediana	1
Moda	0
Varianza de la muestra	1.9391
Desviación estándar	3.7600

Curtosis	-0.6634
Coeficiente de asimetría	0.9735
Mínimo	0
Máximo	5
Rango	5
Cuartil	0
	1
	2

El gráfico de la distribución presenta un sesgo hacia la derecha de la media y es platocúrtica por el nivel de curtosis.

#### TABLA CCLXIV

##### *Instituto de Ciencias Matemáticas*

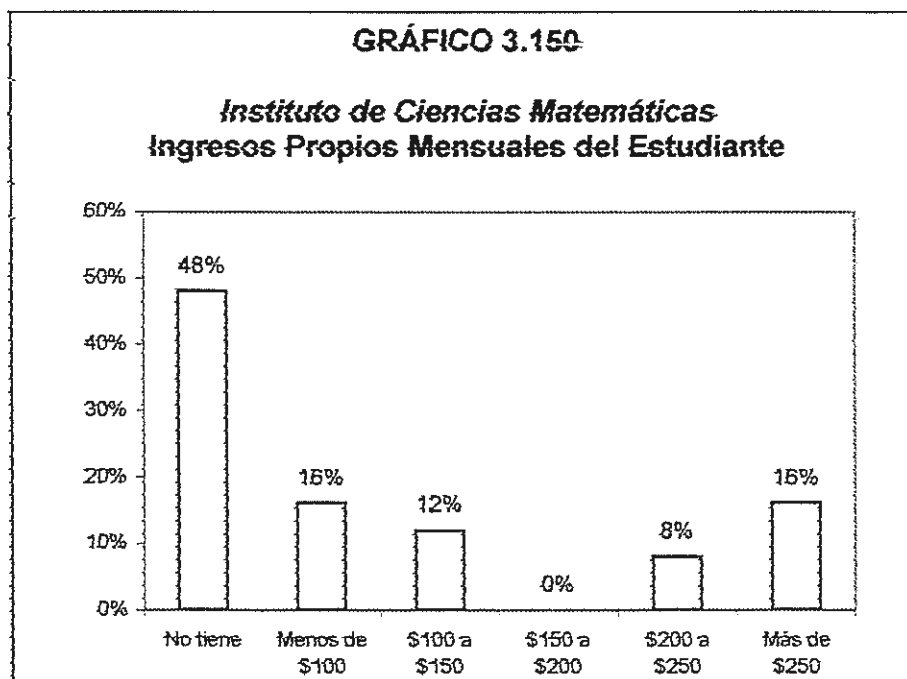
##### **Distribución de la Variable Ingresos Propios Mensuales**

Ingresos propios	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
No tiene	48%	48%
Menos de \$100	16%	64%
\$100 a \$150	12%	76%
\$150 a \$200	0%	76%
\$200 a \$250	8%	84%
Más de \$250	16%	100%

Se estima que el 48% que contestó que no tiene trabajo sea el que ahora señale que no tiene ingresos, del 52% restante, incluidos los que no contestaron sobre su estado laboral, el 16% tiene un ingreso



de menos de \$100, el 12% entre \$100 y \$150, el 8% entre \$200 y \$250 y el 16% tiene ingresos de más de \$250.



#### **3.3.1.4.4.3 Ingresos familiares mensuales**

Para algunos de los estudiantes de la ICM los cuales hemos demostrado que no tienen como único ingreso lo que sus familias les da, además habría que determinarse si sus familias están o no en condición de fomentar el ahorro en los estudiantes.

# TABLA CCLXV

## *Instituto de Ciencias Matemáticas*

### Estimadores del ingreso de las familias de los Estudiantes

Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	1.1662
Varianza de la muestra	1.3600
Curtosis	1.0807
Coefficiente de asimetría	-1.1196
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Cuartiles	3
	4
	5

En la tabla CCLXVI la mayoría de las familias de los estudiantes de la ICM tiene un ingreso mensual de más de \$500.

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que este gráfico es platicúrtico

El 25% de las familias de los estudiantes tiene un ingreso mensual de menos de \$300, el 50% entre \$300 y \$400 y el 75% tienen más de \$500 de ingreso mensual.

TABLA CCLXVI

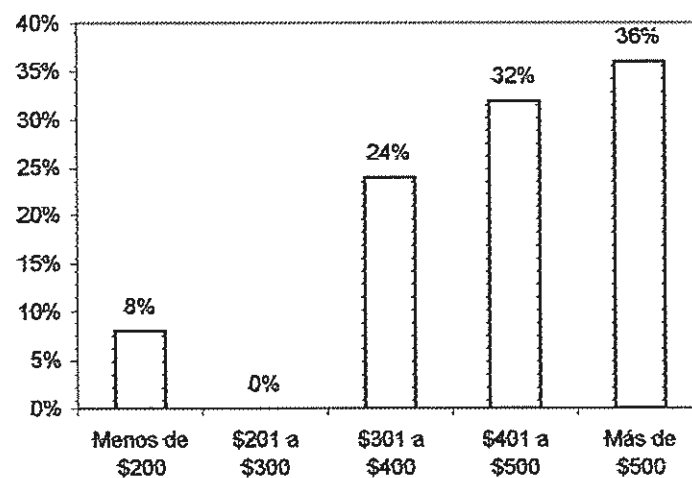
*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución de Frecuencia de los ingresos de las familias de los estudiantes mensualmente**

<b>Clase</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de \$200	8%	8%
\$201 a \$300	0%	0%
\$301 a \$400	24%	32%
\$401 a \$500	32%	64%
Más de \$500	36%	100%

GRÁFICO 3.151

*Instituto de Ciencias Matemáticas*  
**Ingresos Familiares Mensuales del Estudiante**



Se detalla que el 36% tienen de más de \$500, el 64% de los estudiantes tiene un ingreso familiar de a lo mucho \$500.00, el 32% de los estudiantes tienen su familia con un ingreso de máximo \$400.00 y tan sólo el 8% de los estudiantes de la ICM tienen un ingreso familiar de menos de \$200.00

#### 3.3.1.4.4.4 Gasto mensual

Si se desea determinar si existe o no un margen de ingresos del estudiante se debe también tomar en cuenta los egresos que tiene el mismo.

**TABLA CCLXVII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Estimadores Del Gasto Mensual De Los Estudiantes**

Mediana	2
Moda	2
Desviación estándar	0.5972
Varianza de la muestra	0.3567
Curtosis	-0.2816
Coefficiente de asimetría	0.1082
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3
Cuartil	1
	2
	2

La mayoría de los estudiantes señalan que el margen de su gasto por mes fluctúa entre los \$100.00 y \$200.00. Al menos uno de los estudiantes tiene un gasto de máximo \$300 al mes, así mismo al menos uno tiene un gasto de menos de \$100.

El 32% de los estudiantes de la ICM no presentan un gasto menor a los \$100, el 60% tiene un gasto mensual aproximado entre \$100 y \$200, y el 8% entre 200 y \$300.

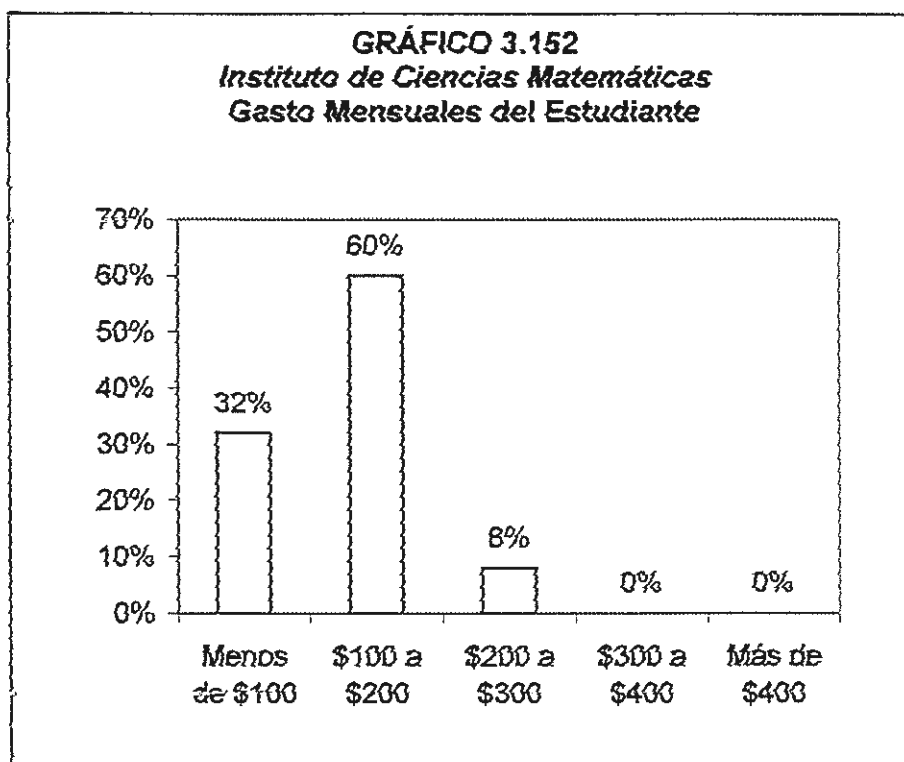
**TABLA CCLVIII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución De la Frecuencia del Gasto mensual de los Estudiantes**

<b>Gasto</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
<b>Menos de \$100</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>
<b>\$100 a \$200</b>	<b>60%</b>	<b>92%</b>
<b>\$200 a \$300</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
<b>\$300 a \$400</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Más de \$400</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

De los estudiantes entrevistados en la ICM se determina que el 92% de los estudiantes no tienen un gasto mayor a \$200.



CIB-ESPOL

#### 3.3.1.4.4.5 Sobrante de dinero mensual

Luego de analizar el nivel de ingresos y gastos de los estudiantes se estimará el nivel de sobrante mensual que ellos tienen, la mayoría de ellos tienen un sobrante económico mensual que fluctúa entre los \$10 y \$20. Al menos uno de ellos señala que no tiene sobrante económico mensual, el 25% de los estudiantes tienen un sobrante de dinero mensual de menos de \$10, el 50% le sobra mensualmente a lo mucho \$30 y al 75% de los estudiantes máximo le sobra \$40.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

## TABLA CCLXIX

### *Instituto de Ciencias Matemáticas*

### Estimadores del Sobrante de Dinero Mensual de los Estudiantes

Mediana	2
Moda	1
Desviación estándar	1.5843
Varianza de la muestra	2.5100
Curtosis	-0.3676
Coefficiente de asimetría	0.8939
Rango	5
Mínimo	1
Máximo	6
Cuartil	1
	2
	3



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la media y con un nivel de curtosis negativo por lo que el gráfico de esta es platicúrtico.



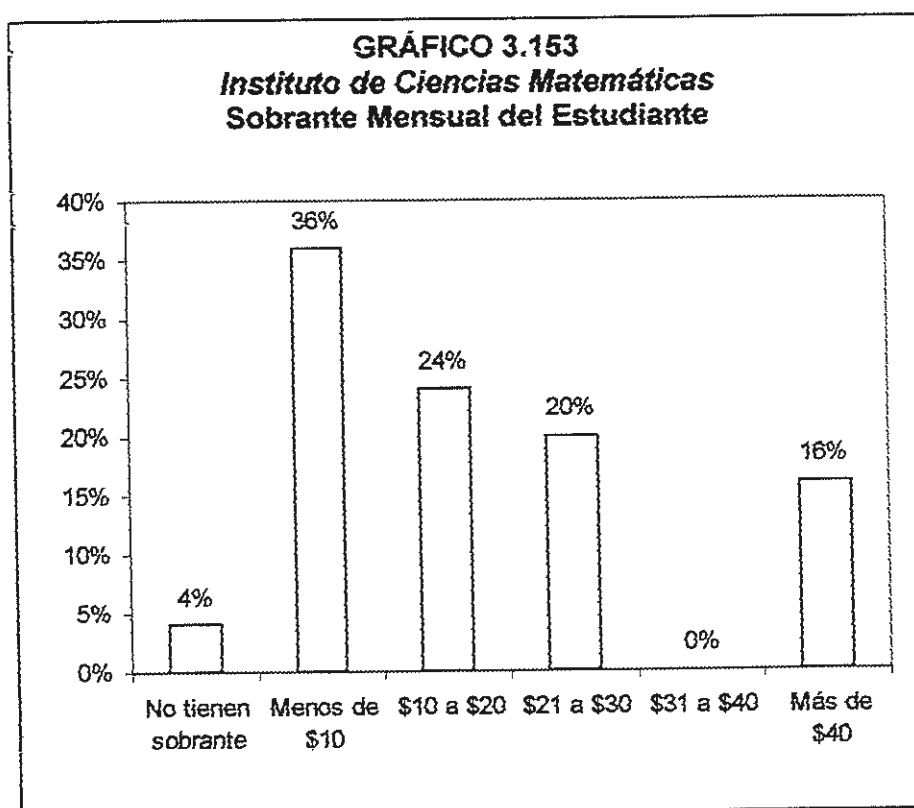
CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



En la tabla CCLXXI vemos que el 4% de los estudiantes no tienen un sobrante económico mensual, el 36% de los estudiantes tienen sobrante económico por debajo de los \$10.00, el 24% tiene un sobrante entre \$10 y \$20 mensuales y el 16% de los estudiantes de la ICM tienen un recurso económico mensual de más de \$40 al mes.



TABLA CCLXX

*Instituto de Ciencias Matemáticas***Distribución Del Sobrante De Dinero Mensual De Los Estudiantes**

Sobrante de dinero mensual	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
No tienen sobrante	4%	4%
Menos de \$10	36%	40%
\$10 a \$20	24%	64%
\$21 a \$30	20%	84%
\$31 a \$40	0%	84%
Más de \$40	16%	100%

**3.3.1.4.5 Información de preferencias**

Esta es la categoría de variables que más nos interesará, ya que a partir de ellas es que basaremos nuestro análisis de segmentación de estudiantes.

**3.3.1.4.5.1 Preferencia de utilización de sobrante económico**

La mayoría de los estudiantes de la ICM al contar con un empleo, ingresos propios mensuales, y la mayoría tiene algún monto de sobrante de dinero mensual, es estimable que la mayoría no tenga una utilización de dinero sobrante, del segmento de estudiantes que si constaban con alguna proporción de dinero sea esta por mesada

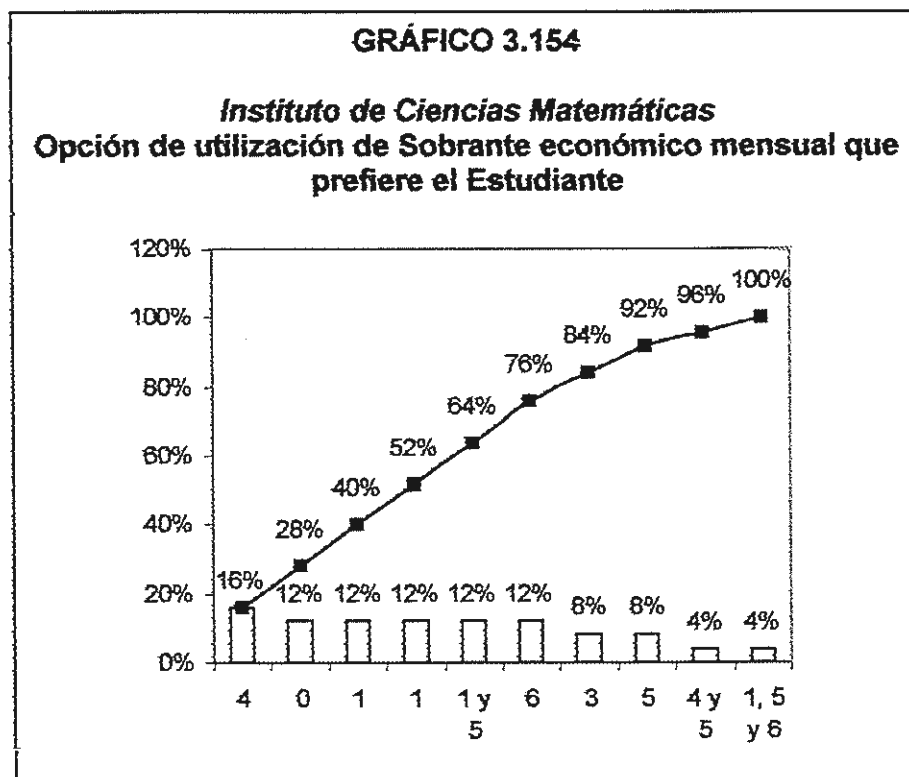
familiar u otros, prefiere el 12% el ahorro, el 16% prefiere comprar productos de primera necesidad, en un porcentaje de 12 está el grupo que prefiere el ahorro y la inversión, los que prefieren ahorrar y pagar deudas, los que les gusta el entretenimiento y los que no tienen preferencia alguna; el 8% prefiere ahorrar, invertir y comprar artículos de lujo, el 4% prefiere comprar productos de primera necesidad y pagar deudas, el 8% prefiere pagar deudas y por último el 4% de los estudiantes entrevistados prefiere ahorrar, pagar deudas y entretenerse.

**TABLA CCLXXI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución de la preferencia de utilización de sobrante de dinero mensual**

<b>Preferencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Prod. 1a. Nec	16%	16%
Ninguno	12%	28%
Ahorro	12%	40%
Ah e Inv	12%	52%
Ah y PD	12%	64%
Entret.	12%	76%
Ah, Inv y CPL	8%	84%
Pag. Deudas	8%	92%
CPP y PD	4%	96%
Ah, PD y Entr	4%	100%



Menos del 76% de las respuestas abarcan el 60% de las opciones, el 24% restante ha preferido citó el 40% del total de opciones presentadas.

#### 3.3.1.4.5.2 Nivel de importancia en factores bancarios

La medición de las características que los estudiantes consideran más importantes en una entidad bancaria son básicos para mejoras o

implementaciones en el Banco que esté o se vaya a instituir en la ESPOL (Campus Gustavo Galindo)

### 3.3.1.4.5.2.1 Trato al cliente

El trato al cliente es una de las variables a medirse en nuestro estudio, se medirá el nivel de importancia que los estudiantes de la ICM le dan a esta característica en una entidad bancaria.

**TABLA CCLXXII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del nivel de importancia que el estudiante le da al trato al cliente en una entidad bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.5774
Varianza de la muestra	0.3333
Curtosis	6.9130
Coefficiente de asimetría	-2.8240
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Cuartil	5
	5
	5

En la ICM se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la atención al cliente en una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y una curtosis negativa por lo que se resume que este es un gráfico leptocúrtico.

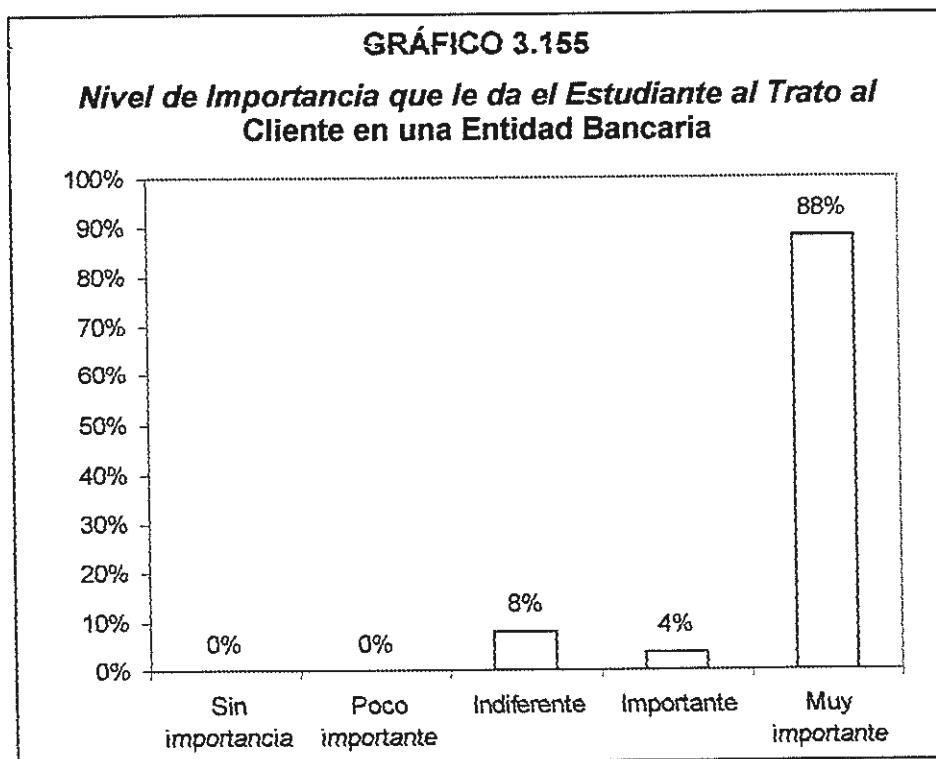


TABLA CCLXXIII

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución del nivel de importancia que el estudiante le da al trato al cliente en una entidad bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	8%	8%
Importante	4%	12%
Muy importante	88%	100%

Más de el 80% de los estudiantes entrevistados de la ICM le dan una categoría de muy importante a este factor, mientras que el 4% señala que es importante y el 8% se mantiene indiferente.

### **3.3.1.4.5.2.2 Intereses que paga**

Los estudiantes de la ICM han dado un valor más alto de importancia a este factor, ya que la mayoría de ellos consideran como Muy Importante el nivel de intereses que paga o que ellos pagan en una entidad bancaria.

## TABLA CCLXXIV

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

Estimadores del nivel de importancia que el estudiante le da a los intereses que paga una entidad bancaria



CIB-ESPOL

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.5066
Varianza de la muestra	0.2567
Curtosis	-2.1097
Coefficiente de asimetría	-0.2575
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5



CIB-ESPOL

En la ICM se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que los intereses que paga una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y un nivel de curtosis negativa por lo que se resume que este es un gráfico platicúrtico.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

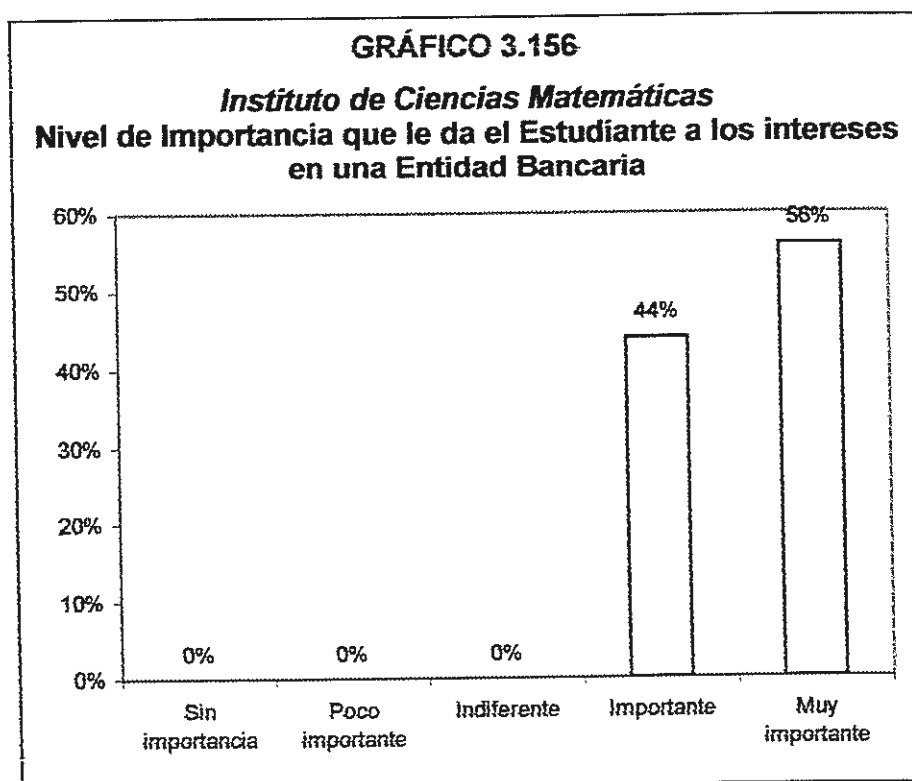
TABLA CCLXXV

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

Distribución del nivel de importancia que el estudiante le da a los intereses que paga una entidad bancaria

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	44%	44%
Muy importante	56%	100%

El 44% de los estudiantes opina que los intereses son importantes y el 56% lo consideran como muy importante.





### 3.3.1.4.5.2.3 Seguridad

La seguridad es otro factor se considera al momento de escoger una entidad bancaria.

**TABLA CCLXXVI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Seguridad que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.4761
Varianza de la muestra	0.2267
Curtosis	-1.4473
Coefficiente de asimetría	-0.8219
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

En la ICM se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la seguridad una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el

nivel indicado de curiosidad se resume que este es un gráfico platicúrtico.

El 68% de los alumnos opinan que el nivel de seguridad en una entidad bancaria tiene mucha importancia y el 32% opinan que la seguridad sí tiene importancia.

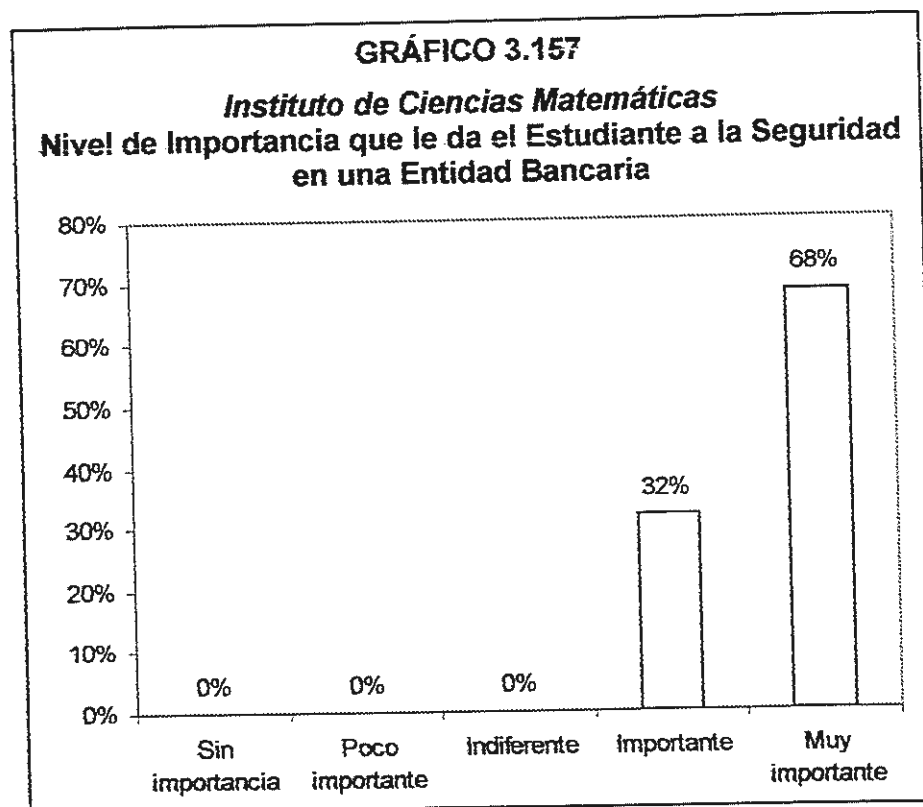


TABLA CCLXXVII

*Instituto de Ciencias Matemáticas***Distribución del Nivel De Importancia Que El Estudiante Le Da A La Seguridad que Brinda Una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	32%	32%
Muy importante	68%	100%



CIB-ESPOL

**3.3.1.4.5.2.4 Facilidad de gestión**

Las facilidades que se brinda para hacer un trámite o gestión (apertura cuenta, tarjeta, traspaso, etc.) es un factor que debe ser considerado al momento de elegir el lugar donde se va a confiar el dinero.

En la ICM se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es indiferente pero la mayoría señala que la facilidad de gestión en una entidad bancaria es importante.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

El gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y observando el nivel de curtosis se resume que este es un gráfico platicúrtico.

**TABLA CCLXXVIII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la  
Facilidad de Gestión que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.5000
Varianza de la muestra	0.2500
Curtosis	-1.9763
Coeficiente de asimetría	-0.4348
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

El 40% de los estudiantes de la ICM señalan que la facilidad de gestión en un entidad bancaria es importante mientras que el 60% señala que es muy importante.

TABLA CCLXXIX

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

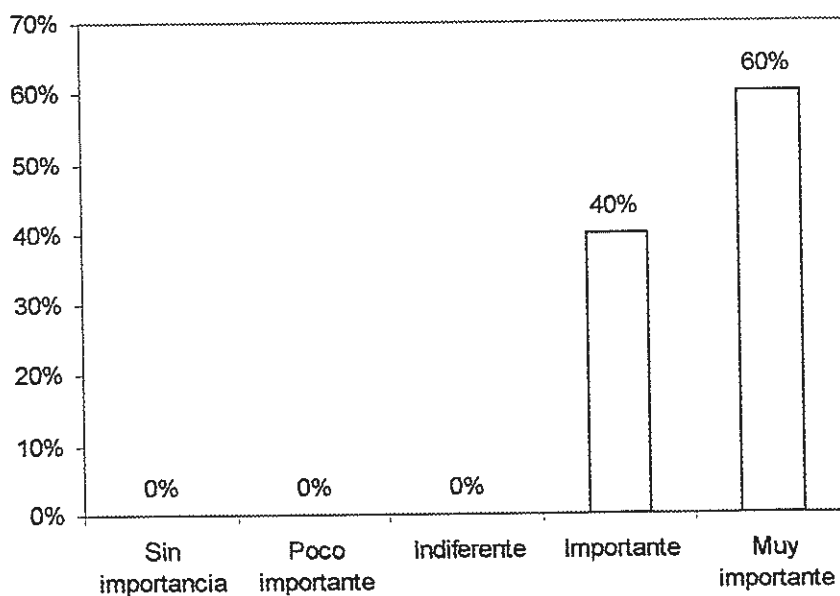
**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la  
Facilidad de Gestión que Brinda Una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	40%	40%
Muy importante	60%	100%

GRÁFICO 3.158

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Nivel de Importancia que le da el Estudiante a la Facilidad  
de Gestión en una Entidad Bancaria**



### 3.3.1.4.5.2.5 Rapidez en la atención

La rapidez que se brinda para hacer un trámite o gestión (apertura cuenta, tarjeta, traspaso, depósitos, retiros etc.) es un factor que debe ser considerado al momento de elegir el lugar donde se va a confiar el dinero.

En la ICM se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la rapidez en la atención en una entidad bancaria es muy importante.

**TABLA CCLXXX**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Rapidez en la atención que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.3742
Varianza	0.1400
Curtosis	2.0610
Coefficiente de asimetría	-1.9754
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	5

	5
	5

El gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y observando el nivel de curtosis se resume que este es un gráfico leptocúrtico.

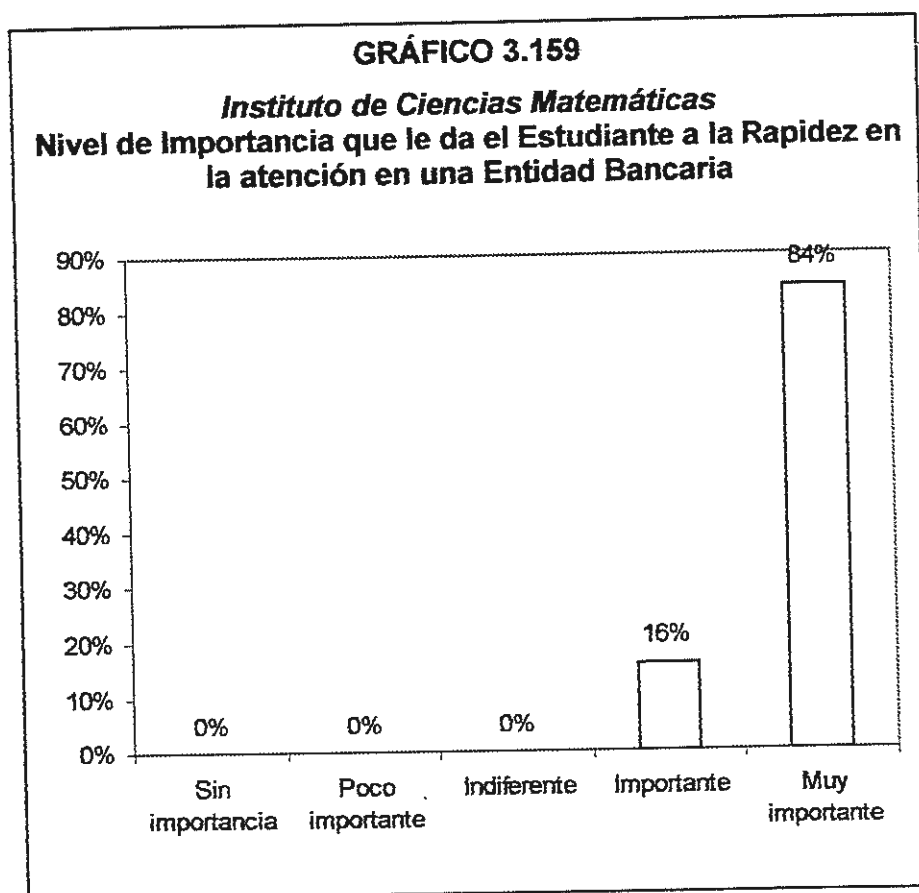
**TABLA CCLXXXI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Rapidez en la atención que Brinda Una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	16%	16%
Muy importante	84%	100%

El 84% de los estudiantes de la ICM consideran muy importante la rapidez en la atención en una entidad bancaria y el 16% lo consideran importante.



#### 3.3.1.4.5.2.6 Cercanía de agencias

La cercanía y la ubicación estratégica de las agencias bancarias influye en el nivel de comodidad y en la rapidez con la que se realiza una gestión bancaria.



En la ICM se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es indiferente pero la mayoría señala que cercanía de agencias una entidad bancaria es muy importante.

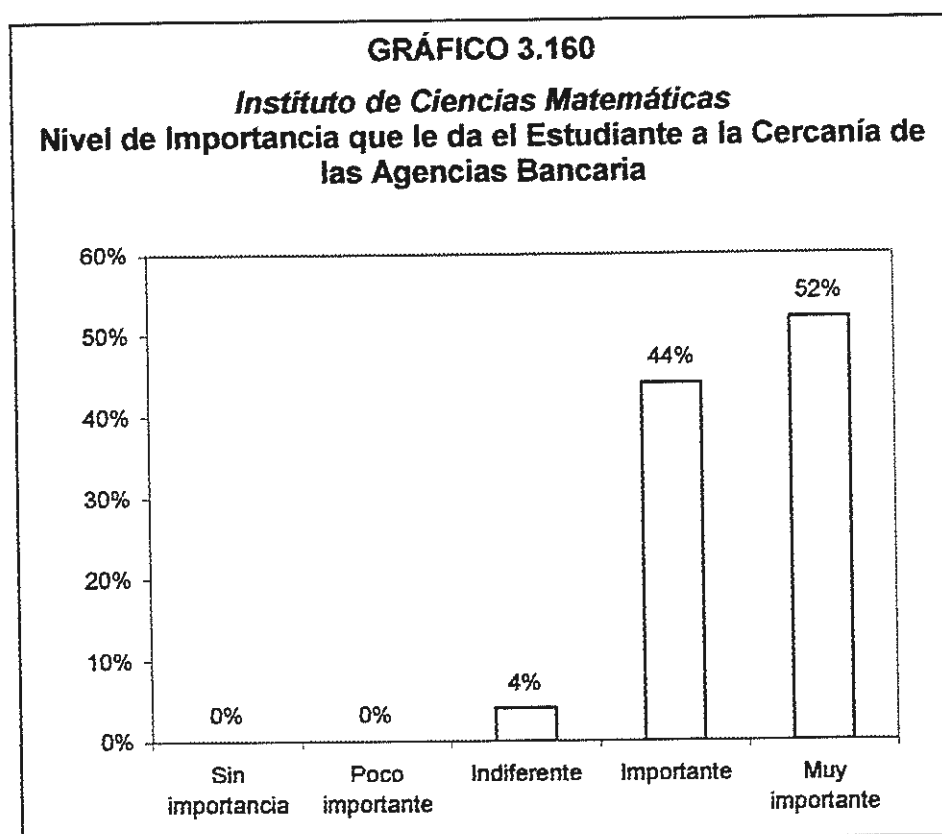
### TABLA CCLXXXII

#### *Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Cercanía de las Agencias de una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.5859
Varianza de la muestra	0.3433
Curtosis	-0.5397
Coefficiente de asimetría	-0.5922
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

El gráfico de la distribución del nivel de importancia que los estudiantes de la ICM le dan a la cercanía de las agencias presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y un nivel de curtosis negativo, por lo que se la identifica como una gráfica platicúrtica.



**TABLA CCLXXXIII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***  
**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Cercanía de las Agencias de una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	4%	4%
Importante	44%	48%
Muy importante	52%	100%

El 52% de los estudiantes de la ICM consideran muy importante la rapidez en la atención en una entidad bancaria, el 44% lo consideran importante y el 4% se mantienen indiferentes ante este factor.

Para casi la totalidad de los estudiantes de la ICM el que una agencia bancaria esté en una buena ubicación geográfica es muy importante.

### 3.3.1.4.5.2.7 Cobertura nacional

La mayoría de los estudiantes han manifestado que es de mucha importancia si una entidad bancaria tiene amplia cobertura en el país, aunque al menos un estudiantes ha manifestado que este aspecto es de mucha importancia, así mismo al menos un estudiante se mantiene indiferente a esta característica.

**TABLA CCLXXXIV**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Cobertura Nacional de una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.7141
Varianza de la muestra	0.5100
Curtosis	0.1454
Coefficiente de asimetría	-1.1950

Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

El gráfico de la distribución del nivel de importancia que los estudiantes de la ICM le dan a la cobertura nacional de las entidades bancarias presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se la identifica como un gráfico platicúrtico.

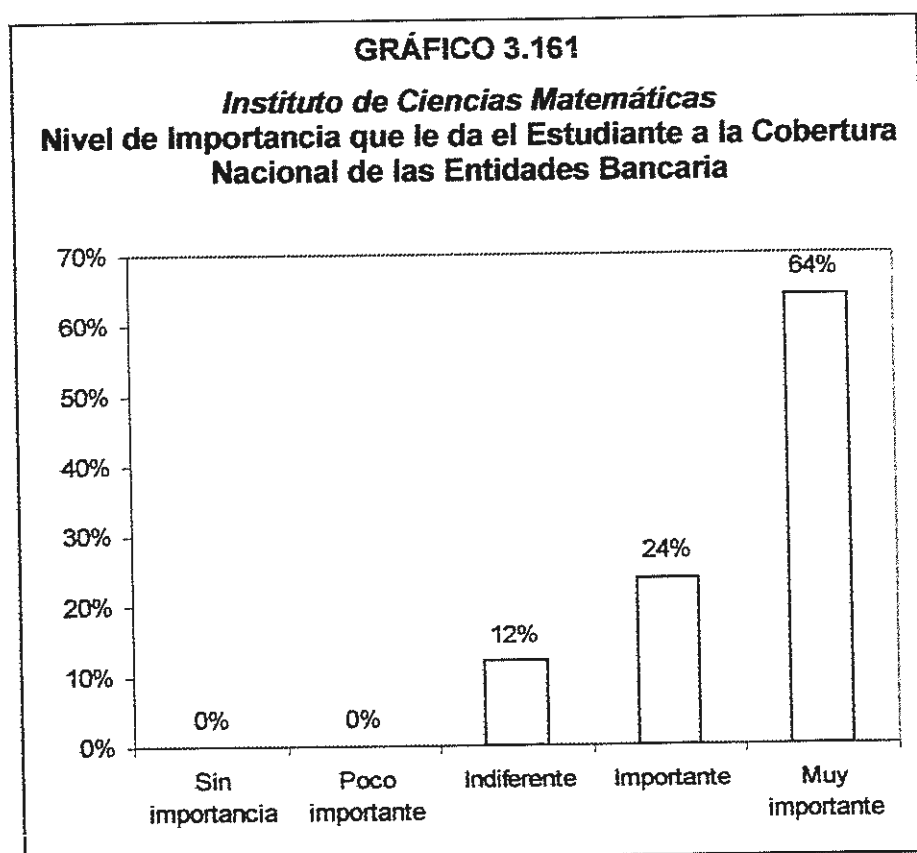


TABLA CCLXXXV

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Cobertura Nacional de una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	12%	12%
Importante	24%	36%
Muy importante	64%	100%

El 64% de los estudiantes señala que es muy importante la cobertura nacional de las entidades bancarias, el 24% señala que es importante, para el 12% es indiferente.

### 3.3.1.4.5.2.8 Experiencia

Muchas veces la experiencia que tenga una entidad bancaria o una larga trayectoria es un factor decisivo al escogerla para confiarle sus depósitos.

El gráfico de la distribución del nivel de importancia que los estudiantes de la ICM le dan a la experiencia de las agencias

presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se la identifica como una gráfica platicúrtica.

#### **TABLA CCLXXXVI**

##### ***Instituto de Ciencias Matemáticas***

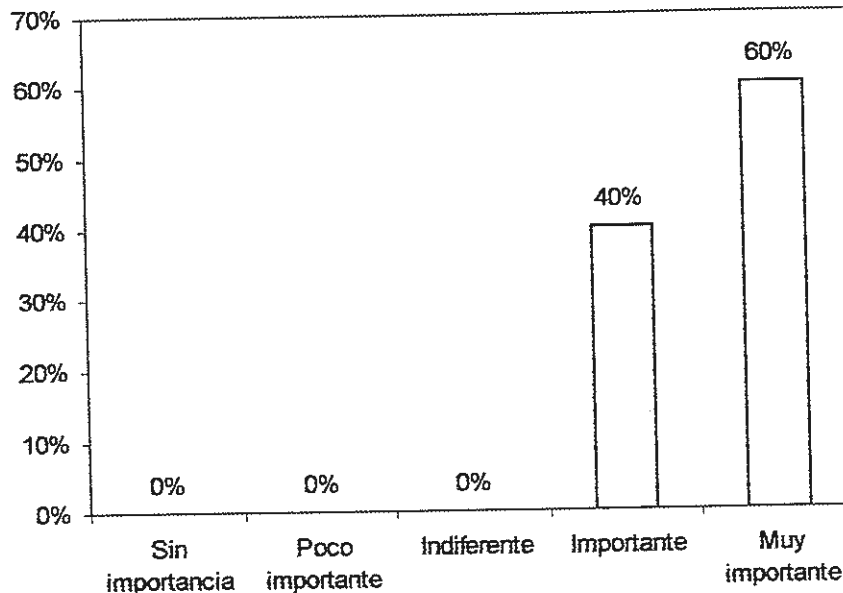
##### **Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Experiencia de una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Varianza de la muestra	0.5000
Desviación estándar	0.2500
Curtosis	-1.9763
Coefficiente de asimetría	-0.4348
Mínimo	1
Máximo	4
Rango	5
Cuartil	4
	5
	5

La mayoría de los estudiantes de la ICM han manifestado que les es importante la experiencia que tenga una entidad bancaria, nivel que alcanza el 40% de la opinión de estos estudiantes, el 60% manifiesta que es muy importante.

GRÁFICO 3.162

**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Nivel de Importancia que le da el Estudiante a la Cobertura**  
**Nacional de las Entidades Bancaria**



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

TABLA CCLXXXVII

**Instituto de Ciencias Matemáticas**

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la**  
**Experiencia de una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	40%	40%
Muy importante	60%	100%



CIB-ESPOL



CIB-ESP



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

El 40% de estudiantes de la ICM a lo mucho ubican a la experiencia en el nivel de "importante" mientras que el 60% restante señala que la experiencia de una entidad bancaria es muy importante.

#### **3.3.1.4.5.2.9 Prestigio**

Es uno más de los factores estimar, este aspecto está relacionado con la experiencia de la entidad.

Esta característica ha tenido buena acogida por parte de los estudiantes, los cuales en su mayoría señalan que es muy importante el prestigio en una entidad bancaria lo cual cubre más del 75% de los datos, y al menos uno de ellos señala que tiene importancia, pero poca

La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es mesocúrtico.



TABLA CCLXXXVIII

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da al  
Prestigio en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.6532
Varianza de la muestra	0.4267
Curtosis	-0.1523
Coeficiente de asimetría	-0.8955
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

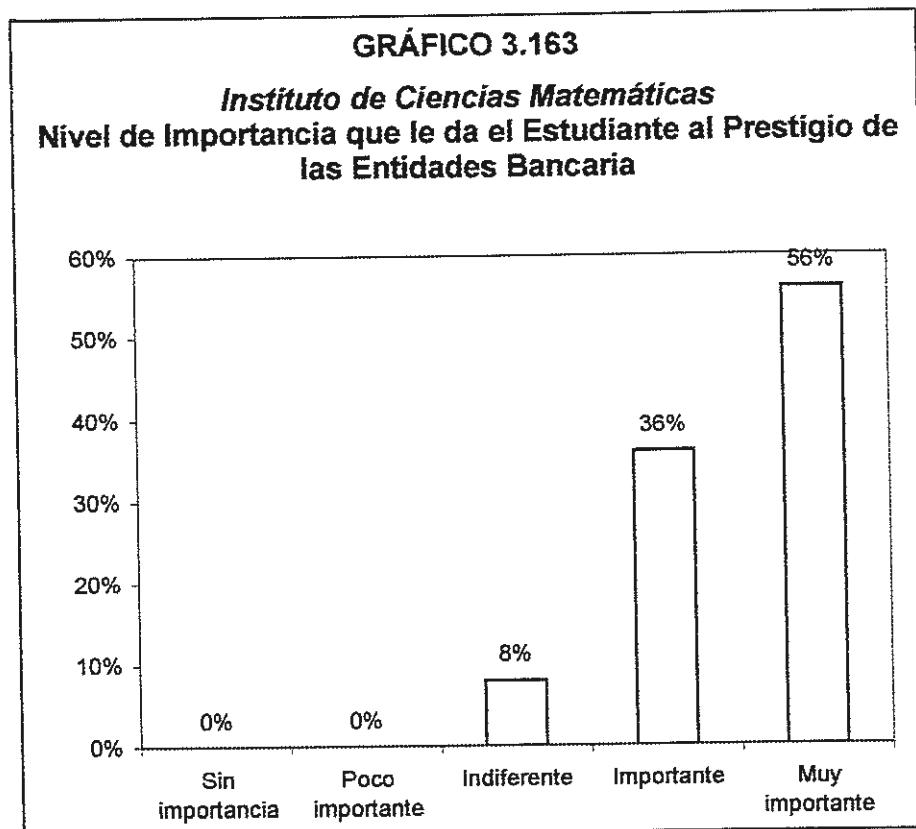
TABLA CCIXC

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da al Prestigio  
en una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	8%	8%
Importante	36%	36%
Muy importante	56%	100%

De los estudiantes entrevistados tenemos que el 8% manifiesta que el prestigio es indiferente en una entidad bancaria, el 36% señala que si es importante en una institución bancaria el prestigio que esta tenga, y el 56% indica que es muy importante el prestigio al tratarse de una entidad bancaria.



### 3.3.1.4.5.2.10 Múltiples servicios

La diversidad es siempre tomada en cuenta, ya que a mayores y mejores opciones el cliente disfruta de comodidad al realizar gestiones de índole bancaria

#### TABLA CCXC

##### *Instituto de Ciencias Matemáticas*

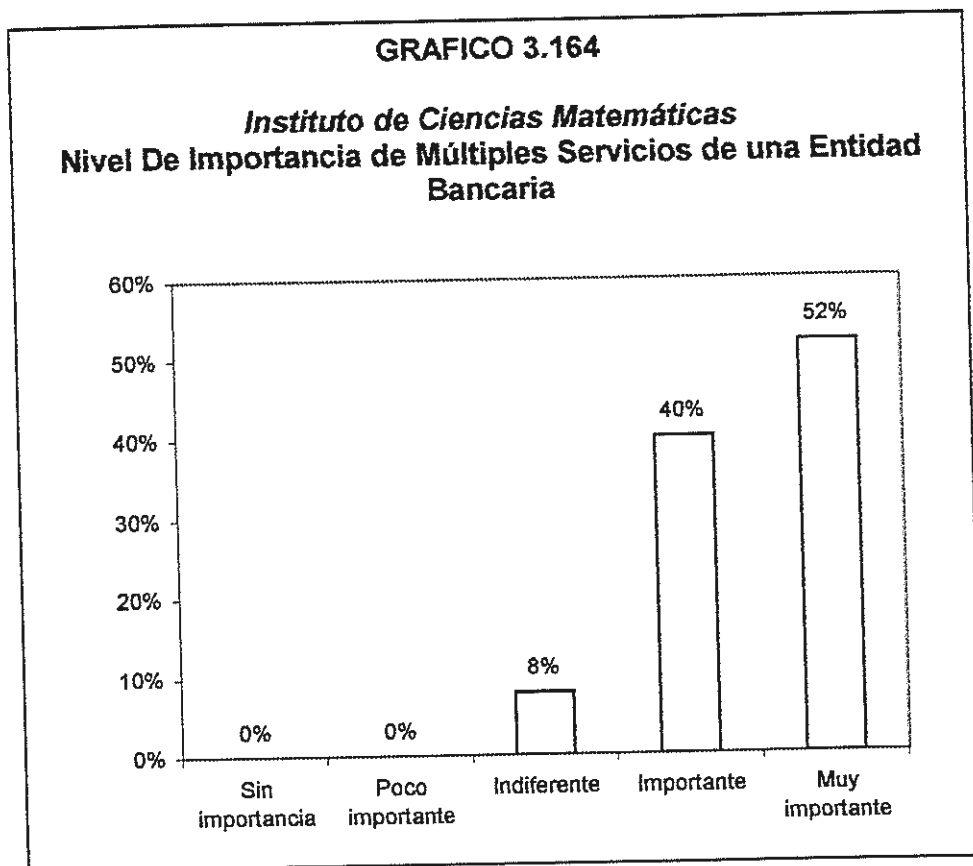
**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a los Múltiples Servicios que brinda una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.3317
Varianza de la muestra	0.1100
Curtosis	4.5634
Coefficiente de asimetría	-2.4907
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	5
	5
	5

Los estudiantes de la ICM en su mayoría le asignan un mayor nivel de importancia, es decir, señalan que el hecho de que un entidad

tenga múltiples servicios es de mucha importancia, aunque al menos un estudiante recalcó que este aspecto le resultaba indiferente.

La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es leptocúrtico.



La mayoría de los estudiantes recalcan la importancia de este factor (92%), mientras que el 8% indica indiferencia acerca de la multiplicidad de servicios.

**TABLA CCXCI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a los Múltiples Servicios que brinda una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	8%	8%
Importante	40%	48%
Muy importante	52%	100%

**3.3.1.4.5.2.11 Solidez**

En este factor al cual se le medirá el nivel de importancia que el estudiante de la ICM le asigna, presenta una rotunda aceptación ya que la gran mayoría considera mucho la importancia de esta característica al momento de confiársele los ahorros o transacciones a una entidad bancaria.



**ICIB-ESPOL**



**CIB-ESPOL**

La mayoría de los estudiantes de la ICM manifestó que la solidez es una característica muy importante, al menos un estudiante señaló que este factor le parecía importante.

### TABLA CCXCII

#### *Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Solidez en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.4583
Varianza de la muestra	0.2100
Curtosis	-0.9976
Coeficiente de asimetría	-1.0437
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

El 88% de los entrevistados señala que es muy importante la solidez en una entidad bancaria y el 12% manifestó que es importante.

GRAFICO 3.165

**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Nivel De Importancia de la Solidez de una Entidad Bancaria**

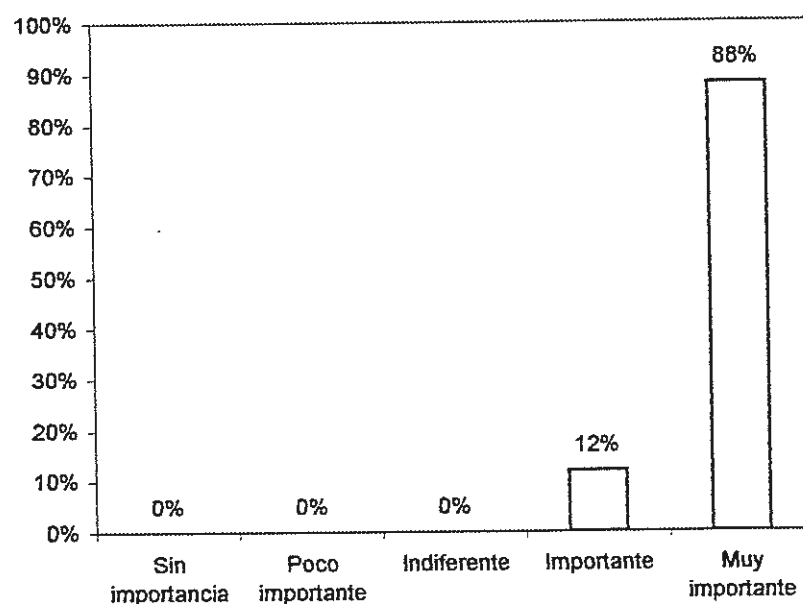


TABLA CCXCIII

**Instituto de Ciencias Matemáticas**

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Solidez en una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	12%	12%
Muy importante	88%	100%

### 3.3.1.4.5.2.12 Tecnología

Por último el factor Tecnología es también considerado en nuestro análisis. En este factor al cual se le medirá el nivel de importancia que el estudiante de la ICM le asigna, presenta una gran aceptación ya que la gran mayoría considera mucho la importancia de esta característica una entidad bancaria.

A pesar de que la mayoría de los estudiantes de la ICM manifestó que la tecnología es una característica muy importante, al menos un estudiante señaló que este factor le parecía importante.

**TABLA CCXCIV**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Tecnología en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.4583
Varianza de la muestra	0.2100
Curtosis	-0.9976
Coefficiente de asimetría	-1.0437
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5



Cuartil	1
	2
	2

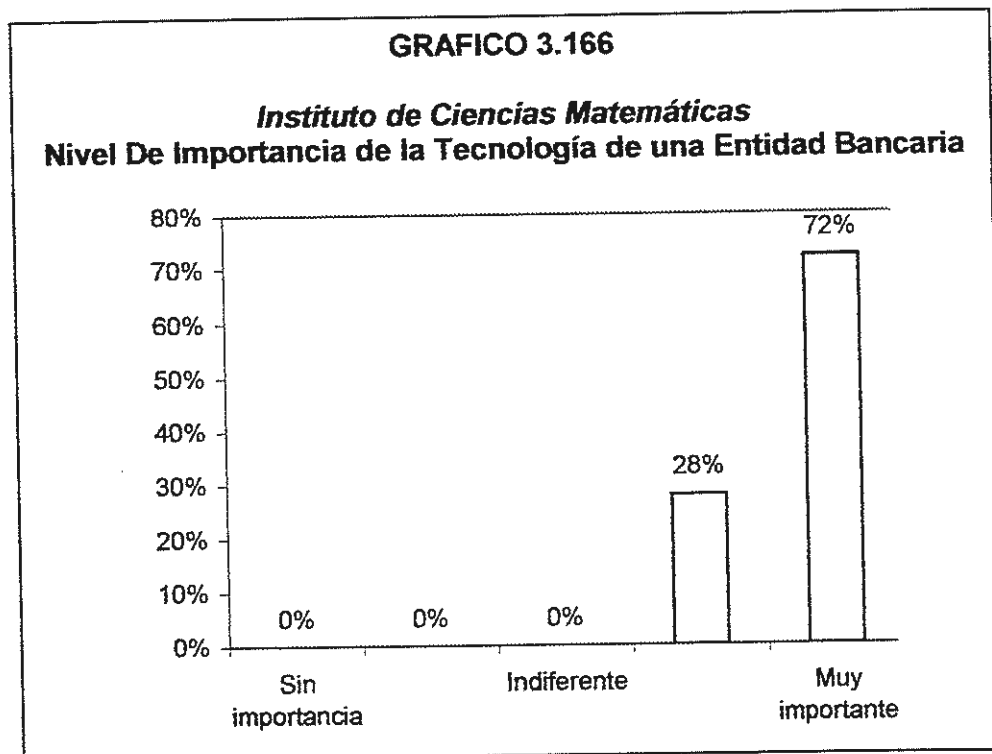
La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es platicúrtico.

#### **TABLA CCXCV**

##### ***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Tecnología en una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	28%	28%
Muy importante	72%	100%



#### 3.3.1.4.5.3 Preferencia de características en una entidad bancaria

El estudiante luego de analizar el nivel de importancia que le asigna a cada característica de un entidad bancaria, analizará además como preferiría que sea la entidad bancaria en la cual depositaría su confianza.

Al momento de que el estudiante seleccione los aspectos más importantes que debería tener una entidad bancaria el 20% señala que esta debería de ser Moderna y automatizada, el 8% los prefiere sólo amplios, el 4% prefiere que sea prestigioso; el 32% de los estudiantes requiere que una entidad bancaria sea sólida financieramente; luego, de los estudiantes que requerían que una entidad bancaria tenga más de una característica el 12% opina que debe ser moderna, automatizada y sólida financieramente y el 4% señala que prefiere una entidad moderna, automatizada prestigiosa y sólida financieramente.

**TABLA CCXCVI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución de la característica que el Estudiante Prefiere en una Institución Bancaria**

<b>Preferencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Soldfinc	32%	32%
Mod y Autom	20%	52%
Mod, autom y soldfinc	12%	64%
Amplios	8%	72%
Mod, autom, prestg y soldfinc	8%	80%
Ninguno	4%	84%
Mod, autom, y amplios	4%	88%
Prestigioso	4%	92%
Mod, autom y prestg	4%	96%
Amplios y soldfinc	4%	100%

El 72% de las respuestas cubren el 40% de las opciones presentadas, mientras que el 26% restante ha abarcado el 60% de las opciones presentadas y combinadas.



CIB-ESPOL



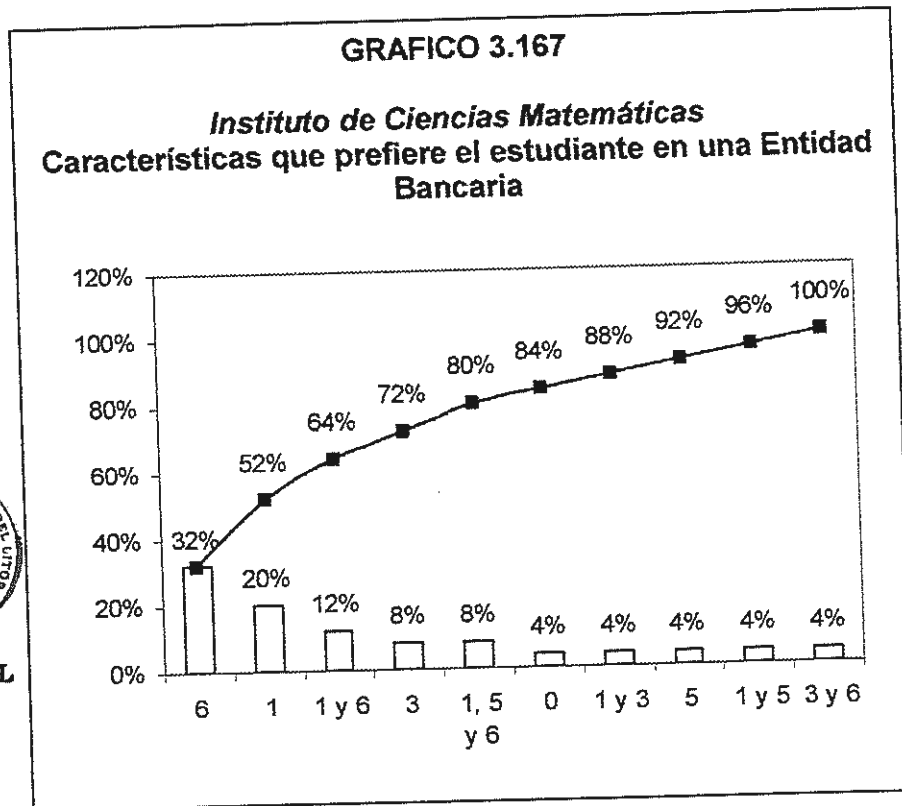
CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



#### 3.3.1.4.5.4 Medio que se prefiere para realizar transacciones

Actualmente existe muchos medios para la realización de transacciones, la mayoría de los alumnos de la ICM señalan que



CIB-ESPOL

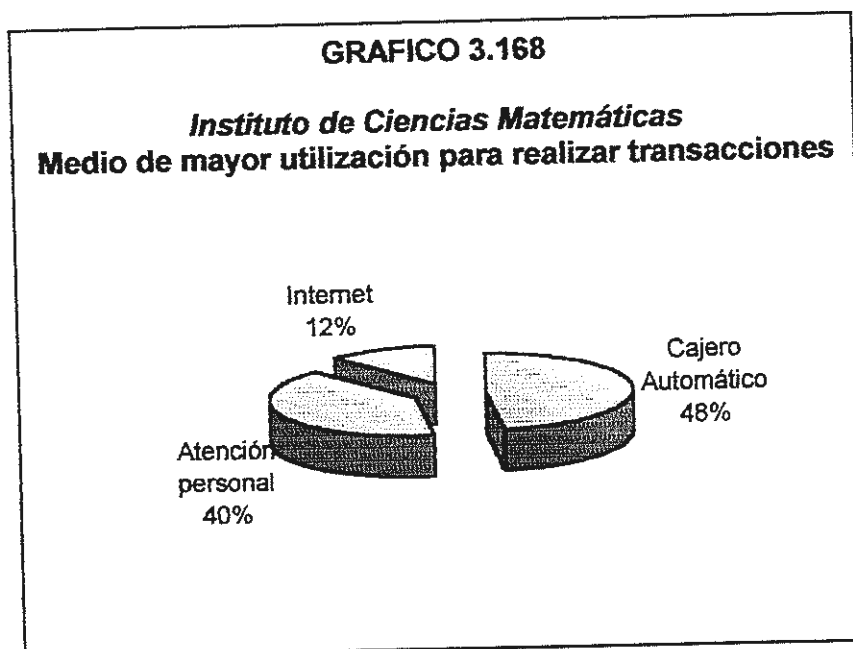


CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

prefieren el cajero automático, luego el 40% prefiere la atención personal y en un menor porcentaje prefieren el Internet.



#### **3.3.1.4.5.5 Nivel de satisfacción en los servicios que su banco le presta**

Luego de medir las preferencias de los alumnos de la ICM con respecto a las características antes medidas, se procederá a determinar el nivel de satisfacción que tiene el estudiante con respecto al servicio que el (los) bancos en el(los) cual (es) tiene cuenta(s).

##### **3.3.1.4.5.5.1 Atención al cliente por parte de los empleados**

La mayoría se han sentido satisfechos con el trato recibido en la entidad bancaria, pero al menos uno ha señalado que esta poco satisfecho con el servicio que ha recibido por parte de los empleados.

**TABLA CCXCVII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Atención al cliente por parte de los empleados**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.1180
Varianza de la muestra	1.2500
Curtosis	3.4334
Coefficiente de asimetría	-1.6333
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, debido al nivel de curtosis señalamos que el gráfico es leptocúrtico.

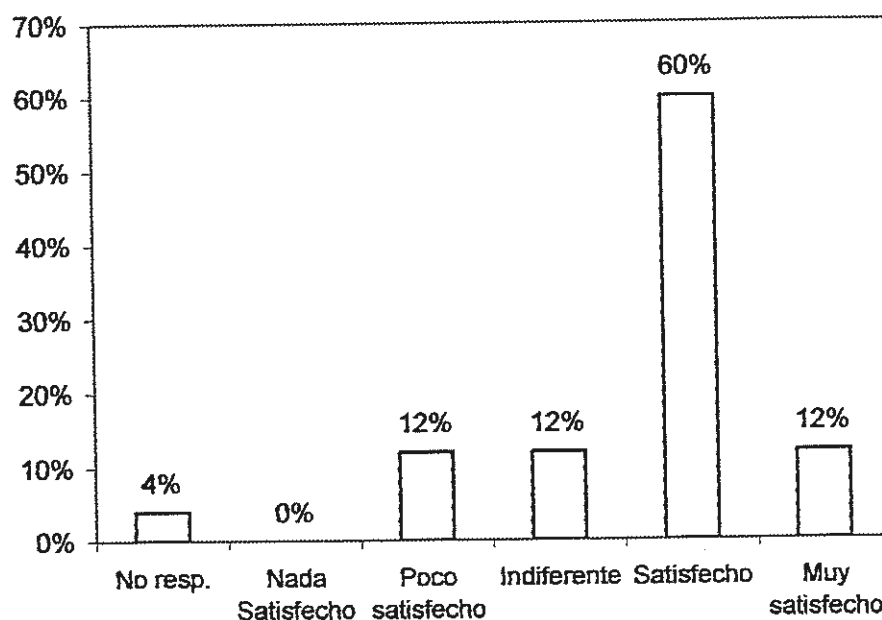


**CIB-ESPOL**

GRAFICO 3.169

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

Nivel de satisfacción con respecto a la atención por parte de los empleados



CIB-ESPOL

TABLA CCXCVIII

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Atención al cliente por parte de los empleados

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
No responde	4%	4%
Nada Satisfecho	0%	4%
Poco Satisfecho	12%	16%
Indiferente	12%	28%



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

Satisfecho	60%	88%
Muy Satisfecho	12%	100%

El 12% de los estudiantes se muestran poco satisfechos con la atención recibida en la entidad bancaria, el 12% se muestran indiferentes con respecto al trato al cliente por parte de los empleados el 60% manifiesta estar satisfecho mientras que el 12% esta totalmente satisfecho con el trato recibido por parte de los empleados en su entidad bancaria.

#### **3.3.1.4.5.2 Rapidez en la atención en caja**

En esta categoría los estudiantes de la ICM se sienten con un bajo nivel de satisfacción, es así que la mayoría de los estudiantes manifiestan poca satisfacción, pero al menos uno señala estar totalmente satisfecho por la rapidez de atención en caja.

**TABLA CCXCIX**

#### ***Instituto de Ciencias Matemáticas***

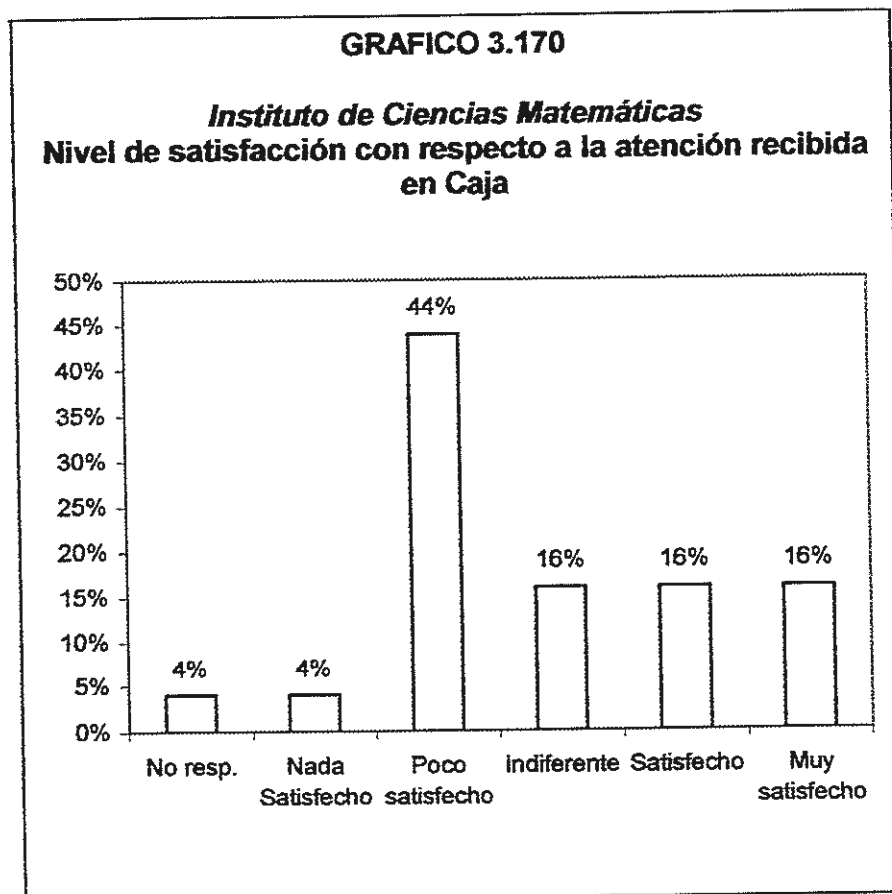
#### **Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención en caja**

Mediana	2
Moda	2
Desviación estándar	1.3441
Varianza de la muestra	1.8067



Curtosis	-0.5239
Coefficiente de asimetría	0.2036
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	2
	2
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la media, con el nivel de curtosis presentado señalamos



que el gráfico es platicúrtico.

**TABLA CCC**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención en caja**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
No responde	4%	4%
Nada Satisfecho	4%	8%
Poco Satisfecho	44%	52%
Indiferente	16%	68%
Satisfecho	16%	84%
Muy Satisfecho	16%	100%

El 16% de los estudiantes entrevistados señalaron sentirse muy satisfechos con la rapidez en caja, el 16% se siente satisfechos, el 16% se muestra indiferente, el 44% manifiesta estar poco satisfecho con este servicio y el 4% se abstiene de responder.

### **3.3.1.4.5.3 Rapidez en la atención por Internet**

Con los avances tecnológicos la mayoría de las entidades bancarias brindan con un servicio por Internet, los estudiantes de la ICM los

cuales cuentan con una entidad bancaria que les brinda ese servicio señala la mayoría indiferencia con respecto a este aspecto mientras que al menos uno señala una total insatisfacción referente a este servicio, pero del mismo modo al menos un estudiante señala estar totalmente satisfecho.

**TABLA CCCI**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención por Internet**

Mediana	3
Moda	3
Desviación estándar	1.2014
Varianza	1.4433
Curtosis	1.1380
Coefficiente de asimetría	-0.7186
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	3
	4

El gráfico de la distribución de la muestra, presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, con el nivel de curtosis presentado, señalamos que el gráfico es platicúrtico.

GRAFICO 3.171

**Instituto de Ciencias Matemáticas**  
**Nivel de satisfacción con respecto al servicio por Internet**

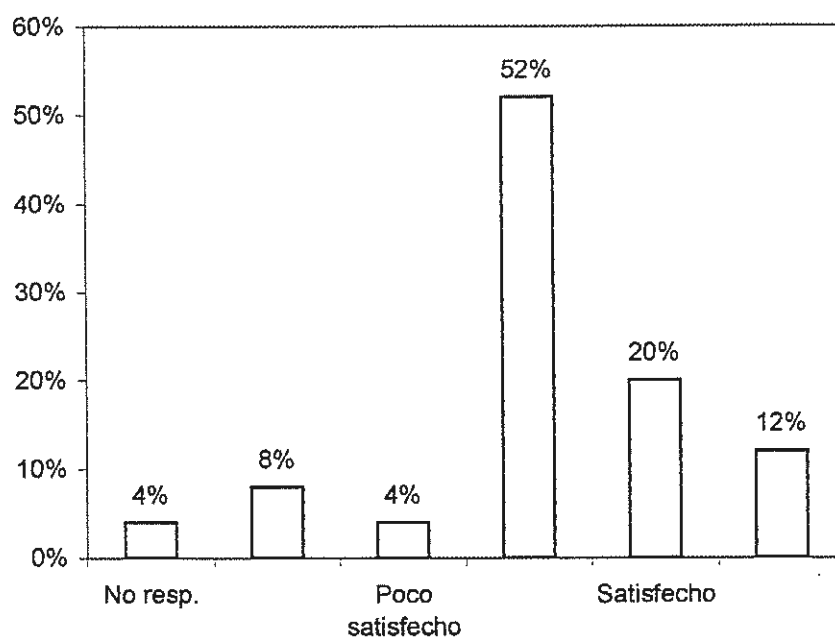


TABLA CCCII

**Instituto de Ciencias Matemáticas**

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención por Internet**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	8%	8%
Poco Satisfecho	4%	12%
Indiferente	52%	64%
Satisfecho	20%	84%

Muy Satisfecho	12%	100%
----------------	-----	------

El 12% de los estudiantes muestra un nivel de insatisfacción, el 52% se muestra indiferente, el 20% se encuentra satisfecho, el 12% muy satisfecho y el 4% no responde.

#### **3.3.1.4.5.5.4 Actualización en cajeros automáticos**

Los estudiantes en su mayoría demuestran una satisfacción con respecto a este aspecto a este servicio, al menos un estudiante señala estar insatisfecho con la actualización de los cajeros, y al menos uno señala mucha satisfacción con este servicio.

**TABLA CCCIII**

#### ***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Actualización en cajeros Automáticos**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0440
Varianza de la muestra	1.0900
Curtosis	4.7246
Coficiente de asimetría	-1.6054

Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

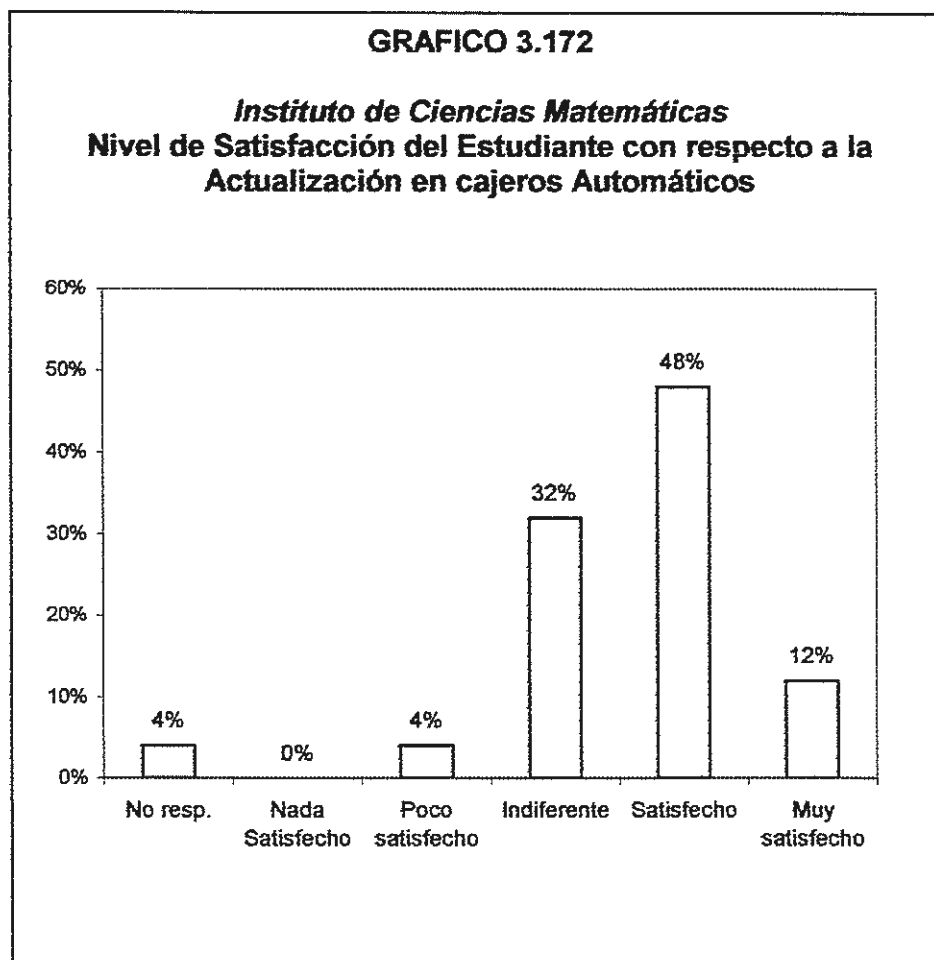
**TABLA CCCIV**

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Actualización en cajeros Automáticos**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	0%	0%
Poco Satisfecho	4%	4%
Indiferente	32%	36%
Satisfecho	48%	84%
Muy Satisfecho	12%	96%

Al menos el 4% de los estudiantes de la ICM muestran un nivel mínimo de satisfacción, en su mayoría se muestran satisfechos, el 48% tienen un nivel medio de satisfacción con respecto a la actualización de cajeros automáticos y el 12% se muestran muy satisfechos.



### 3.3.1.4.5.5 Facilidad de gestión

Con respecto a la facilidad de gestión los estudiantes se manifiestan indiferentes, al menos uno señala insatisfacción con respecto a este servicio brindado por su banco, del mismo modo al menos un estudiante señala estar muy satisfecho.

TABLA CCCV

*Instituto de Ciencias Matemáticas***Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Facilidad de Gestión**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0909
Varianza de la muestra	1.1900
Curtosis	5.0137
Coeficiente de asimetría	-1.7825
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

El gráfico de los datos presenta un ligero sesgo hacia la izquierda de los datos y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico es leptocúrtico.

TABLA CCCVI

*Instituto de Ciencias Matemáticas***Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Facilidad de Gestión**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	0%	0%
Poco Satisfecho	4%	4%
Indiferente	20%	24%



Satisfecho	52%	76%
Muy Satisfecho	20%	96%

El 4% de los estudiantes de la ICM muestran un nivel mínimo de satisfacción, el 20% de los estudiantes se muestra indiferente, el 52% tienen un nivel medio de satisfacción con respecto a la facilidad de gestión y el 20% se muestran muy satisfechos. El 4% se abstuvo de responder.



### 3.3.1.4.5.5.6 Intereses que paga a sus clientes

Se había señalado que para los estudiantes de la ICM los intereses en una entidad bancaria tenía gran importancia, pero ahora ellos presentan un nivel de indiferencia desde insatisfecho hasta muy satisfecho.

**TABLA CCCVII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**

Mediana	2
Moda	2
Desviación estándar	1.4754
Varianza de la muestra	2.1767
Curtosis	-0.7114
Coefficiente de asimetría	0.5078
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	1
	2
	3

El gráfico de los datos presenta un ligero sesgo hacia la derecha de los datos y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico es platicúrtico.

TABLA CCCVIII

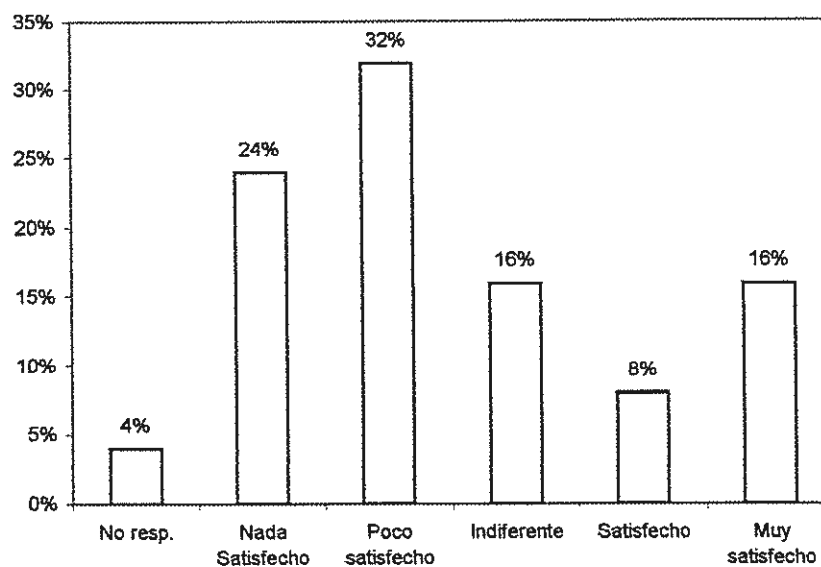
*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	24%	24%
Poco Satisfecho	32%	56%
Indiferente	16%	72%
Satisfecho	8%	80%
Muy Satisfecho	16%	96%

GRAFICO 3.174

*Instituto de Ciencias Matemáticas*  
**Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**



El 4% se abstuvo de contestar, el 16% se mostró muy satisfecho con este servicio, el 8% se mostró satisfecho, la mayoría de ellos, el 32% señaló que estaba poco satisfecho, el 16% optó por la indiferencia con los intereses brindados en su entidad bancaria y el 24% estaba totalmente insatisfecho.

### 3.3.1.4.5.5.7 Cobro por servicios prestados

El nivel de satisfacción por el cobro de servicios prestados (interés por mantenimiento de cuenta, uso cajero automático, etc.) fluctúa entre un nivel de insatisfacción y un nivel de mucha satisfacción.

Al menos uno de los estudiantes de la ICM se muestra poco satisfecho con el cobro por servicios prestados por la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

## TABLA CCCIX

### *Instituto de Ciencias Matemáticas*

#### **Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a Cobro por Servicios Prestados**

Mediana	2
Moda	2
Desviación estándar	1.3577
Varianza de la muestra	1.8433

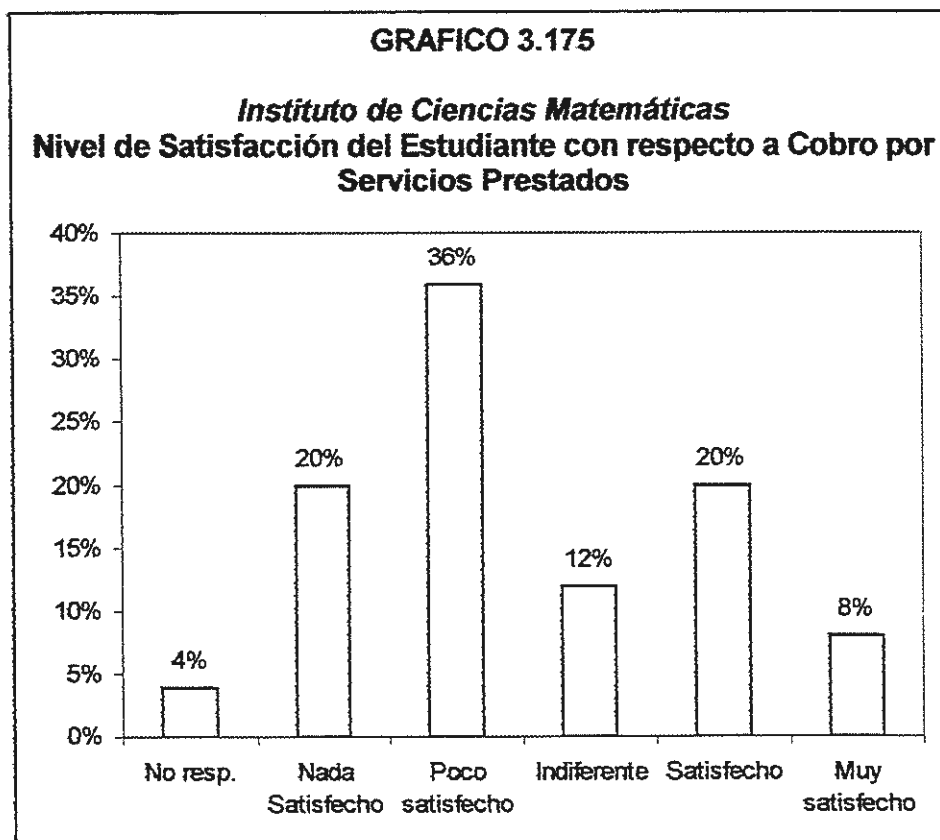
Curtosis	-0.7394
Coefficiente de asimetría	0.3172
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	2
	2
	4

TABLA CCCX

*Instituto de Ciencias Matemáticas***Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a Cobro por Servicios Prestados**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	20%	20%
Poco Satisfecho	36%	56%
Indiferente	12%	68%
Satisfecho	20%	88%
Muy Satisfecho	8%	96%

Tenemos que el 20% de los estudiantes se han mostrado insatisfechos, el 36% poco satisfechos, el 12% indiferentes, el 20% satisfechos y apenas el 8% totalmente satisfechos, porcentaje que no supera al porcentaje de insatisfechos.



### 3.3.1.4.5.5.8 Calidad de los servicios

El nivel de satisfacción por la calidad de servicios prestados (interés por mantenimiento de cuenta, uso cajero automático, etc.) fluctúa entre un nivel de indiferencia y un nivel de satisfacción.

Al menos uno de los estudiantes de la ICM se muestra satisfecho con la calidad por servicios prestados por la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

TABLA CCCXI

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Calidad de los Servicios**

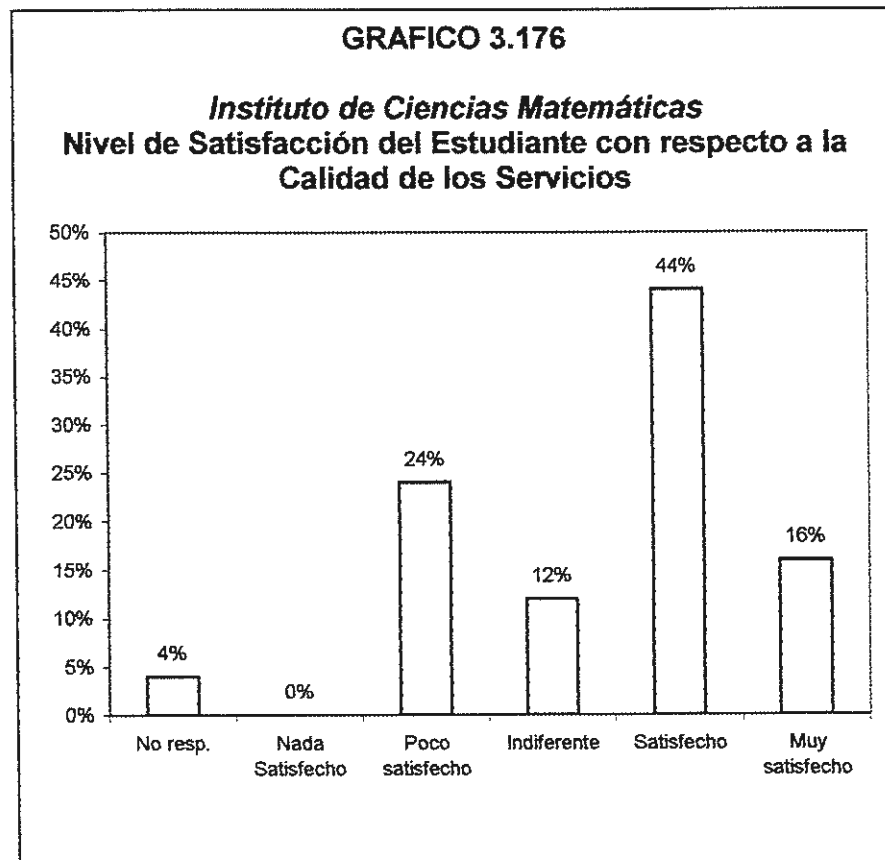
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2583
Varianza de la muestra	1.5833
Curtosis	0.5220
Coefficiente de asimetría	-0.8456
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	2
	4
	4

TABLA CCCXII

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Calidad de los Servicios**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	0%	0%
Poco Satisfecho	24%	24%
Indiferente	12%	36%
Satisfecho	44%	80%
Muy Satisfecho	16%	96%



La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico de estos datos es platicúrtico.

La calidad de los servicios ha tenido un alto porcentaje de satisfacción, por lo que el 44% se muestran satisfechos, el 16% muy satisfechos, el 12% indiferentes y el 24% poco satisfechos.



### 3.3.1.4.5.5.9 Ubicación de agencias

El nivel de satisfacción por la ubicación de las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de insatisfacción y de mucha satisfacción.



CIB-ESPOL

Al menos uno de los estudiantes de la ICM se muestra muy satisfecho con la ubicación de la entidad bancaria en la que tiene cuenta.



CIB-ESPOL

**TABLA CCCXIII**

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Ubicación de Agencias**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2423
Varianza de la muestra	1.5433
Curtosis	2.8214
Coefficiente de asimetría	-1.6851
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	4
	4
	4



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

## TABLA CCCXIV

*Instituto de Ciencias Matemáticas***Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Ubicación de Agencias**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	4%	4%
Poco Satisfecho	8%	12%
Indiferente	4%	16%
Satisfecho	60%	76%
Muy Satisfecho	20%	96%



CIB-ESPOL

El 4% se mostraron indiferentes con respecto a la ubicación de las agencias, el 60% satisfecho y el 20% se mostraba muy satisfecho por la ubicación de la entidad bancaria y de sus agencias.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



#### 3.3.1.4.5.5.10 Tecnología que utiliza para realización de transacciones

El nivel de satisfacción por la tecnología que utilizan las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de poca satisfacción y de mucha satisfacción.



**CIB-ESPOL**



**CIB-ESPOL**

Al menos uno de los estudiantes de la ICM se muestra muy satisfecho con la tecnología que utiliza la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CCCXV**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Tecnología que utiliza para realización de transacciones**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0909
Varianza de la muestra	1.1900
Curtosis	5.0137
Coefficiente de asimetría	-1.7825
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la mediana y por el nivel de curtosis presentado se puede estimar que el gráfico es leptocúrtico.

TABLA CCCXVI

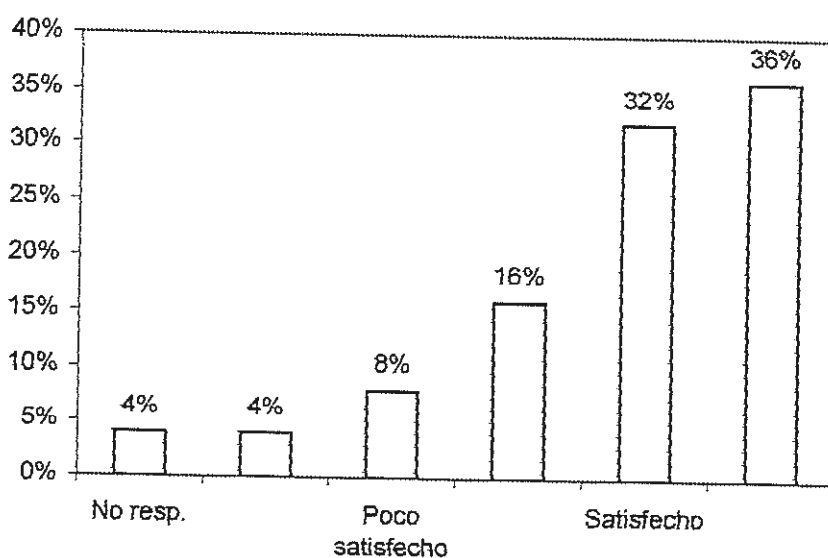
*Instituto de Ciencias Matemáticas*

Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Tecnología que utiliza para realización de transacciones

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	4%	0%
Poco Satisfecho	8%	4%
Indiferente	16%	24%
Satisfecho	32%	76%
Muy Satisfecho	36%	96%

GRAFICO 3.178

*Instituto de Ciencias Matemáticas*  
 Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Tecnología que utiliza para realización de transacciones



De los estudiantes entrevistados el 36% muestra mucha satisfacción, el 32% muestra un nivel satisfacción, el 16% muestra un nivel de indiferencia, el 8% se muestra poco satisfecho y 4% está totalmente insatisfecho con respecto a la tecnología que se usa en las transacciones la entidad bancaria en la cual tiene su cuenta.

#### **3.3.1.4.5.5.11 Servicios que ofrece**

El nivel de satisfacción por los servicios que ofrecen las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de insatisfacción y de satisfacción.

Al menos uno de los estudiantes de la ICM se muestra satisfecho con la tecnología que utiliza la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CCCXVII**

#### ***Instituto de Ciencias Matemáticas***

#### **Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Servicios que ofrece**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0847
Varianza de la muestra	1.1767
Curtosis	3.2922

Coeficiente de asimetría	-1.3281
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

La mayoría de los estudiantes de la ICM muestran un nivel de satisfacción con respecto al nivel de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad bancaria, lo cual representa el 50% de ellos mientras que el 25% señala sentirse indiferentes por los servicios ofrecidos por la entidad bancaria.

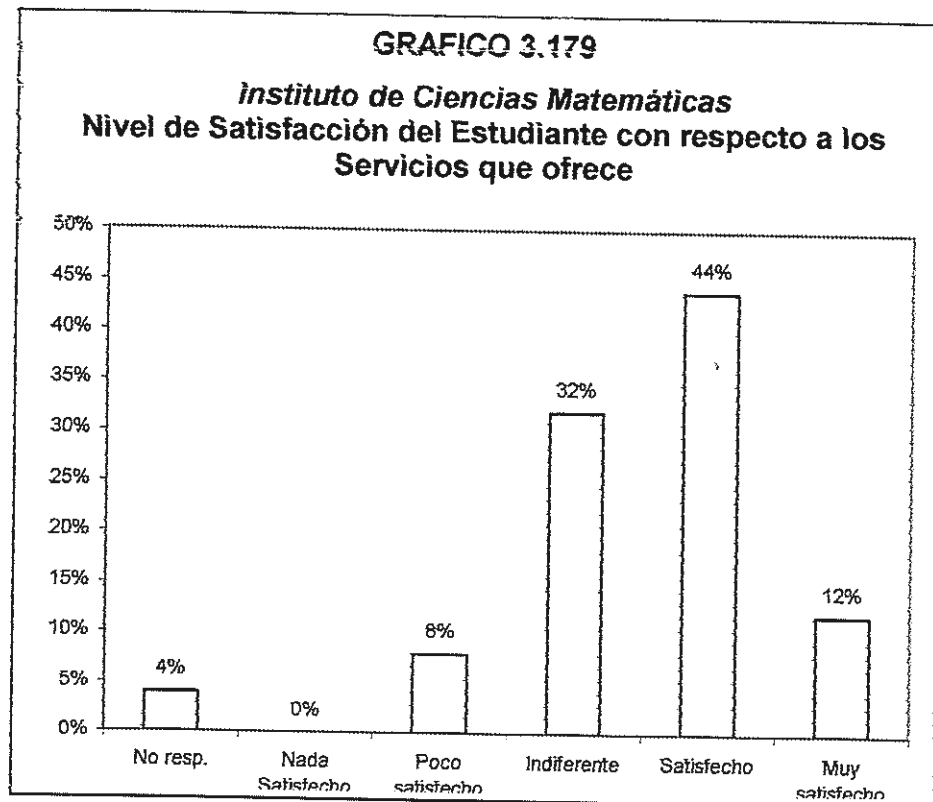
**TABLA CCCXVIII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Servicios que ofrece**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	0%	0%
Poco Satisfecho	8%	8%
Indiferente	32%	40%
Satisfecho	44%	84%
Muy Satisfecho	12%	96%

El 8% se muestra poco satisfecho con respecto a los servicios que le ofrece la banca, el 44% está satisfecho, el 12% se muestra muy satisfecho.



#### 3.3.1.4.5.5.12 Sentimiento general con el banco

Luego de haber expuesto los estudiantes sus necesidades con respecto a las características que según ellos debe tener una entidad bancaria, y el nivel de satisfacción con respecto a la entidad bancaria



en la cual tienen su cuenta, se procederá a medir el nivel de satisfacción general de los servicios obtenidos.

### **TABLA CCCXIX**

#### ***Instituto de Ciencias Matemáticas***

#### **Estimadores del Nivel de Satisfacción General del Estudiante con su Banco**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2910
Varianza de la muestra	1.6667
Curtosis	0.6761
Coefficiente de asimetría	-0.8335
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

En general la mayoría se siente satisfecha con la atención y servicios ofrecidos por su banco, es así que el 75% de sus respuestas están por debajo del nivel de satisfacción.

En general al menos un estudiante mostró satisfacción (poca) así mismo al menos uno de ellos estuvo muy satisfecho por todos los servicios recibidos por su entidad bancaria.

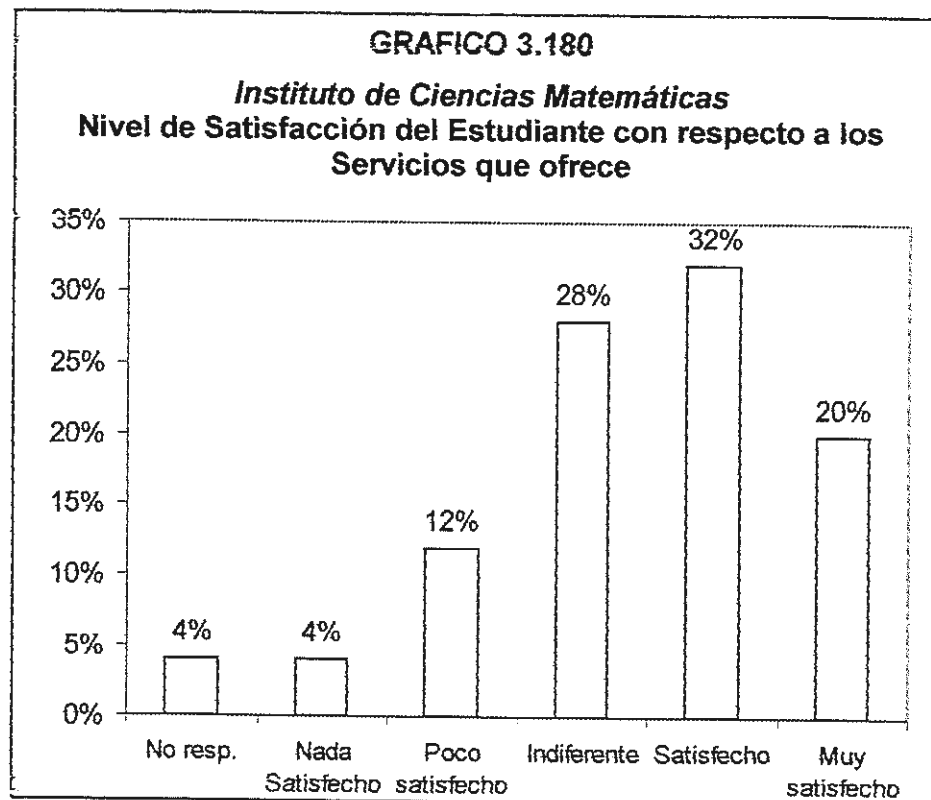
**TABLA CCCXX**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del Nivel de Satisfacción General del Estudiante con su Banco**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	4%	4%
Poco Satisfecho	12%	16%
Indiferente	28%	44%
Satisfecho	32%	76%
Muy Satisfecho	20%	96%

En general, la mayoría de los estudiantes estuvieron satisfechos por los servicios y atenciones brindadas por su entidad bancaria, es así que el 20% está satisfecho, el 32% está muy satisfecho y el 28% se siente indiferente. El 16% de los estudiantes se sintieron poco o nada satisfechos.



#### 3.3.1.4.5.6 Entidad bancaria en la que tiene cuenta

Las características antes señaladas por los estudiantes de la ICM serán ahora vinculadas con la entidad en la cual tienen su(s) cuenta(s).

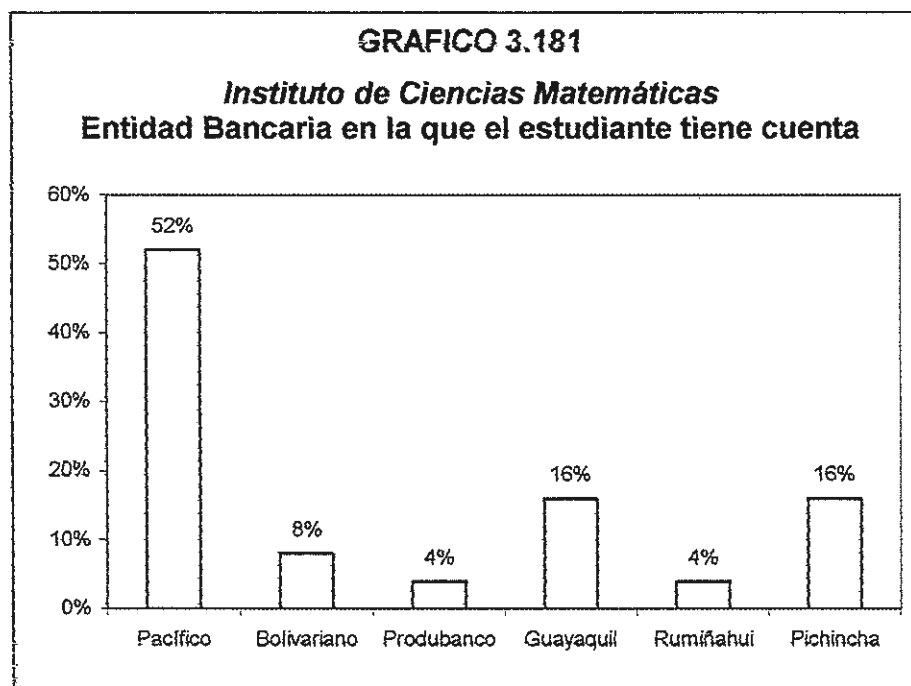
TABLA CCCXXI

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

**Distribución de Entidades Bancarias en las que los Estudiantes tienen Cuenta**

<b>Banco</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Pacífico	52%
Bolivariano	8%
Produbanco	4%
Guayaquil	16%
Rumiñahui	4%
Pichincha	16%

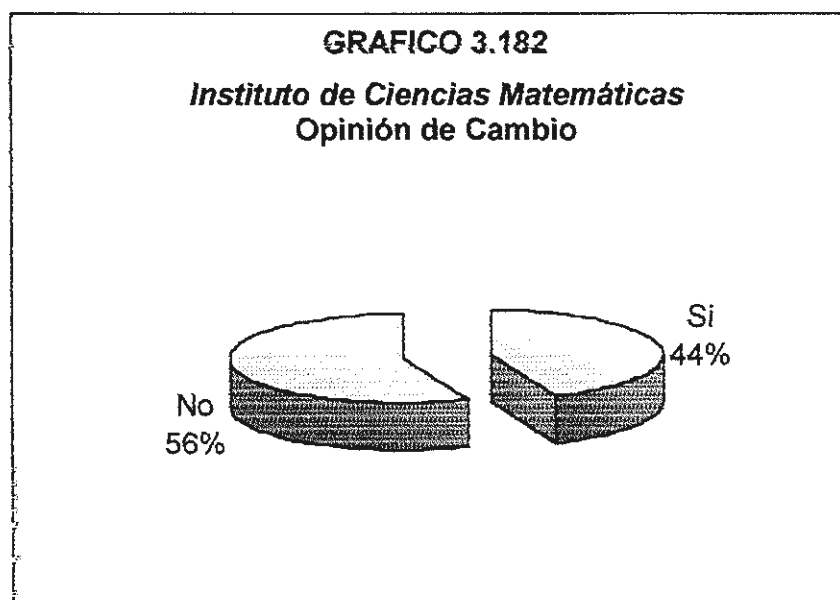
La mayoría de los estudiantes de la ICM tienen cuenta en los Bancos Pacífico, seguido por el porcentaje de estudiantes de la ICM que tienen su cuenta bancaria en el Banco del Pichincha y de Guayaquil ambos con el 16%, el restante tiene cuenta en otras entidades bancarias, dividida en porcentajes similares en Bco. Bolivariano, Produbanco y Bco. Rumiñahui.



#### 3.3.1.4.5.7 Opinión de cambio

Después de haber analizado sus preferencias se expondrá la opinión de un posible cambio de institución bancaria.

Casi el 44% de los estudiantes de la ICM señalan que si cambiarían de entidad bancaria.



#### 3.3.1.4.5.8 Opción de cuenta bancaria en

A pesar de que casi el 44% de los estudiantes manifestaron una decisión de cambio el 48% mencionó una alternativa de cambio, es decir el porcentaje restante planificaría diversificar cartera.

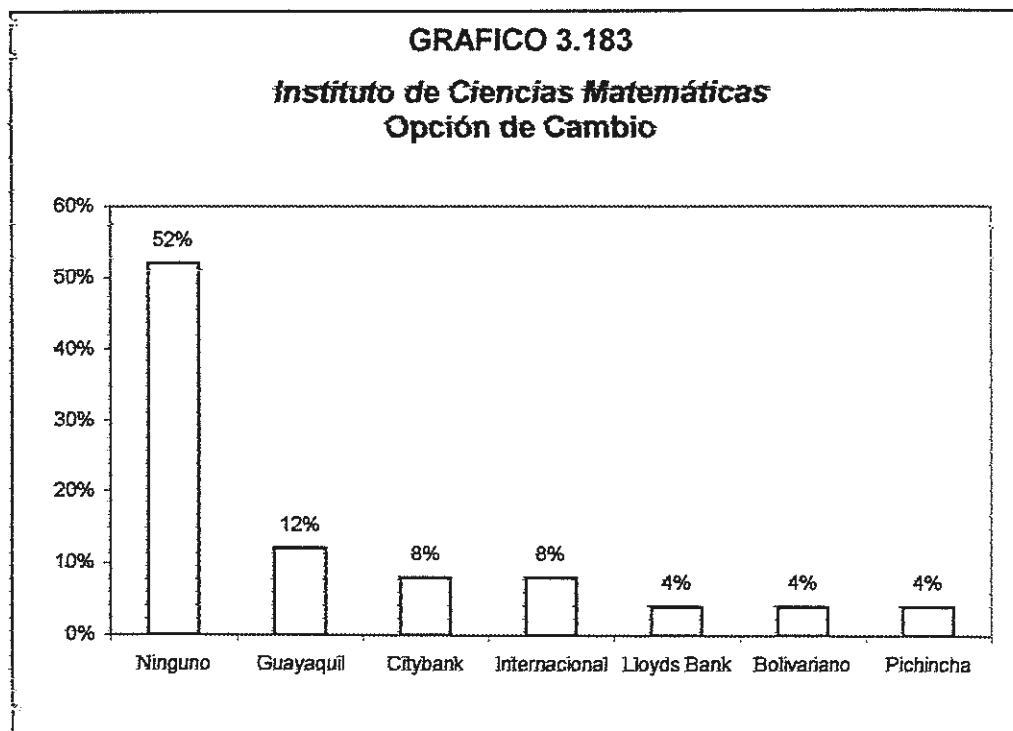
**TABLA CCCXXII**

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución de la opción de cambio que tomarían los estudiantes**

Entidad Bancaria	Frecuencia Relativa
Ninguno	52%
Guayaquil	12%

Citybank	8%
Internacional	8%
Lloyds Bank	4%
Bolivariano	4%
Pichincha	4%



Al momento de señalar el motivo por el cual deseaban realizar ese cambio de entidad bancaria, el 4% de los estudiantes aclararon que deseaban tener una agencia bancaria en el Campus Politécnico Gustavo Galindo, el 4% deseaba mayor solidez, el 8% deseaba que su entidad bancaria tenga respaldo internacional, en el mismo porcentaje demandan mejores servicios y el 64% no especificó motivo alguno.

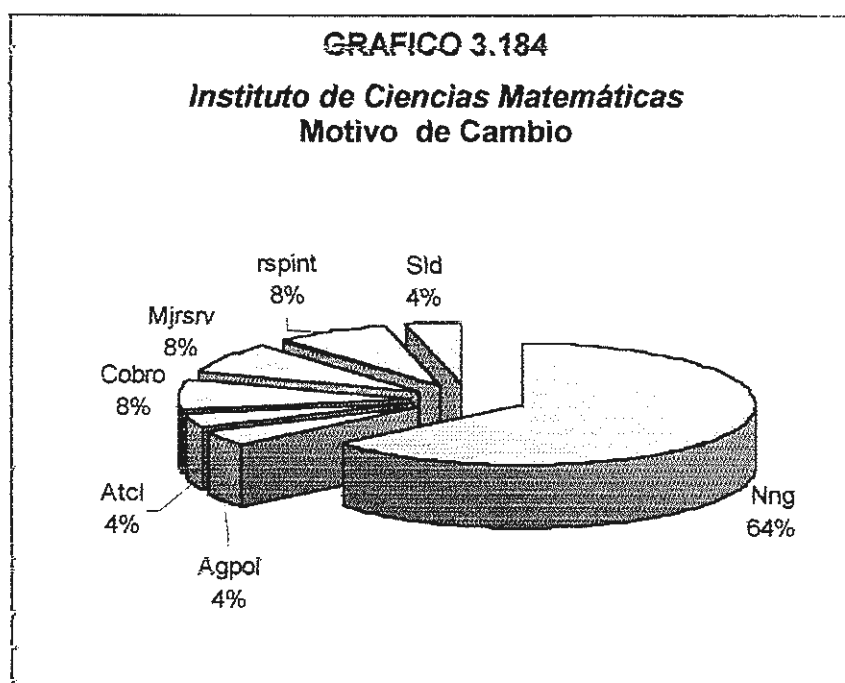




TABLA CCCXXIII

***Instituto de Ciencias Matemáticas***

**Distribución del motivo de cambio de entidad bancaria por parte de los estudiantes**

<b>Motivo</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Ninguno	64%
Agencia ESPOL	4%
Atención al cliente	4%
Cobro de serv.	8%
Mejores serv.	8%
Respaldo internacional	8%
Solidez	4%

### **3.3.1.4.5.9 Servicios adicionales en el banco**

Adicionalmente el 4% requería una agencia en la ESPOL, inversión en proyectos pequeños, mayor tasa de interés, poder realizar transacciones desde su casa y desde Internet, mientras que el 76% de ellos no desea añadir un servicio adicional.

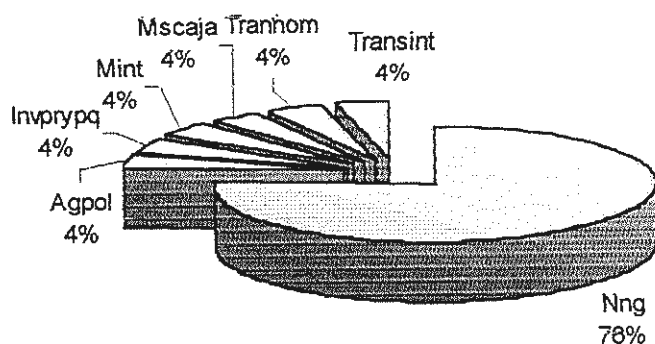
TABLA CCCXXIV

*Instituto de Ciencias Matemáticas*

Distribución de Servicios Adicionales que Estudiantes desearían tener

Clase	Frecuencia Relativa
Nng	76%
Agencia ESPOL	4%
Inversión proyectos pequeños	4%
Más tasa de interés	4%
Más cajeros	4%
Transacciones desde casa	4%
Transacciones por internet	4%

GRÁFICO 3.185

*Instituto de Ciencias Matemáticas*  
Servicios adicionales del banco

#### **3.3.1.5.1 ICHE**

El Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, es una institución encargada de la enseñanza en el área lógico matemática de la mayoría de los estudiantes de la ESPOL sin importar a que área o área pertenezcan, el ICHE ha creado dos carreras profesionales, Ingeniería Comercial y Economía, ambas con diferentes especializaciones, lo cual representa el 30.21% de los estudiantes activos de la ESPOL.

#### **3.3.1.5.2 Información Personal**

Es necesario un reconocimiento de los entes estudiados, en este caso obtener la información básica de nuestros entrevistados, lo que tenemos como la información personal.

##### **3.3.1.5.2.1 V111: Género**

Esta variable será para dar a conocer acerca de las proporciones con respecto al género en la ICHE , es así que observando el gráfico 3.186, notamos una clara mayoría numérica por el género femenino.

TABLA CCCXXXI

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores de la Edad de los Estudiantes**

Media	21.1091
Intervalo de Confianza	0.3645
Mediana	21
Moda	20
Varianza de la muestra	3.8045
Desviación estándar	1.9505
Curtosis	-0.5467
Coefficiente de asimetría	0.3956
Mínimo	18
Máximo	26
Rango	8
Cuartil	20
	21
	23

Luego del procedimiento de estimación de los parámetros estadísticos básicos se tiene que en promedio los estudiantes tienen 21.1 años con una fluctuación de edades en  $21.84 \pm 0.36$  años, el valor que divide el rango de datos en partes iguales es 21, ahora que la mayoría de los estudiantes muestran una edad de 20 años, variando con aproximadamente 2 años con respecto a la media. Se estima además que al menos un estudiante tiene 18 años y a lo mucho 26 años. Por último, el 25% de los estudiantes tienen una edad menor a 20 años, el

50% de los estudiantes tienen una edad menor a 21 años y el 75% de los estudiantes tienen una edad menor de 22 años.

Describiendo lo señalado en la tabla CCCXXXII se estima que no haya estudiantes de con menos de 18 años, el 37% de los estudiantes de la IÇHE tienen entre de 18 y 20 años, el 55% de ellos muestran edades entre 21 y 23 años, el 8% entre 24 y 26 años, y se estima que no haya estudiantes con una edad mayor a 23 años.

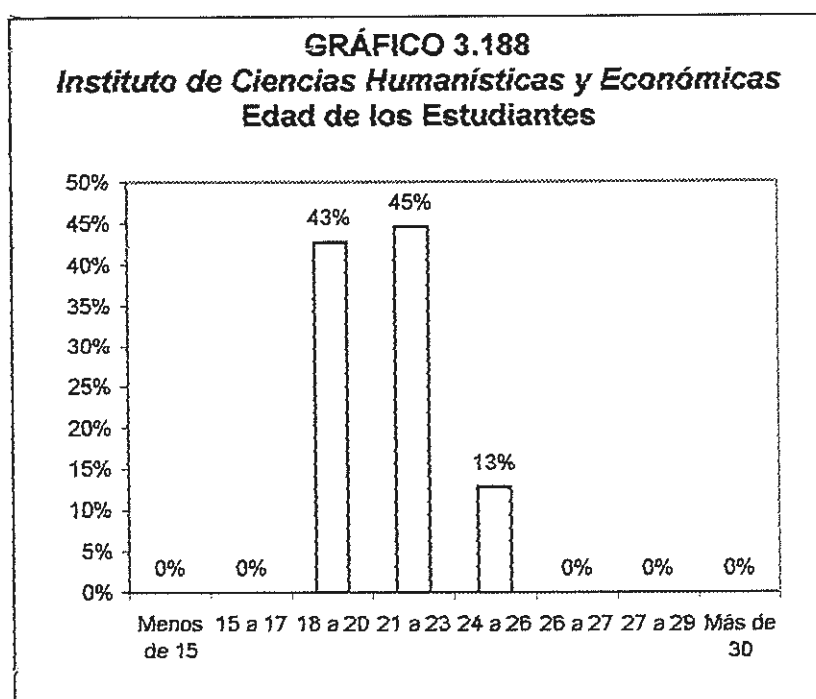




TABLA CCCXXXIII

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Distribución de frecuencias de la Edad de los Estudiantes**

CIB-ESPOL

Edad	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Menos de 15	0%	0%
15 a 17	0%	0%
18 a 20	42.7%	42.7%
21 a 23	44.5%	87.2%
24 a 26	12.8%	100%
27 a 29	0%	100%
Más de 30	0%	100%



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

CUADRO VIII

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		EDAD
Diferencias más extremas	Absoluta	.159
	Positiva	.159
	Negativa	-.097
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.664
Sig. asintót. (bilateral)		.008



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

- Se aplico la prueba de Kolmogorov Smirnov se determina que los datos obtenidos de medir la variable edad no provienen de una distribución Normal.

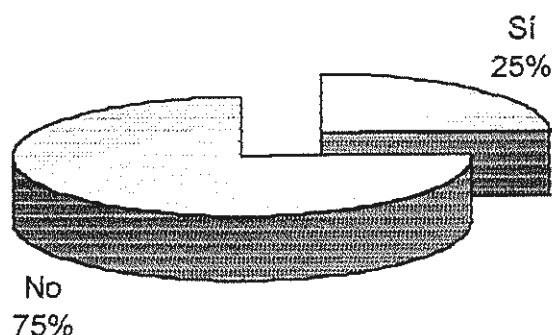
#### **3.3.1.5.3 Variables de filtro**

Estas variables son necesarias en todo estudio de mercado ya que ayudan a disminuir el nivel de parcialidad de las respuestas.

##### **3.3.1.5.3.1 V121: Familiar laborando en entidad bancaria**

Con esta variable de filtro se quiere evitar que los estudiantes emitan un criterio, solo porque en una determinada entidad bancaria tienen a algún familiar laborando o los estudiantes han laborado en alguna de ellas, si es así los datos o respuestas van a estar parcializadas a favorecer o desfavorecer a la entidad.

**GRÁFICO 3.189**  
***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estudiantes que tienen familiar laborando en una Entidad Bancaria**



Se estima que cerca del 75% de los estudiantes no tengan algún familiar cercano laborando en alguna entidad bancaria, mientras que el 25% de ellos sí tengan un nexo con algún funcionario de la banca

**TABLA CCCXXXIV**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución de Frecuencias de los estudiantes que tienen familiar laborando en una entidad bancaria**

<b>2,1</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sí	25%	25%
No	75%	100%



### 3.3.1.5.3.2 V122: Tiene cuenta bancaria

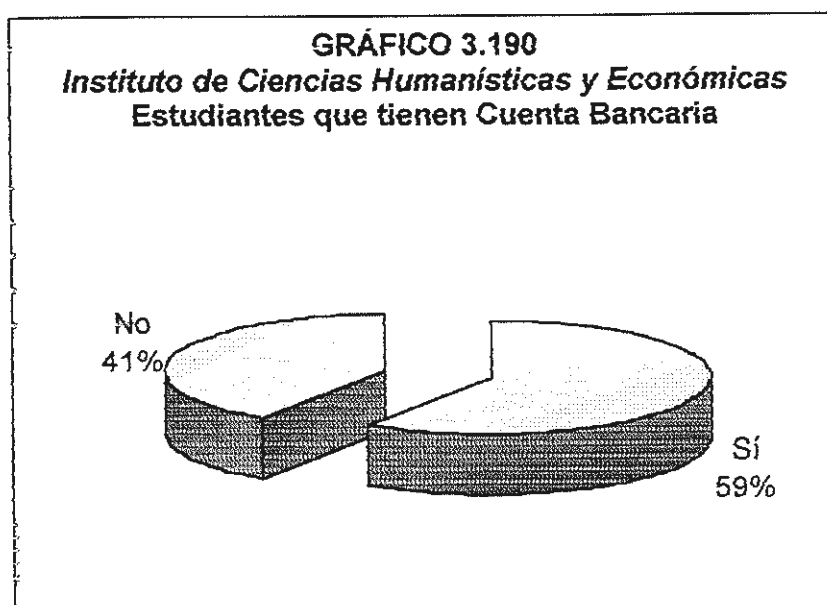
Esta variable además de servirnos de filtro nos dará a conocer que porcentaje de estudiantes tienen por costumbre el ahorro, además podría ser una base para que dado el caso la entidad bancaria existente intente abarcar mercado o, si otra entidad bancaria desea incursionar en la ESPOL Campus Gustavo Galindo.

Los estudiantes de la ICHE que tienen cuenta bancaria representa el 59% del total de estudiantes entrevistados, por lo que se puede decir que existe un buen segmento de estudiantes que optan por el sistema bancario mientras que hay un buen segmento de estudiantes por abarcar con respecto a esta área que es el 41%.

**TABLA CCCXXXV**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución de Frecuencias de los estudiantes que tienen cuenta bancaria**

<b>2,2</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sí	59%	59%
No	41%	100%



#### **3.3.1.5.4 Información bancaria**

Dado que se ha determinado si el estudiante tiene o no una cuenta bancaria, se procede con los estudiantes que tienen cuenta bancaria sea esta de cualquier tipo obteniendo de esta información básica.

##### **3.3.1.5.4.1 Tipo de cuenta que tiene**

Tenemos dos tipos de cuenta bancaria, estas son de Ahorros y Corriente. Estimando este parámetro se obtiene que la mayoría de los

estudiantes tienen cuenta de ahorros, existe un margen de estudiantes que poseen cuenta de ahorro y corriente a la vez.

**TABLA CCCXXXVI**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores del tipo de cuenta que tienen los estudiantes**

Mediana	1
Moda	1
Varianza de la muestra	0.8352
Desviación estándar	0.6976
Curtosis	-0.8905
Coefficiente de asimetría	0.9404
Mínimo	1
Máximo	3
Rango	2
Cuartil	1
	1
	2

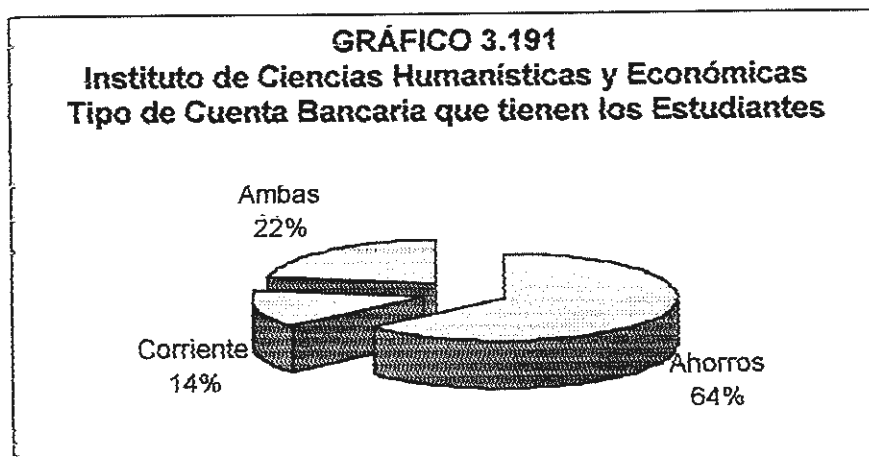
El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la mediana y por el nivel de curtosis podemos decir que este gráfico es platicúrtico.

TABLA CCCXXXVII

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución de Frecuencias del tipo de cuenta que tienen los estudiantes**

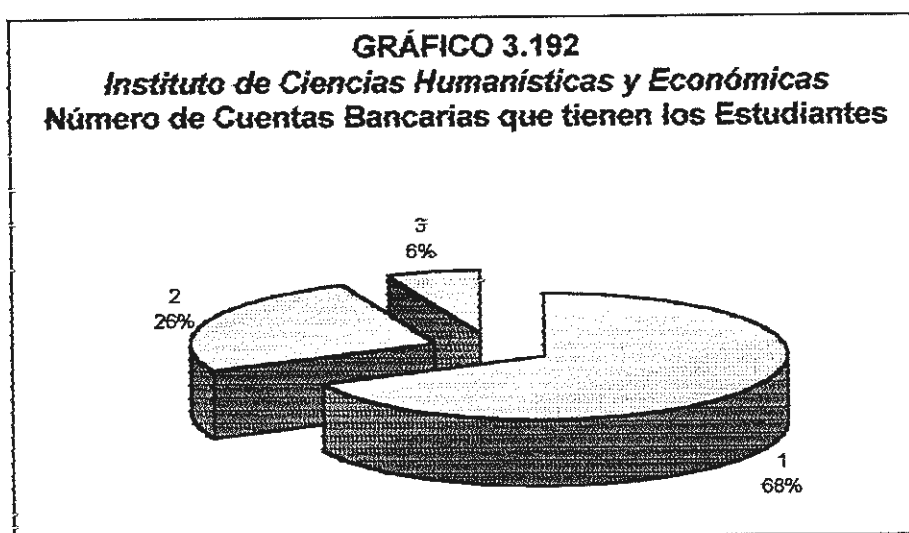
Clase	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ahorro	64%	64%
Corriente	14%	78%
Ambas	22%	100%

Confirmando lo antes estimado se determina que la mayoría de los estudiantes optan por la cuenta de ahorros al momento de utilizar un servicio bancario, lo cual representa el 64%, el 14% de los estudiantes tiene cuenta corriente y el 22% ambas.



### 3.3.1.5.4.2 Número de cuentas que tiene

La mayoría de los estudiantes optan por tener una sola cuenta, el 68%, el 26%, es decir aproximadamente la cuarta parte de los estudiantes del ICHE prefieren tener dos cuentas bancarias y el 6% tienen tres a más cuentas bancarias.



**TABLA CCCXXXVIII**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución de Frecuencias del número de cuenta que tienen los estudiantes**

Número Cuentas	Frecuencia	Frecuencia Relativa Acumulada
Una	68%	68%
Dos	26%	94%
Tres	6%	100%

### 3.3.1.5.4.3 Tiempo que se tiene la cuenta

En el caso de la ICHE , la mayoría de los estudiantes tienen más de dos años con su cuenta bancaria. El gráfico de la distribución del tiempo de la cuenta presenta un sesgo hacia la derecha de la mediana, y por el nivel de curtosis presentado se la reconoce como platicúrtica.



CIB-ESPOL

**TABLA CCCIXL**

#### *Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Estimadores del tiempo que el estudiante tiene su cuenta bancaria**

Mediana	4
Moda	5
Varianza de la muestra	1.3851
Desviación estándar	1.9184
Curtosis	-1.1564
Coefficiente de asimetría	-0.5281
Mínimo	1
Máximo	5
Rango	4
Cuartil	2
	4
	5



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

TABLA CCCXL

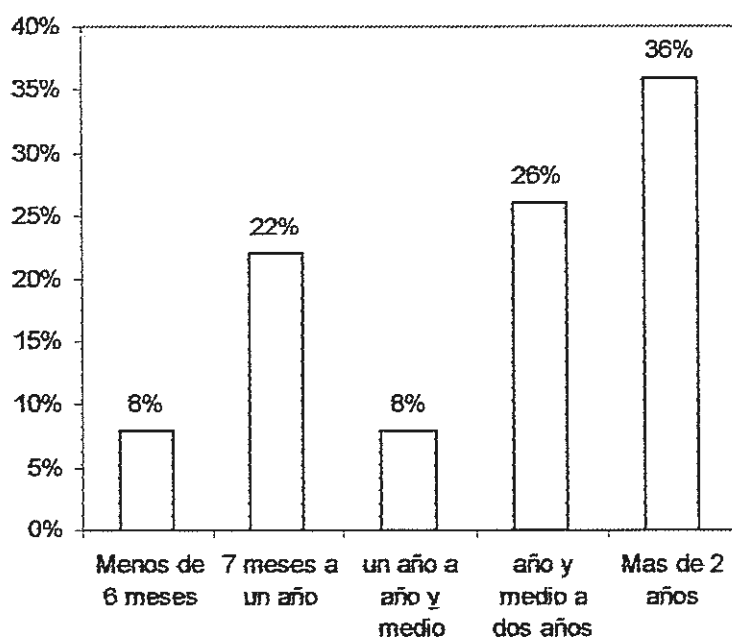
*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Distribución de la Frecuencia del tiempo que el Estudiante tiene su cuenta bancaria**

Tiempo con la cuenta bancaria	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Menos de 6 meses	8%	8%
7 meses a un año	22%	30%
un año a año y medio	8%	38%
año y medio a dos años	26%	64%
Mas de 2 años	36%	100%

GRÁFICO 3.193

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*  
**Tiempo que tienen los Estudiantes sus Cuentas Bancarias**



Del número de estudiantes entrevistados se obtiene el 8% tiene menos de 6 meses con su cuenta bancaria el 22% de los estudiantes tienen entre 7 meses y un año, el 8% de los estudiantes tienen más de una año con su cuenta de ahorros, pero menos de año 6 meses, el 26% de ellos tienen más de año y medio pero menos de 2 y el 36% de los estudiantes tiene más de dos años con su cuenta bancaria.

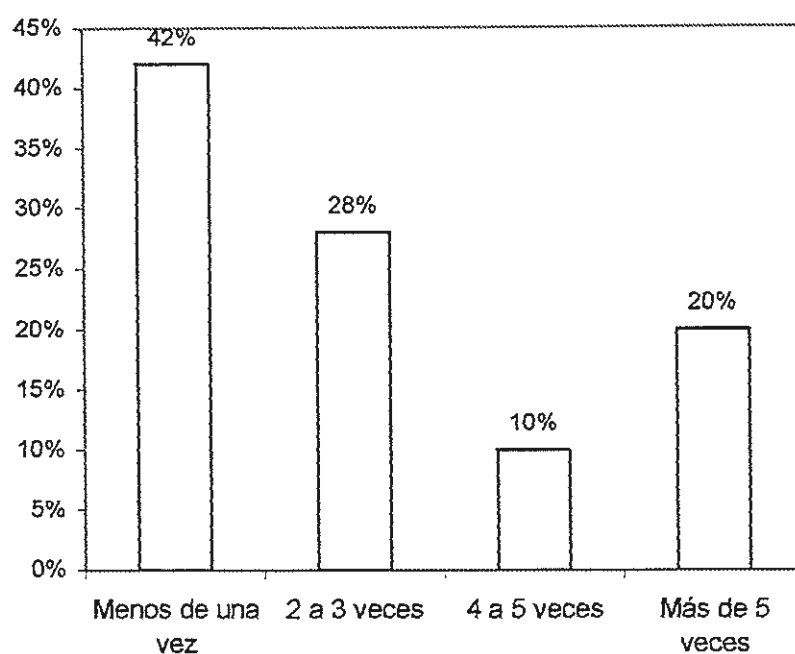
#### **3.3.1.5.4.4 Frecuencia a la semana de realización de transacciones**

Es necesario determinar la frecuencia con la que se requiere hacer una transacción, a mayor frecuencia es mayor la conveniencia para las entidades, de no ser así no convendría establecer una entidad bancaria que no va a ser utilizada.

Se estima que el 28% de los estudiantes de la ICHE requieren servicio bancario de dos a tres veces a la semana, el 28% de dos a tres veces por semana, el 10% de los estudiantes de cuatro a cinco veces por semana y el 20% de los estudiantes más de cinco veces por semana.



**GRÁFICO 3.194**  
**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Frecuencia a la Semana que los Estudiantes requieren**  
**hacer transacciones bancarias**



**TABLA CCCXLI**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución de la Frecuencia de realización de transacciones bancarias**

<b>Transacciones/Semana</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de una vez	42%	42%
2 a 3 veces	28%	70%

### 3.3.1.5.5.3 Ingresos familiares mensuales

Para algunos de los estudiantes de la ICHE los cuales hemos demostrado que no tienen como único ingreso lo que sus familias les da, además habría que determinarse si sus familias están o no en condición de fomentar el ahorro en los estudiantes.

**TABLA CCCXLV**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores del ingreso de las familias de los Estudiantes**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	1.5682
Varianza de la muestra	2.4592
Curtosis	-0.8108
Coefficiente de asimetría	-0.7673
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartiles	3
	5
	5

En la tabla CCCXLV la mayoría de las familias de los estudiantes de la ICHE tiene un ingreso mensual de más de \$500.

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que este gráfico es platicúrtico

El 25% de las familias de los estudiantes tiene un ingreso mensual de menos de \$4300, el 50% entre \$300 y \$400 y el 75% tienen más de \$500 de ingreso mensual.

**TABLA CCCXLVI**

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Distribución de Frecuencia de los ingresos de las familias de los estudiantes mensualmente**

<b>Clase</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de \$200	12%	12%
\$201 a \$300	10%	22%
\$301 a \$400	18%	40%
\$401 a \$500	6%	46%
Más de \$500	52%	98%

### 3.3.1.5.5.4 Gasto mensual

Si se desea determinar si existe o no un margen de ingresos del estudiante se debe también tomar en cuenta los egresos que tiene el mismo.

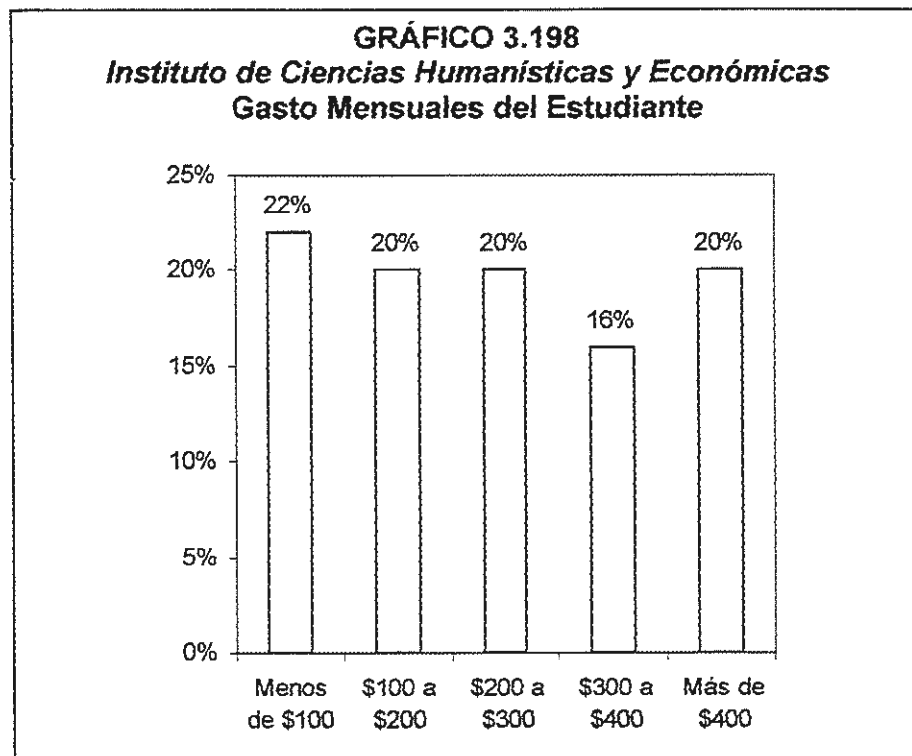
**TABLA CCCXLVII**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores Del Gasto Mensual De Los Estudiantes**

Mediana	3
Moda	1
Desviación estándar	1.4984
Varianza de la muestra	2.2453
Curtosis	-1.2377
Coefficiente de asimetría	0.0591
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	2
	3
	4

La mayoría de los estudiantes señalan que el margen de su gasto por mes es de a lo mucho \$100. Al menos uno de los estudiantes tiene un gasto de más de \$400 al mes, así mismo al menos uno tiene un gasto de menos de \$100.

El 32% de los estudiantes de la ICHE no presentan un gasto menor a los \$100, el 60% tiene un gasto mensual aproximado entre \$100 y \$200, y el 8% entre 200 y \$300.



De los estudiantes entrevistados en la ICHE se determina que el 42% de los estudiantes no tienen un gasto mayor a \$200, el 62% tiene un gasto mensual que no pasa los \$300, el 78% a lo mucho tiene un gasto de \$400 y el 20% tiene un gasto de más de \$400 al mes.

TABLA CCCXLVIII

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Distribución De la Frecuencia del Gasto mensual de los Estudiantes**

CIB-ESPOL

Gasto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Menos de \$100	22%	22%
\$100 a \$200	20%	42%
\$200 a \$300	20%	62%
\$300 a \$400	16%	78%
Más de \$400	20%	98%



CIB-ESPOL

**3.3.1.5.5.5 Sobrante de dinero mensual**

CIB-ESPOL

Luego de analizar el nivel de ingresos y gastos de los estudiantes se estimará el nivel de sobrante mensual que ellos tienen, la mayoría de ellos tienen un sobrante económico mensual de menos de \$10. Al

menos uno de ellos señala que no tiene sobrante económico mensual,

el 25% de los estudiantes tienen un sobrante de dinero mensual de menos de entre \$10 y \$20, el 50% le sobra mensualmente a lo mucho \$40 y al 75% de los estudiantes máximo le sobra más de \$40.

La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la media y con un nivel de curtosis negativo por lo que el gráfico de esta es platicúrtico.



CIB-ESPOL

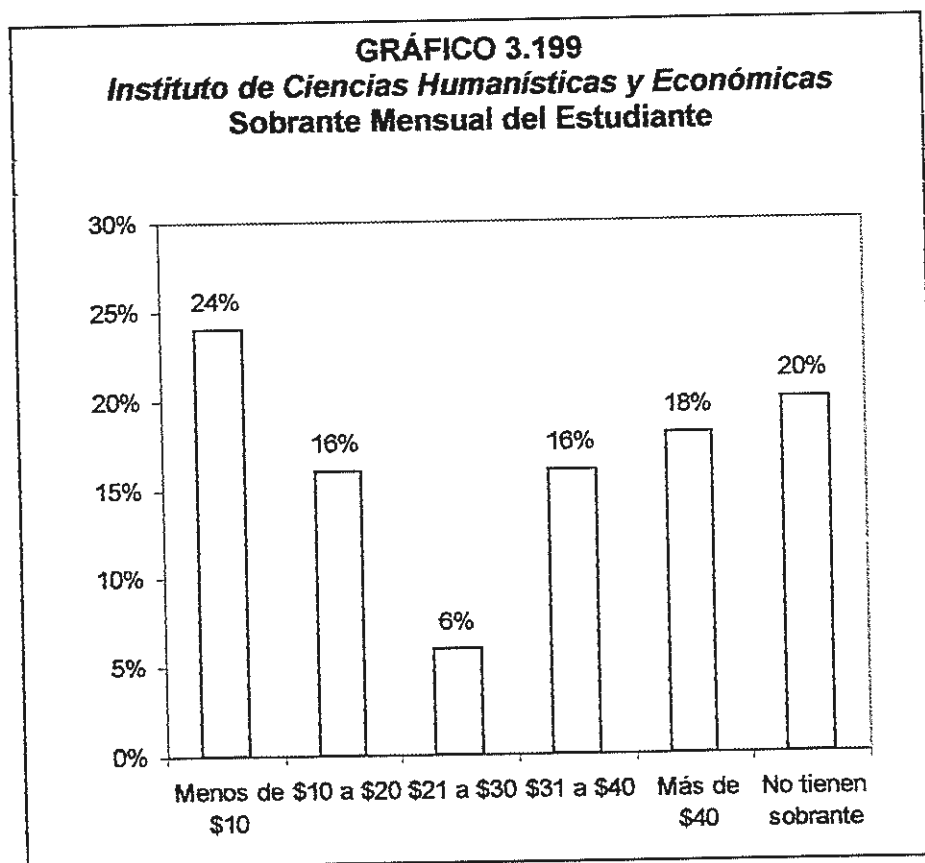


CIB-ESPOL

TABLA CCCXLIX

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores del Sobrante de Dinero Mensual de los Estudiantes**

Mediana	4
Moda	1
Desviación estándar	1.9085
Varianza de la muestra	3.6424
Curtosis	-1.5509
Coefficiente de asimetría	-0.0506
Rango	1
Mínimo	6
Máximo	5
Cuartil	2
	4
	5



En la tabla CCCXLIX vemos que el 20% de los estudiantes no tienen un sobrante económico mensual, el 24% de los estudiantes tienen sobrante económico por debajo de los \$10.00, el 16% tiene un sobrante entre \$10 y \$20 mensuales y el 18% de los estudiantes de la ICHE tienen un recurso económico mensual de más de \$40 al mes.



TABLA CCCL

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución Del Sobrante De Dinero Mensual De Los Estudiantes**

<b>Sobrante de dinero mensual</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
No tienen sobrante	20%	20%
Menos de \$10	24%	44%
\$10 a \$20	16%	60%
\$21 a \$30	6%	66%
\$31 a \$40	16%	82%
Más de \$40	18%	100%

### 3.3.1.5.6 Información de preferencias

Esta es la categoría de variables que más nos interesará, ya que a partir de ellas es que basaremos nuestro análisis de segmentación de estudiantes.

#### 3.3.1.5.6.1 Preferencia de utilización de sobrante económico

La mayoría de los estudiantes de la ICHE al no contar con un empleo, ingresos propios mensuales, y la mayoría tiene algún monto de sobrante de dinero mensual, es estimable que la mayoría no tenga una utilización de dinero sobrante, del segmento de estudiantes que si constaban con alguna proporción de dinero sea esta por mesada

familiar u otros, prefiere el 12% el ahorro, el 16% prefiere comprar productos de primera necesidad, en un porcentaje de 12 está el grupo que prefiere el ahorro y la inversión, los que prefieren ahorrar y pagar deudas, los que les gusta el entretenimiento y los que no tienen preferencia alguna; el 8% prefiere ahorrar, invertir y comprar artículos de lujo, el 4% prefiere comprar productos de primera necesidad y pagar deudas, el 8% prefiere pagar deudas y por último el 4% de los estudiantes entrevistados prefiere ahorrar, pagar deudas y entretenerse.

**TABLA CCCLI**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

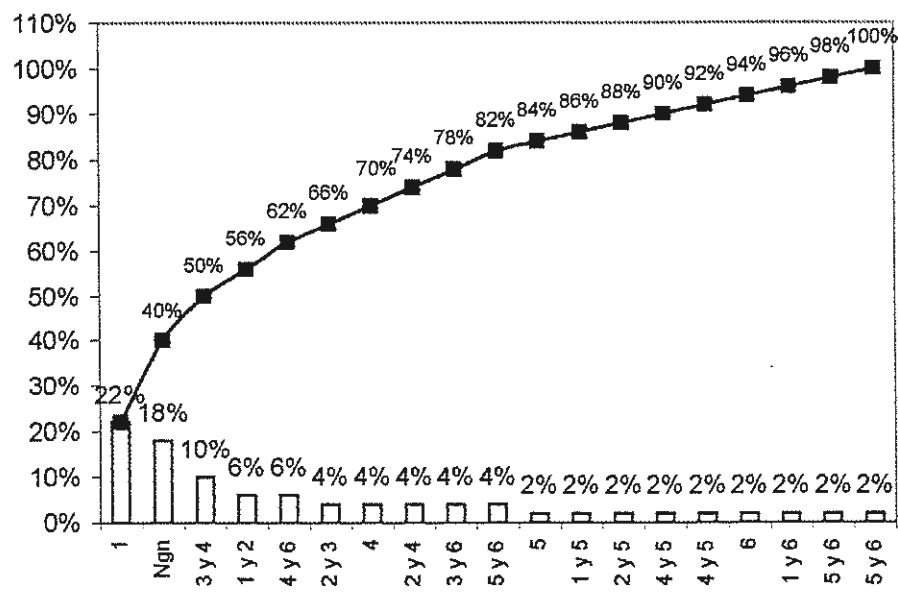
**Distribución de la preferencia de utilización de sobrante de dinero mensual**

<b>Preferencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Ahorro	22%	22%
Ninguno	18%	40%
Inv, CPL y PPN	10%	50%
Ah e Inv	6%	56%
Ah, PPn y Entr	6%	62%
Ah, Inv y CPL	4%	66%
Prod. 1a. Nec	4%	70%
Ah, Inv y PPN	4%	74%
Inv, CPL y Entr	4%	78%
Ah, PD y Entr	4%	82%
Pag.Deudas	2%	84%
Ah y PD	2%	86%

Ah, Inv y PD	2%	88%
Ah, PPN y PD	2%	90%
CPL, PPN y PD	2%	92%
Entret.	2%	94%
Ah y Entr	2%	96%
PD y Entr	2%	98%
PPN, PD y Entr	2%	100%

GRÁFICO 3.200

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*  
Opción de utilización de Sobrante económico mensual que  
prefiere el Estudiante



La mayoría de los estudiantes del ICHE prefiere el ahorro, el 18% no tiene preferencia de gasto.



ICB-ESPOL



ICB-ESPOL

### 3.3.1.5.6.2 Nivel de importancia en factores bancarios

La medición de las características que los estudiantes consideran más importantes en una entidad bancaria son básicos para mejoras o implementaciones en el Banco que esté o se vaya a instituir en la ESPOL (Campus Gustavo Galindo)

#### 3.3.1.5.6.2.1 Trato al cliente

El trato al cliente es una de las variables a medirse en nuestro estudio, se medirá el nivel de importancia que los estudiantes de la ICHE le dan a esta característica en una entidad bancaria.

**TABLA CCCLII**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Estimadores del nivel de importancia que el estudiante le da al trato al cliente en una entidad bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.6024
Varianza de la muestra	0.3629
Curtosis	0.8880
Coefficiente de asimetría	-1.3604
Rango	3
Mínimo	5

Máximo	2
Cuartil	4
	5
	5

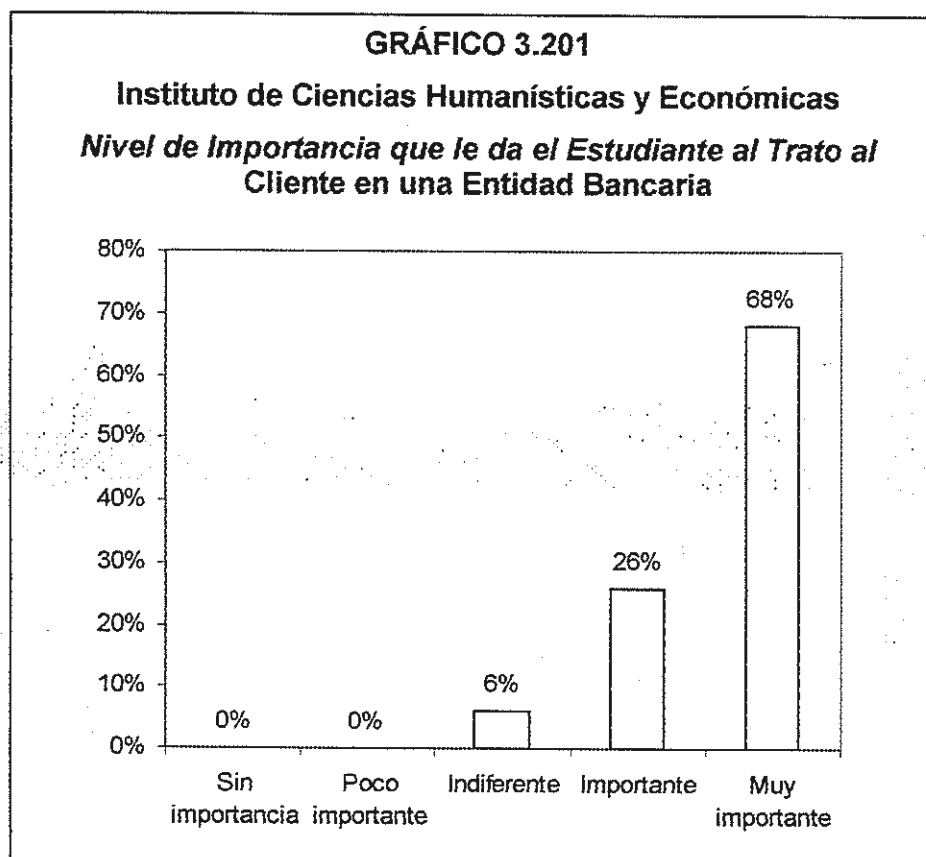
En la ICHE se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la atención al cliente en una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y una curtosis negativa por lo que se resume que este es un gráfico platicúrtico.

**TABLA CCCLIII**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Distribución del nivel de importancia que el estudiante le da al trato al cliente en una entidad bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	6%	6%
Importante	26%	32%
Muy importante	68%	100%



Más de el 68% de los estudiantes entrevistados de la ICHE le dan una categoría de muy importante a este factor, mientras que el 26% señala que es importante y el 6% se mantiene indiferente.

#### **3.3.1.5.6.2.2 Intereses que paga**

Los estudiantes de la ICHE han dado un valor más alto de importancia a este factor, ya que la mayoría de ellos consideran como

Muy Importante el nivel de intereses que paga o que ellos pagan en una entidad bancaria.

#### TABLA CCCLIV

##### *Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Estimadores del nivel de importancia que el estudiante le da a los intereses que paga una entidad bancaria**

Mediana	4.5
Moda	5
Desviación estándar	0.6966
Varianza de la muestra	0.4853
Curtosis	-0.6609
Coefficiente de asimetría	-0.6824
Mínimo	3
Máximo	5
Rango	2
Cuartil	4
	4
	5

En la ICHE se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es indiferente pero la mayoría señala que los intereses que paga una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y un nivel de curtosis negativa por lo que se resume que este es un gráfico platicúrtico.

TABLA CCCLV

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Distribución del nivel de importancia que el estudiante le da a los intereses que paga una entidad bancaria**

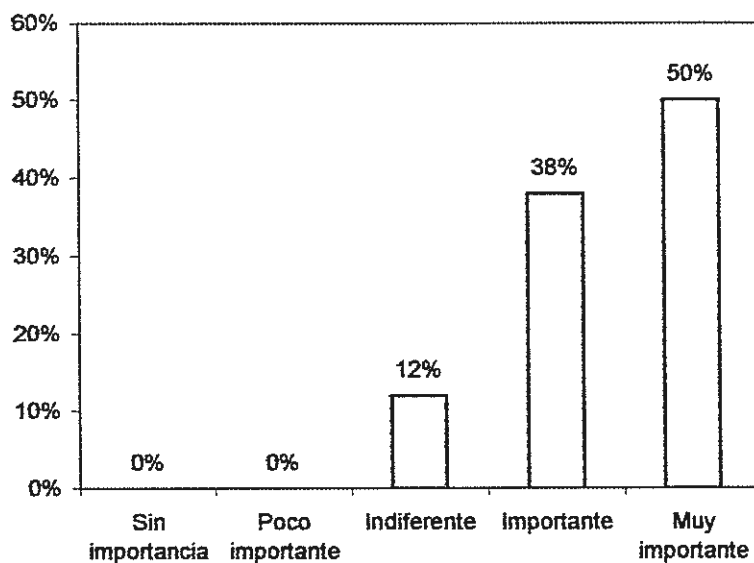
Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	12%	12%
Importante	38%	50%
Muy importante	50%	100%



El 38% de los estudiantes opina que los intereses son importantes y el 50% lo consideran como muy importante.

GRÁFICO 3.202

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*  
**Nivel de Importancia que le da el Estudiante a los intereses en una Entidad Bancaria**





### 3.3.1.5.6.2.3 Seguridad

La seguridad es otro factor se considera al momento de escoger una entidad bancaria.

**TABLA CCCLVI**

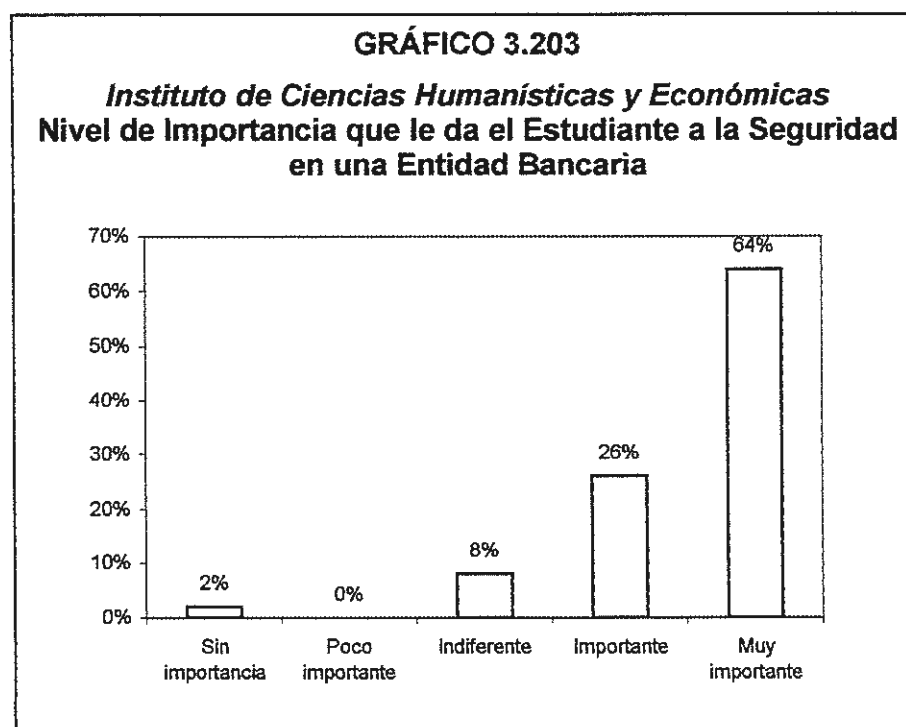
***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la**  
**Seguridad que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.8144
Varianza de la muestra	0.6633
Curtosis	5.8852
Coefficiente de asimetría	-2.1252
Rango	1
Mínimo	5
Máximo	4
Cuartil	4
	5
	5

En la ICHE se estima que los estudiantes le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la seguridad una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el

nivel indicado de curtosis se resume que este es un gráfico platicúrtico.

El 64% de los alumnos opinan que el nivel de seguridad en una entidad bancaria tiene mucha importancia y el 26% opinan que la seguridad sí tiene importancia, mientras que el 8% se mantiene indiferente y el 2% señala que no tiene importancia.



	5
	5

El gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y observando el nivel de curtosis se resume que este es un gráfico leptocúrtico.

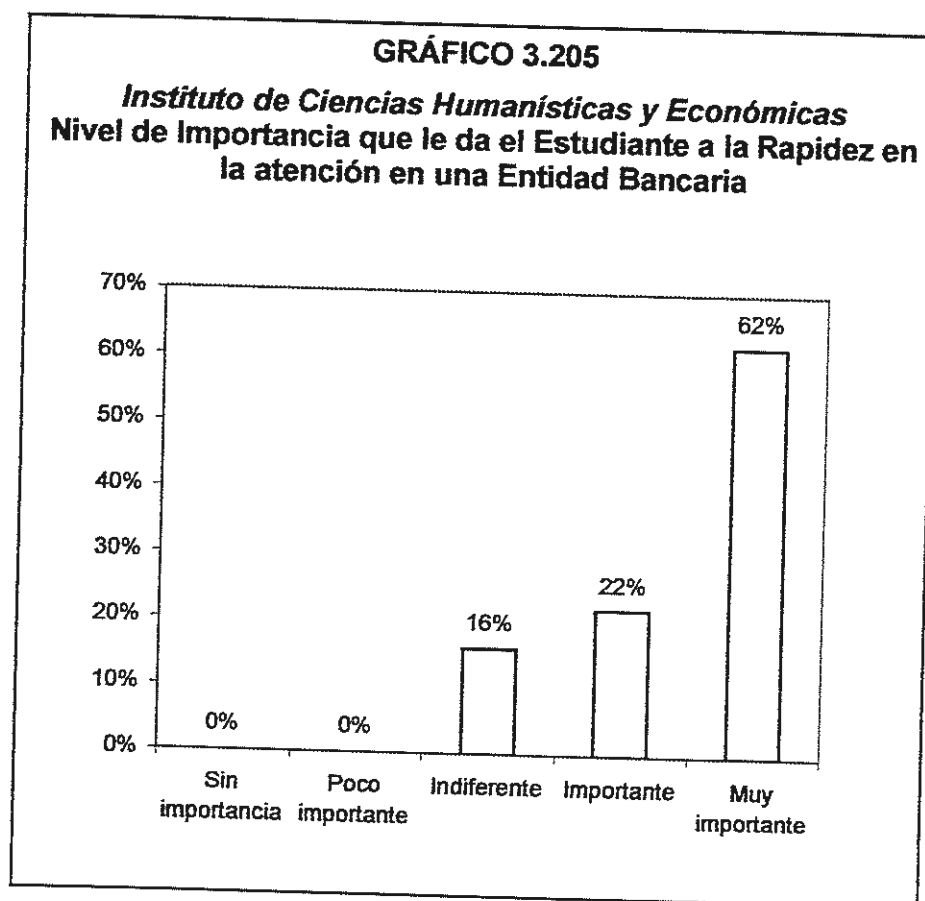
**TABLA CCCLXI**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Rapidez en la atención que Brinda Una Entidad Bancaria**

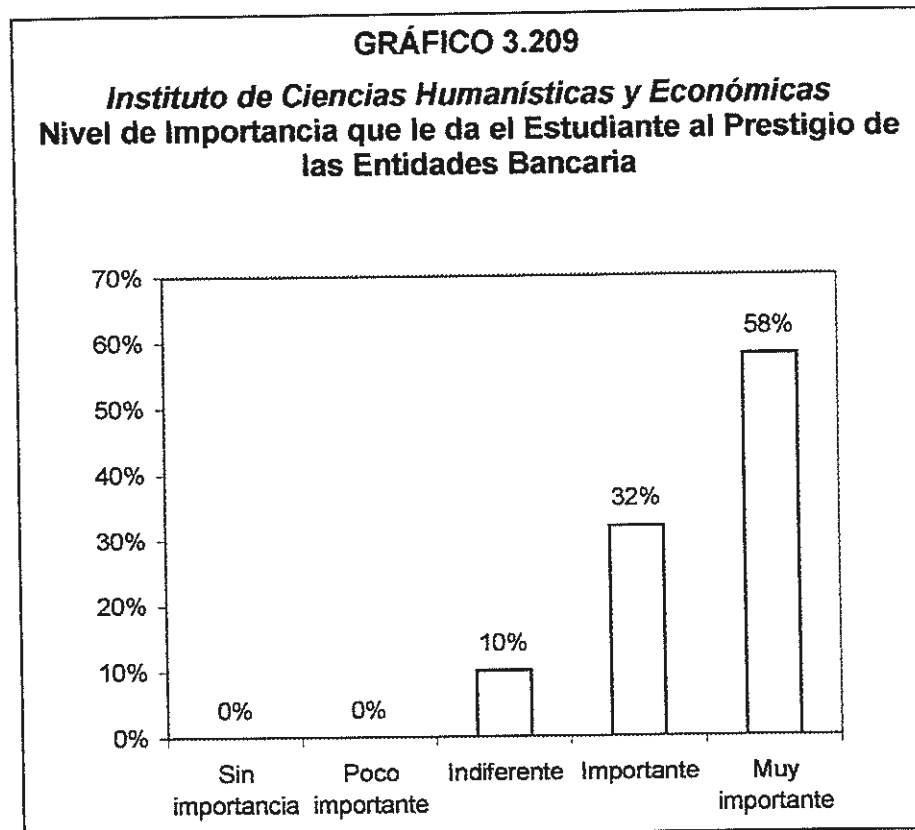
<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	16%	16%
Importante	22%	38%
Muy importante	62%	100%

El 62% de los estudiantes de la ICHE consideran muy importante la rapidez en la atención en una entidad bancaria y el 22% lo consideran importante.



#### **3.3.1.5.6.2.6 Cercanía de agencias**

La cercanía y la ubicación estratégica de las agencias bancarias influye en el nivel de comodidad y en la rapidez con la que se realiza una gestión bancaria.



#### **3.3.1.4.5.2.10 Múltiples servicios**

La diversidad es siempre tomada en cuenta, ya que a mayores y mejores opciones el cliente disfruta de comodidad al realizar gestiones de índole bancaria

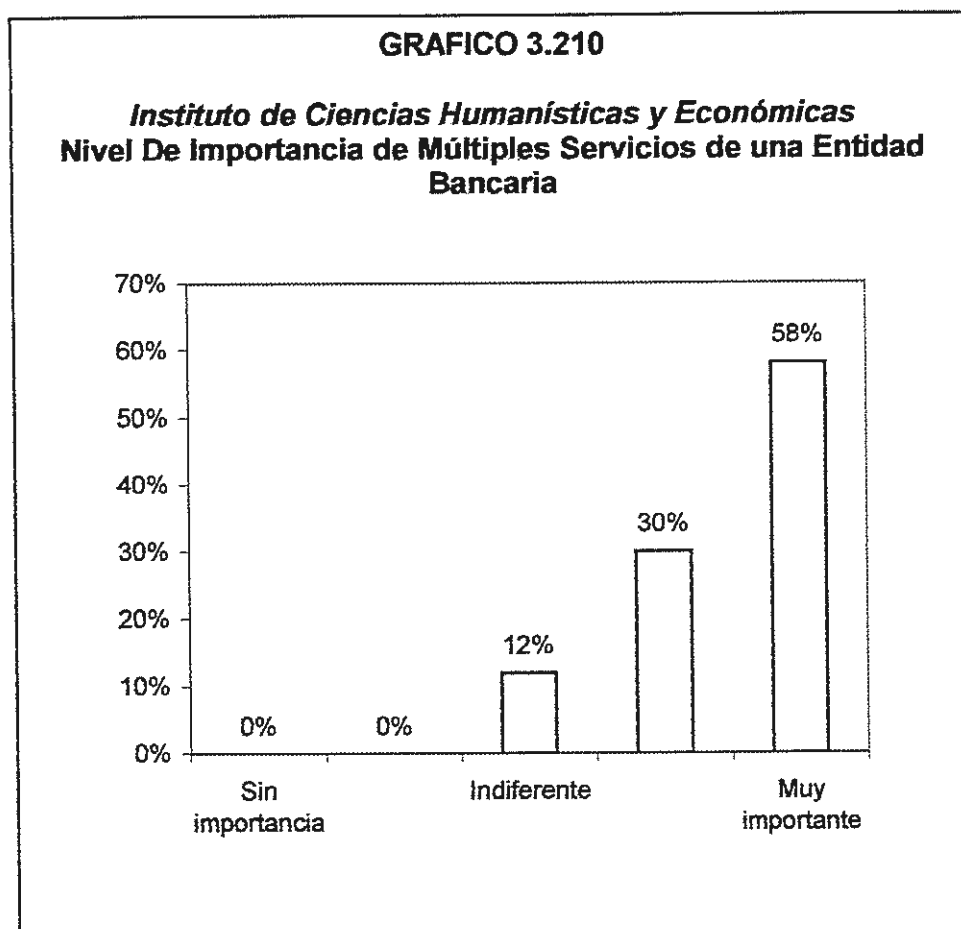
# TABLA CCCLXX

## ***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*** **Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a los** **Múltiples Servicios que brinda una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.3317
Varianza de la muestra	0.1100
Curtosis	4.5634
Coefficiente de asimetría	-2.4907
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	5
	5
	5

Los estudiantes de la ICHE en su mayoría le asignan un mayor nivel de importancia, es decir, señalan que el hecho de que una entidad tenga múltiples servicios es de mucha importancia, aunque al menos un estudiante recalcó que este aspecto le resultaba indiferente.

La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es leptocúrtico.



La mayoría de los estudiantes recalcan la importancia de este factor (88%), mientras que el 12% indica indiferencia acerca de la multiplicidad de servicios.

TABLA CCCLXXI

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a los Múltiples Servicios que brinda una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	12%	12%
Importante	30%	42%
Muy importante	58%	100%

**3.3.1.4.5.2.11 Solidez**

En este factor al cual se le medirá el nivel de importancia que el estudiante de la ICHE le asigna, presenta una rotunda aceptación ya que la gran mayoría considera mucho la importancia de esta característica al momento de confiársele los ahorros o transacciones a una entidad bancaria.

La mayoría de los estudiantes de la ICHE manifestó que la solidez es una característica muy importante, al menos un estudiante señaló que este factor le parecía importante.



TABLA CCCLXXII

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Solidez en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.4583
Varianza de la muestra	0.2100
Curtosis	-0.9976
Coefficiente de asimetría	-1.0437
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

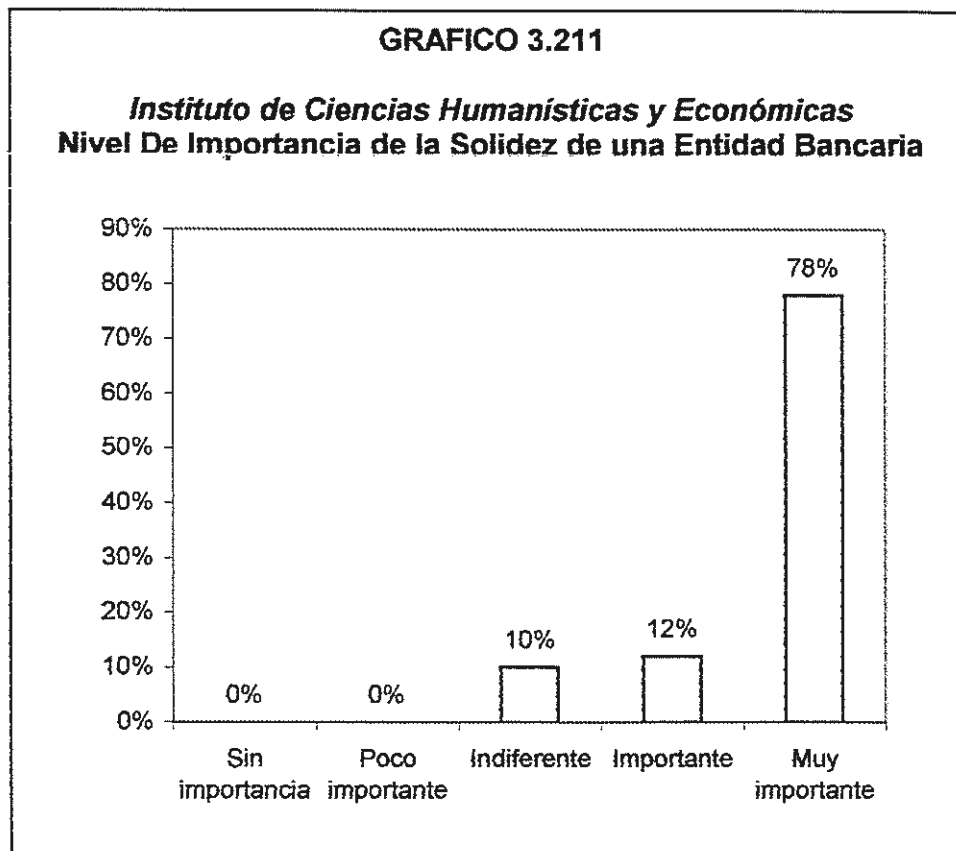
TABLA CCCLXXIII

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Solidez en una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	10%	10%
Importante	12%	22%
Muy importante	78%	100%

Más de las tres cuartas partes de los estudiantes señalan que esta característica es muy importante en una entidad bancaria



#### 3.3.1.4.5.2.12 Tecnología

Por último el factor Tecnología es también considerado en nuestro análisis. En este factor al cual se le medirá el nivel de importancia que el estudiante de la ICHE le asigna, presenta una gran aceptación ya

que la gran mayoría considera mucho la importancia de esta característica una entidad bancaria.

A pesar de que la mayoría de los estudiantes de la ICHE manifestó que la tecnología es una característica muy importante, al menos un estudiante señaló que este factor le parecía importante.

**TABLA CCCLXXIV**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Estimadores del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la**  
**Tecnología en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.7217
Varianza de la muestra	0.5208
Curtosis	0.9406
Coeficiente de asimetría	-1.3634
Rango	3
Mínimo	6
Máximo	3
Cuartil	4.25
	5
	5

- La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es platicúrtico.

TABLA CCCLXXV

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Estudiante le da a la Tecnología en una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	12%	12%
Importante	14%	26%
Muy importante	72%	100%

GRAFICO 3.214

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Nivel de satisfacción con respecto a la atención por parte de los empleados**

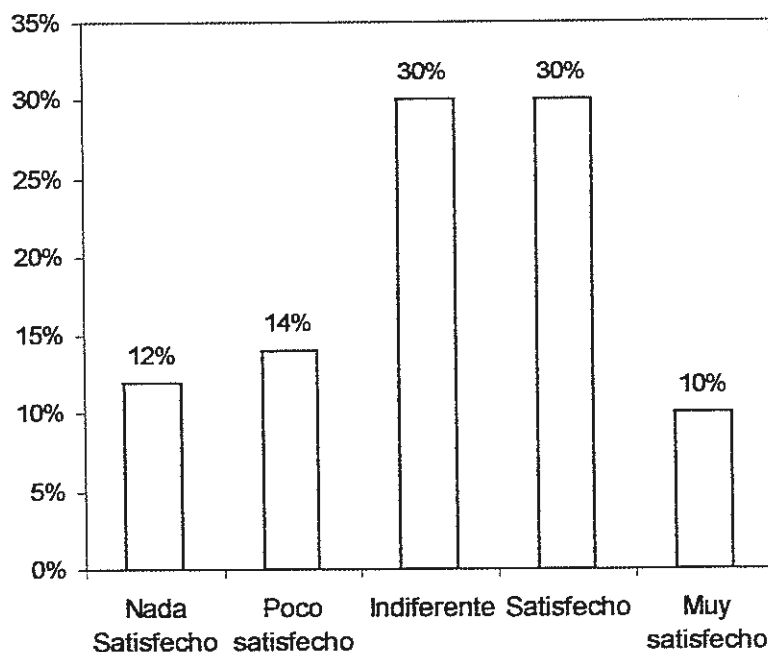


TABLA CCCLXXVIII

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***  
**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Atención al cliente por parte de los empleados**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
No responde	4%	4%
Nada Satisfecho	12%	16%
Poco Satisfecho	14%	30%

Indiferente	30%	60%
Satisfecho	30%	90%
Muy Satisfecho	10%	100%

El 30% de los estudiantes se muestran insatisfacción, el 12% se muestran indiferentes con respecto al trato al cliente por parte de los empleados, el 30% manifiesta estar satisfecho mientras que el 10% esta totalmente satisfecho con el trato recibido por parte de los empleados en su entidad bancaria.

#### 3.3.1.5.5.2 Rapidez en la atención en caja

En esta categoría los estudiantes de la ICHE se sienten con un nivel regular de satisfacción, es así que la mayoría de los estudiantes manifiestan satisfacción, pero al menos uno señala estar totalmente satisfecho por la rapidez de atención en caja.

**TABLA CCCLXXIX**

#### ***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención en caja**

Mediana	3
Moda	4
Desviación estándar	1.4486

Varianza de la muestra	2.0984
Curtosis	-0.7644
Coeficiente de asimetría	-0.2691
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	2
	3
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la media, con el nivel de curtosis presentado señalamos que el gráfico es platocúrtico.

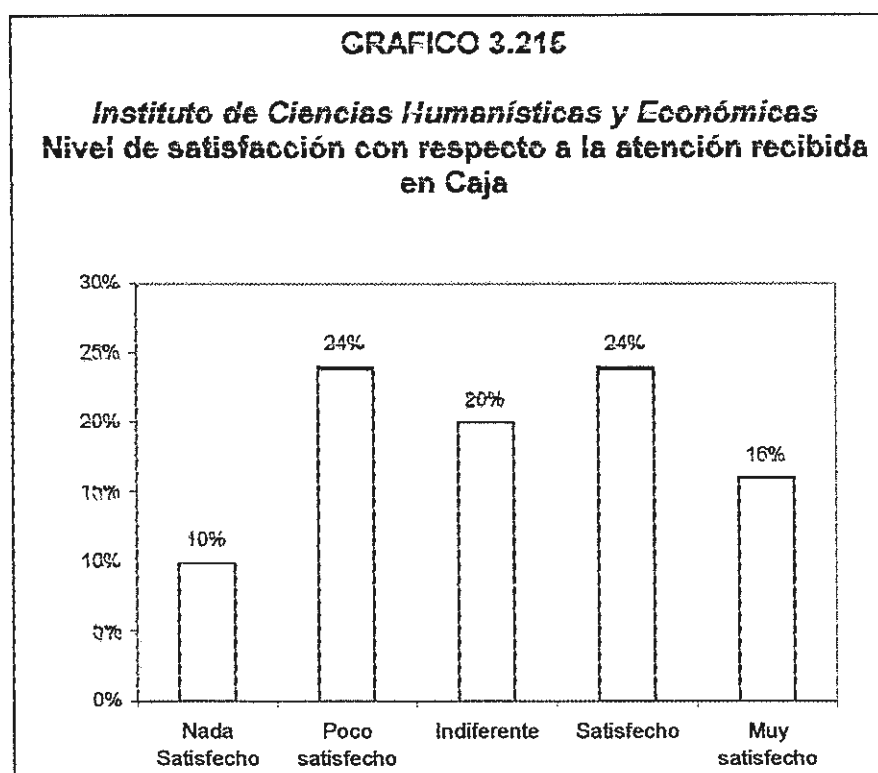


TABLA CCCLXXX

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*****Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención en caja**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
No responde	6%	6%
Nada Satisfecho	10%	16%
Poco Satisfecho	24%	40%
Indiferente	20%	60%
Satisfecho	24%	84%
Muy Satisfecho	16%	100%

El 16% de los estudiantes entrevistados señalaron sentirse muy satisfechos con la rapidez en caja, el 24% se siente satisfechos, el 20% se muestra indiferente, el 24% manifiesta estar poco satisfecho con este servicio, el 10% está nada satisfecho y el 6% se abstiene de responder.

**3.3.1.5.5.3 Rapidez en la atención por Internet**

Con los avances tecnológicos la mayoría de las entidades bancarias brindan con un servicio por Internet, los estudiantes de la ICHE los





CIB-ESPOL

cuales cuentan con una entidad bancaria que les brinda ese servicio señala la mayoría mucha satisfacción con respecto a este aspecto mientras que al menos uno señala una total insatisfacción referente a este servicio, pero del mismo modo al menos un estudiante señala estar totalmente satisfecho.



CIB-ESPOL

TABLA CCCLXXXI

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Rapidez en la atención por Internet**

Mediana	3
Moda	5
Desviación estándar	1.6293
Varianza	2.6547
Curtosis	-0.6634
Coefficiente de asimetría	-0.6506
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	2
	3
	4



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

El gráfico de la distribución de la muestra, presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, con el nivel de curtosis presentado, señalamos que el gráfico es platicúrtico.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

GRAFICO 3.216

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Nivel de satisfacción con respecto al servicio por Internet**

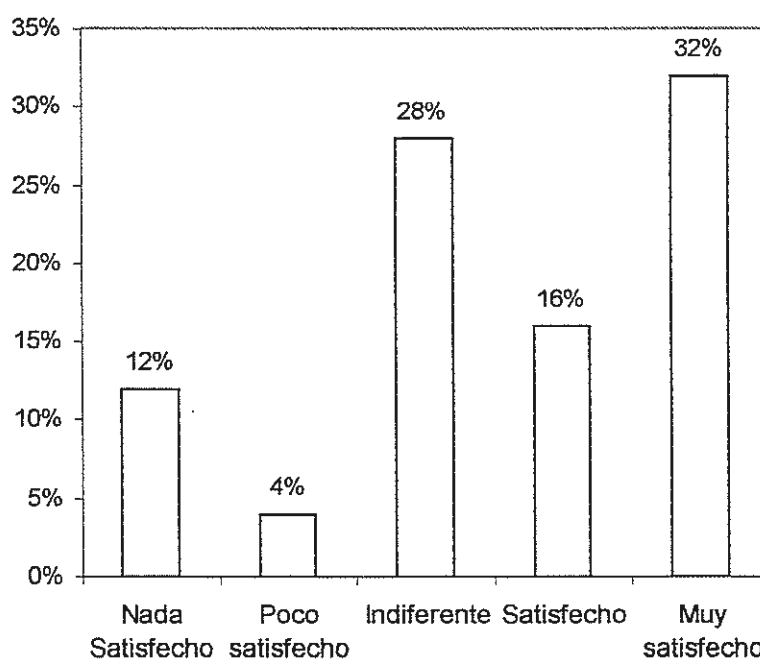


TABLA CCCLXXXII

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la**  
**Rapidez en la atención por Internet**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	12%	12%
Poco Satisfecho	4%	16%
Indiferente	28%	44%
Satisfecho	16%	60%





TABLA CCCLXXXV

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Facilidad de Gestión**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0909
Varianza de la muestra	1.1900
Curtosis	5.0137
Coefficiente de asimetría	-1.7825
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

El gráfico de los datos presenta un ligero sesgo hacia la izquierda de los datos y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico es leptocúrtico.

TABLA CCCLXXXVI

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Facilidad de Gestión**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	18%	18%
Poco Satisfecho	14%	32%
Indiferente	16%	48%

Satisfecho	30%	78%
Muy Satisfecho	14%	92%

El 18% de los estudiantes de la ICHE muestran un nivel mínimo de satisfacción, el 16% de los estudiantes se muestra indiferente, el 30% tienen un nivel medio de satisfacción con respecto a la facilidad de gestión y el 14% se muestran muy satisfechos. El 8% se abstuvo de responder.

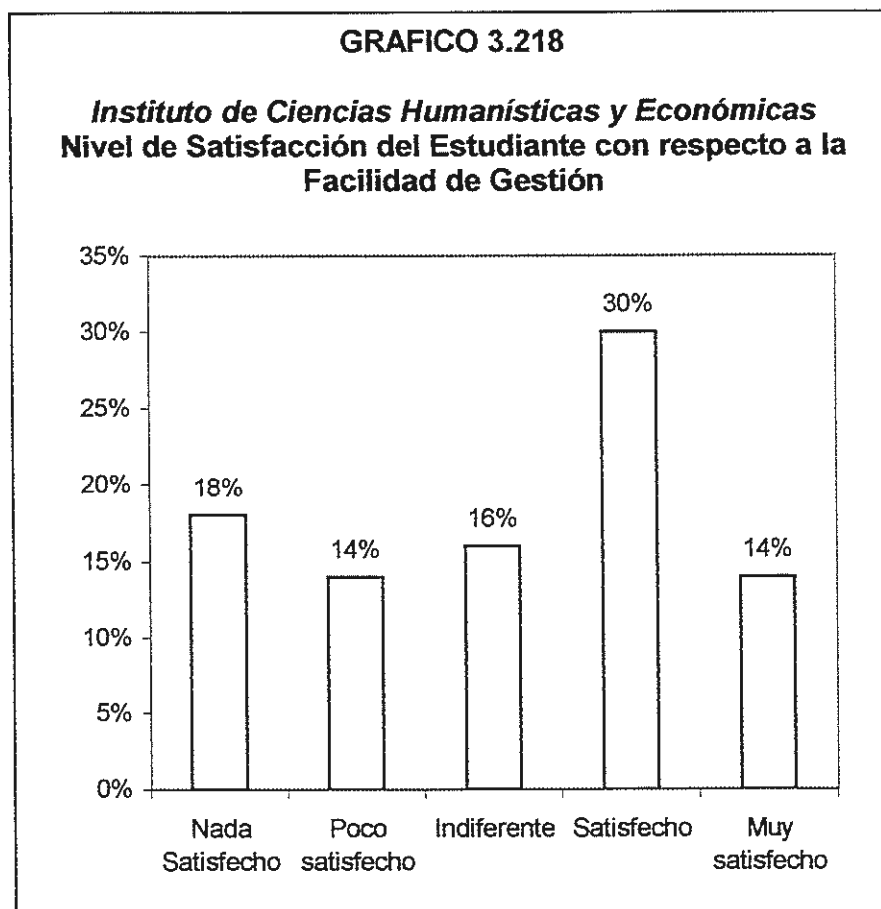


TABLA CCCLXXXVIII

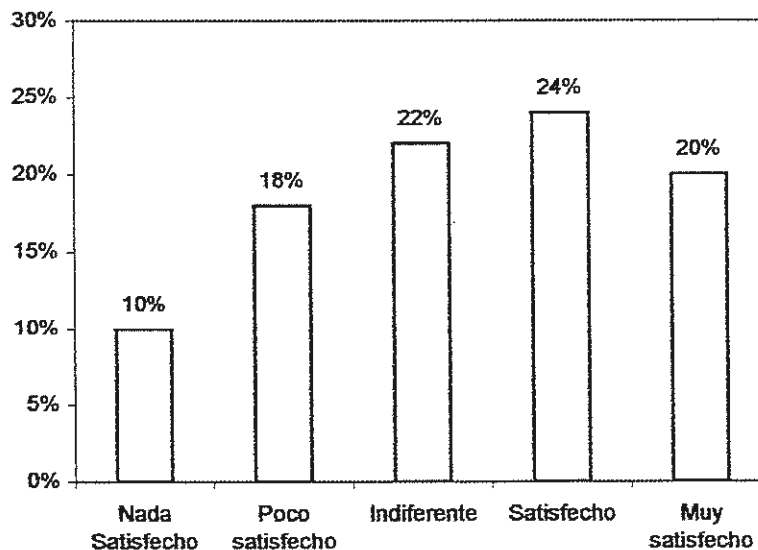
*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	10%	10%
Poco Satisfecho	18%	28%
Indiferente	22%	50%
Satisfecho	24%	74%
Muy Satisfecho	20%	94%

GRAFICO 3.219

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*  
**Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**



Curtosis	-0.8263
Coeficiente de asimetría	-0.2222
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	2
	3
	4

TABLA CD

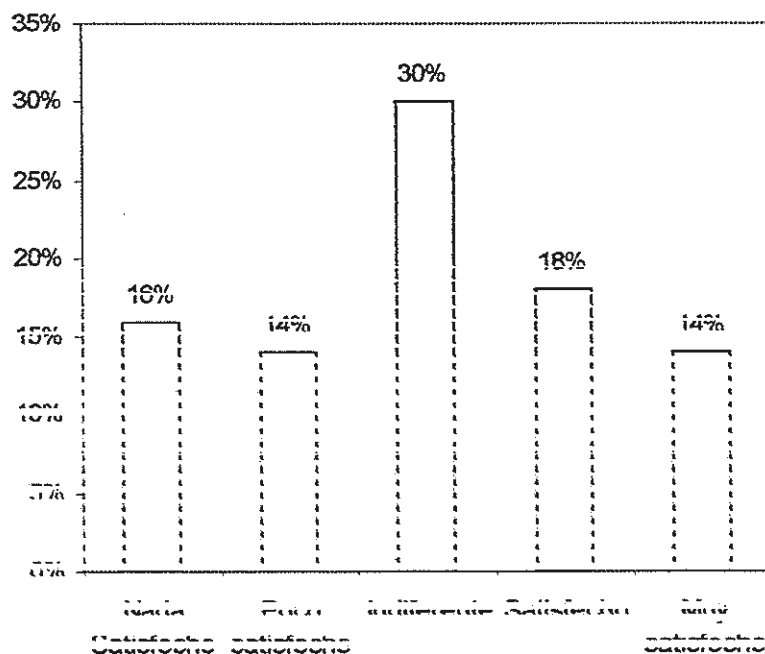
*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a Cobro por Servicios Prestados**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	16%	16%
Poco Satisfecho	14%	30%
Indiferente	30%	60%
Satisfecho	18%	78%
Muy Satisfecho	14%	92%

Tenemos que el 16% de los estudiantes se han mostrado insatisfechos, el 14% poco satisfechos, el 30% indiferentes, el 18% satisfechos y apenas el 14% totalmente satisfechos, porcentaje que no supera al porcentaje de insatisfechos.

GRAFICO 3.220

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de Producción**  
**Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a Cobro por**  
**Servicios Prestados**



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



Al menos uno de los estudiantes de la ICHE se muestra satisfecho con la calidad por servicios prestados por la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CDI**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Calidad de los Servicios**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2583
Varianza de la muestra	1.5833
Curtosis	0.5220
Coefficiente de asimetría	-0.8456
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	2
	4
	4

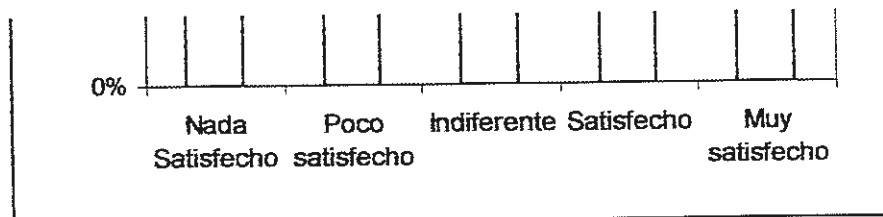
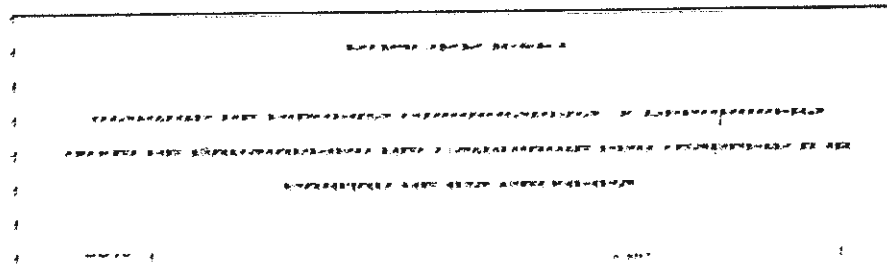
La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico de estos datos es platicúrtico.

TABLA CDII

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la  
Calidad de los Servicios**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	6%	6%
Poco Satisfecho	24%	30%
Indiferente	40%	70%
Satisfecho	30%	100%



La calidad de los servicios ha tenido un alto porcentaje de satisfacción, por lo que el 32% se muestran satisfechos, el 22% muy satisfechos, el 18% indiferentes y el 20% con algún nivel de insatisfacción.

### 3.3.1.5.5.9 Ubicación de agencias

El nivel de satisfacción por la ubicación de las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de insatisfacción y de mucha satisfacción.

Al menos uno de los estudiantes de la ICHE se muestra muy satisfecho con la ubicación de la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CDIII**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Ubicación de Agencias**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2423
Varianza de la muestra	1.5433
Curtosis	2.8214
Coefficiente de asimetría	-1.6851
Rango	5
Mínimo	0

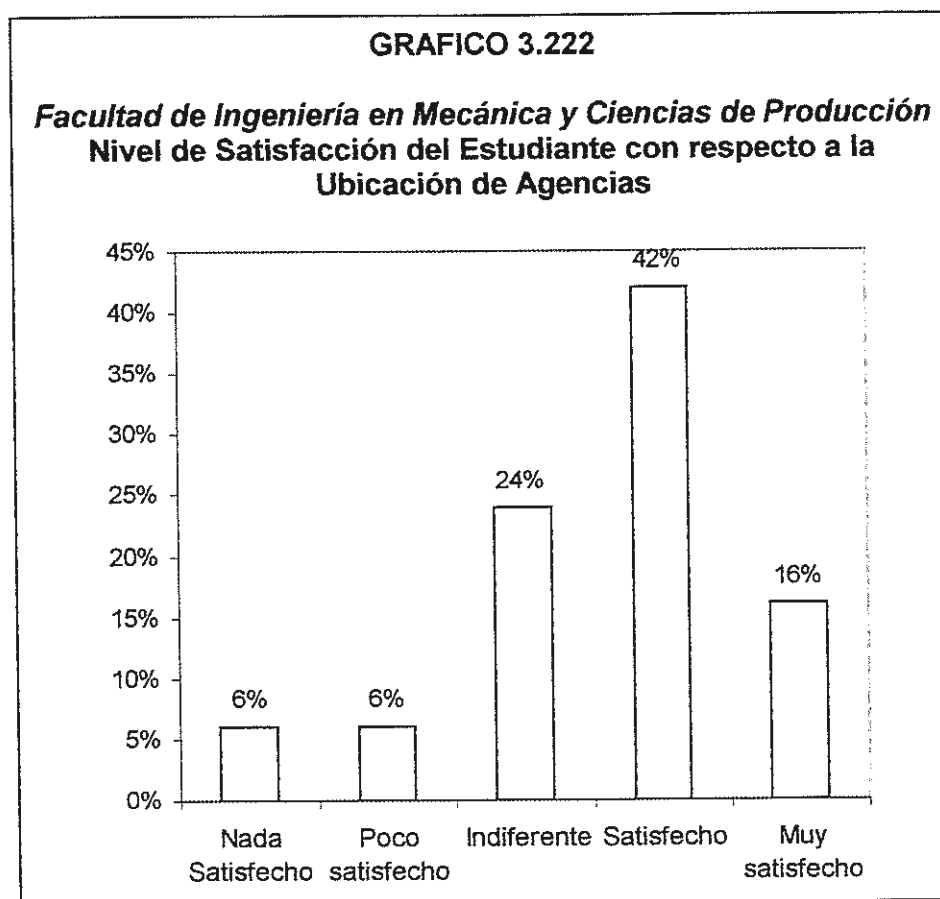
Máximo	5
Cuartil	4
	4
	4

TABLA CDIV

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a la Ubicación de Agencias**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	6%	6%
Poco Satisfecho	6%	12%
Indiferente	24%	36%
Satisfecho	42%	78%
Muy Satisfecho	16%	94%

El 24% se mostraron indiferentes con respecto a la ubicación de las agencias, el 42% satisfecho y el 16% se mostraba muy satisfecho por la ubicación de la entidad bancaria y de sus agencias. El 12% presenta un nivel de insatisfacción.



#### **3.3.1.5.5.10 Tecnología que utiliza para realización de transacciones**

El nivel de satisfacción por la tecnología que utilizan las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de poca satisfacción y de mucha satisfacción.

Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

La mayoría de los estudiantes de la ICHE muestran un nivel de satisfacción con respecto al nivel de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad bancaria, lo cual representa el 50% de ellos mientras que el 25% señala sentirse indiferentes por los servicios ofrecidos por la entidad bancaria.

**TABLA CDVIII**

***Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Estudiante con respecto a los Servicios que ofrece**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	4%	4%
Poco Satisfecho	10%	14%
Indiferente	20%	34%
Satisfecho	36%	70%
Muy Satisfecho	24%	95%

TABLA CDXI

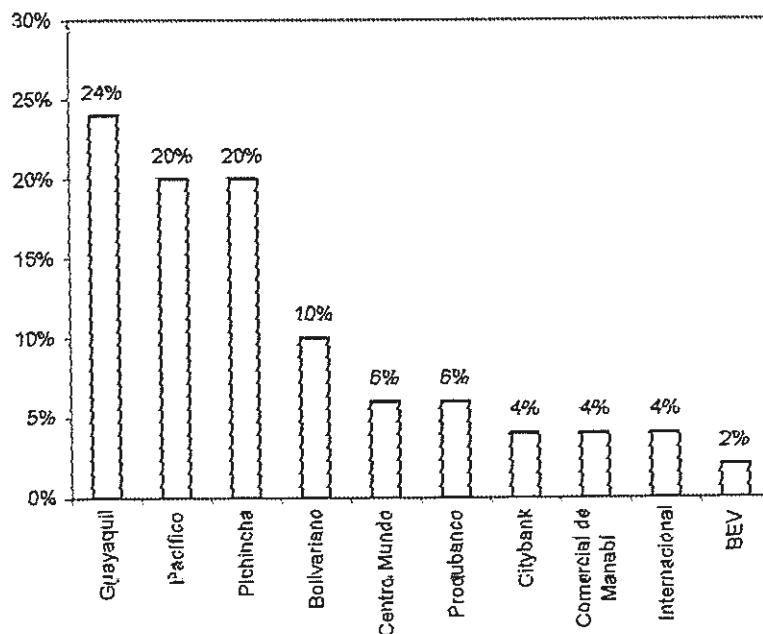
*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas***Distribución de Entidades Bancarias en las que los Estudiantes tienen Cuenta**

<b>Banco</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Guayaquil	24%
Pacífico	20%
Pichincha	20%
Bolivariano	10%
Centro Mundo	6%
Produbanco	6%
Citybank	4%
Comercial de Manabí	4%
Internacional	4%
BEV	2%

La mayoría de los estudiantes de la ICHE tienen cuenta en los Bancos Pacífico, Pichincha y Guayaquil, seguido por el porcentaje de estudiantes de la ICHE que tienen su cuenta bancaria en el Banco Bolivariano, el restante tiene cuenta en otras entidades bancarias, dividida en porcentajes similares en Produbanco, Citybank, entre otros.

GRAFICO 3.226

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*  
Entidad Bancaria en la que el estudiante tiene cuenta



CIB-ESPOL

### 3.3.1.5.6.7 Opinión de cambio

Después de haber analizado sus preferencias se expondrá la opinión de un posible cambio de institución bancaria.

Casi el 33% de los estudiantes de la ICHE señalan que si cambiarían de entidad bancaria.

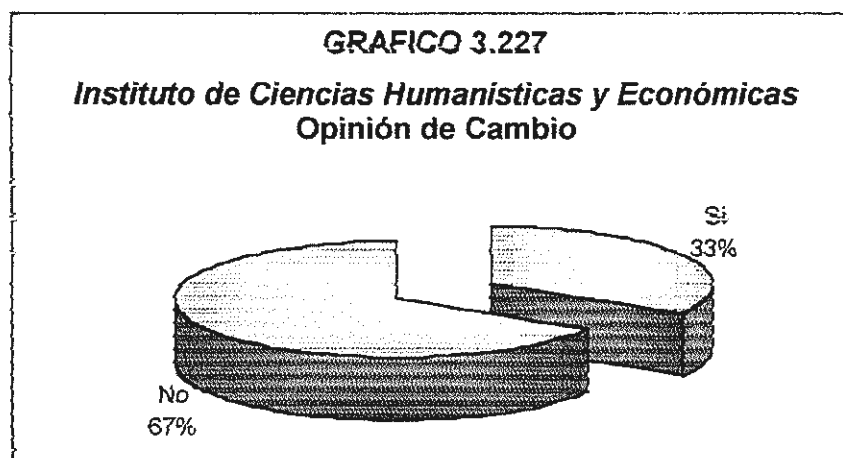


CIB-ESPOL



CIB-ESPOL





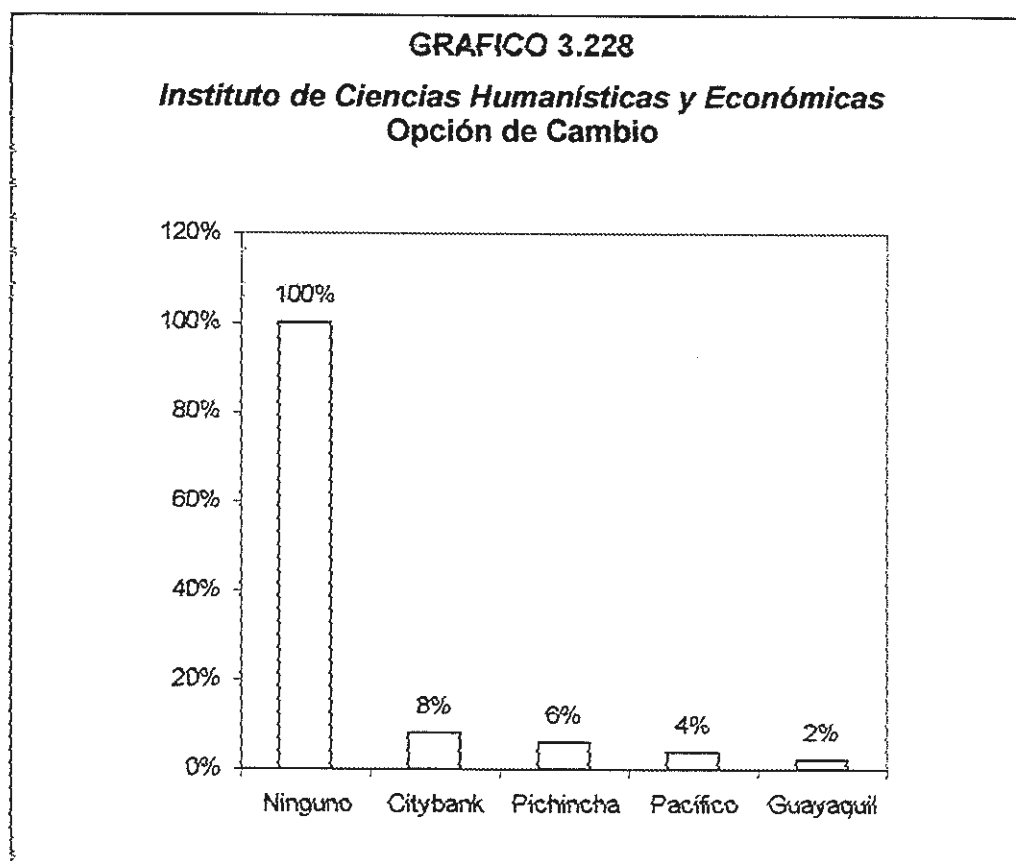
### 3.3.1.5.6.8 Opción de cuenta bancaria en

A pesar de que casi el 33% de los estudiantes manifestaron una decisión de cambio el 20% mencionó una alternativa de cambio.

**TABLA CDXII**

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Distribución de la opción de cambio que tomarían los estudiantes**

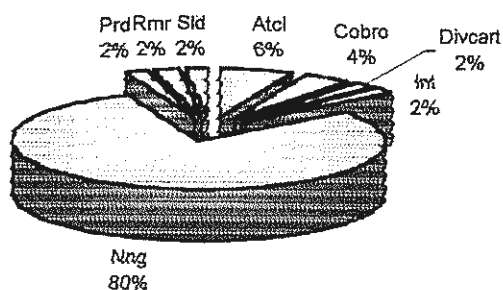
<b>Entidad Bancaria</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Ninguno	100%
Citybank	8%
Pichincha	6%
Pacífico	4%
Guayaquil	2%



Al momento de señalar el motivo por el cual deseaban realizar ese cambio de entidad bancaria, la mayoría no citó motivo alguno, aunque otros mencionaban diversificación de cartera, solidez, atención a cliente, entre otras.

GRAFICO 3.228

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**  
**Motivo de Cambio**



CIB-ESPOL

TABLA CDXIII

**Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas**

**Distribución del motivo de cambio de entidad bancaria por parte de los estudiantes**

Motivo	Frecuencia Relativa
Atcl	6%
Cobro	4%
Divcart	2%
Int	2%
Nng	79%
Prd	2%
Rmr	2%



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

### **3.3.2 Profesionales y empleados**

Es la subpoblación menos grande que se está estudiando la cual está dividido en estratos representados por las Unidades Académicas y Administrativas y áreas administrativas para inferir acerca de su comportamiento con respecto a las variables medidas referente a la preferencia en aspectos bancarios.

#### **3.3.2.1 Unidades Académicas**

Profesionales y empleados de la ESPOL en las unidades académicas, Campus Gustavo Galindo, son quienes están con mayor contacto con la mayoría de los profesionales y empleados de la ESPOL sin importar a que área pertenezca.

##### **3.3.2.1.1 Información Personal**

Es necesario un reconocimiento de los entes estudiados, en este caso obtener la información básica de nuestros entrevistados, lo que tenemos como la información personal.

TABLA CDXV

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Género del Profesionales y empleados**

Género	Frecuencia Relativa
Femenino	65%
Masculino	35%

**3.3.2.1.1.2 V113: Edad**

La edad de los profesionales y empleados es importante en este estudio de segmentación, ya que se puede determinar si la edad de los mismos influye en las preferencias que estos tengan. En este caso se ha segmentado el rango de edades en intervalos para una menor dispersión de los datos.

TABLA CDXVI

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Estimadores de la Edad de los Profesionales y empleados**

Mediana	3
Moda	3
Varianza de la muestra	1.2936
Desviación estándar	1.6733
Curtosis	-1.7592

Coefficiente de asimetría	0.0807
Mínimo	3
Máximo	2
Rango	5
Cuartil	2
	3
	5

Luego del procedimiento de estimación de los parámetros estadísticos básicos se tiene que la mayoría de los profesionales y empleados tienen entre 31 y 40 años. Por último, el 25% de los profesionales y empleados tienen una edad menor a 30 años, el 50% de los profesionales y empleados tienen una edad menor a 40 años y el 75% de los profesionales y empleados tienen una edad de más de 50 años.

Describiendo lo señalado en la tabla CDXVI se estima que no haya profesionales y empleados de con menos de 18 años, el 37% de los profesionales y empleados de la Unidades Académicas y Administrativas tienen entre de 18 y 20 años, el 55% de ellos muestran edades entre 21 y 23 años, el 8% entre 24 y 26 años, y se estima que no haya profesionales y empleados con una edad mayor a 23 años.

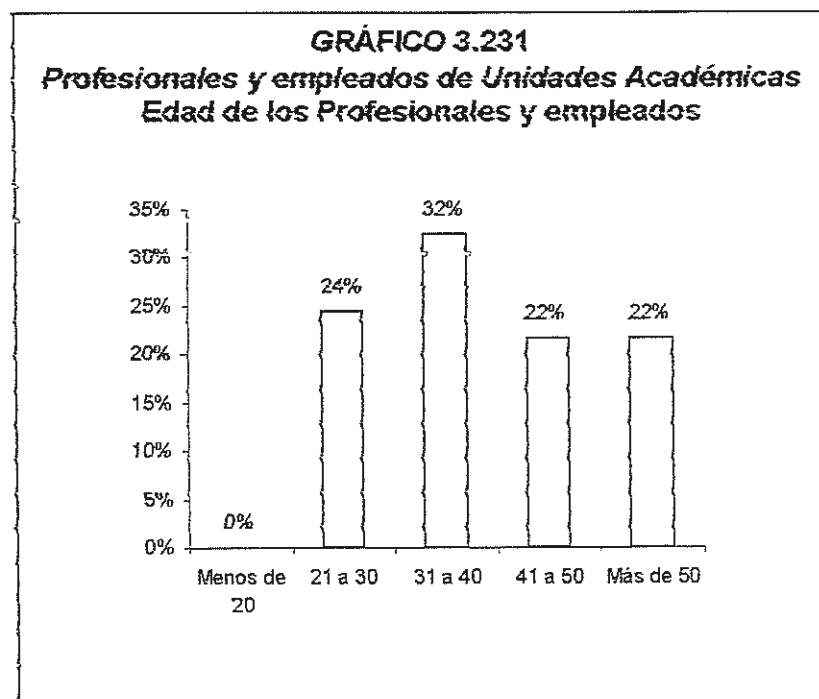


TABLA CDXVII

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Distribución de frecuencias de la Edad de los Profesionales y**  
**empleados**

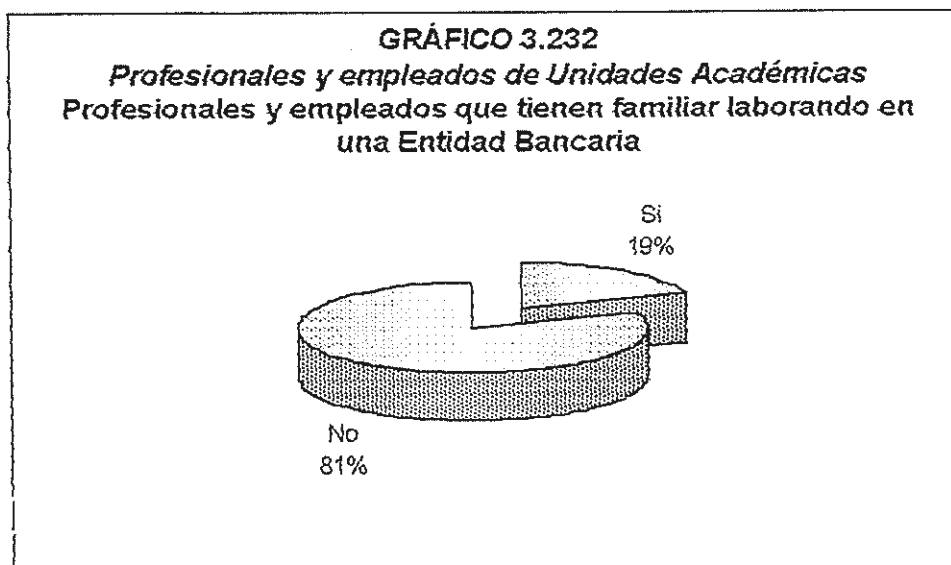
Edad	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Menos de 20	0%	0%
21 a 30	24%	24%
31 a 40	32%	56%
41 a 50	22%	78%
Más de 50	22%	100%

### 3.3.2.1.2 Variables de filtro

Estas variables son necesarias en todo estudio de mercado ya que ayudan a disminuir el nivel de parcialidad de las respuestas.

#### 3.3.2.1.2.1 V121: Familiar laborando en entidad bancaria

Con esta variable de filtro se quiere evitar que los profesionales y empleados emitan un criterio, solo porque en una determinada entidad bancaria tienen a algún familiar laborando o los profesionales y empleados han laborado en alguna de ellas, si es así los datos o respuestas van a estar parcializadas a favorecer o desfavorecer a la entidad.





- Se estima que cerca del 81% de los profesionales y empleados no tengan algún familiar cercano laborando en alguna entidad bancaria, mientras que el 19% de ellos sí tengan un nexo con algún funcionario de la banca

TABLA CDXVIII

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Distribución de Frecuencias de los profesionales y empleados que**  
**tienen cuenta bancaria**

2,1	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sí	19%	19%
No	81%	100%



CIB-ESPOL

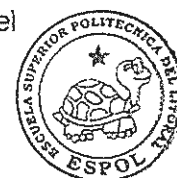
### 3.3.2.1.2.2 V122: Tiene cuenta bancaria

Esta variable además de servirnos de filtro nos dará a conocer que porcentaje de profesionales y empleados tienen por costumbre el ahorro, además podría ser una base para que dado el caso la entidad bancaria existente intente abarcar mercado o, si otra entidad bancaria desea incursionar en la ESPOL Campus Gustavo Galindo.

Los profesionales y empleados de la Unidades Académicas y Administrativas que tienen cuenta bancaria representa el 100% del



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

- total de profesionales y empleados entrevistados, por lo que se puede decir que existe un buen segmento de profesionales y empleados que optan por el sistema bancario mientras que más adelante determinaremos si hay un buen segmento de profesionales y empleados que se podría abarcar.

**TABLA CDXIX**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Distribución de Frecuencias de los profesionales y empleados que tienen cuenta bancaria**

<b>2.2</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Si	100%	100%
No	0%	100%

### **3.3.2.1.3 Información bancaria**

Dado que se ha determinado si el profesional o empleado tiene o no una cuenta bancaria, se procede con los profesionales y empleados que tienen cuenta bancaria sea esta de cualquier tipo obteniendo de esta información básica.

### 3.3.2.1.3.1 Tipo de cuenta que tiene

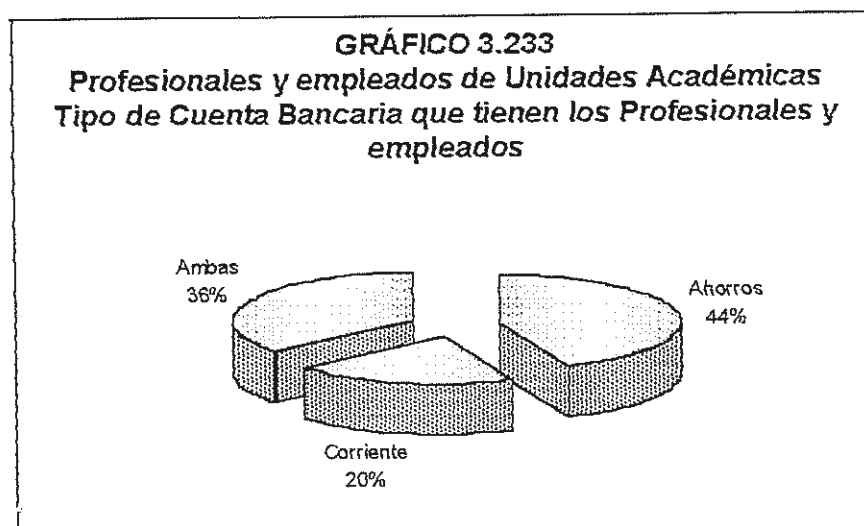
Tenemos dos tipos de cuenta bancaria, estas son de Ahorros y Corriente. Estimando este parámetro se obtiene que la mayoría de los profesionales y empleados tienen cuenta de ahorros, existe un margen de profesionales y empleados que poseen cuenta de ahorro y corriente a la vez.

**TABLA CDXX**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores del tipo de cuenta que tienen los profesionales y empleados**

Mediana	2
Moda	1
Varianza de la muestra	0.9092
Desviación estándar	0.8267
Curtosis	-1.8388
Coefficiente de asimetría	0.1672
Mínimo	1
Máximo	3
Rango	2
Cuartil	1
	2
	3

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la mediana y por el nivel de curtosis podemos decir que este gráfico es platocúrtico.



**TABLA CDXXI**

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Distribución de Frecuencias del tipo de cuenta que tienen los**  
**profesionales y empleados**

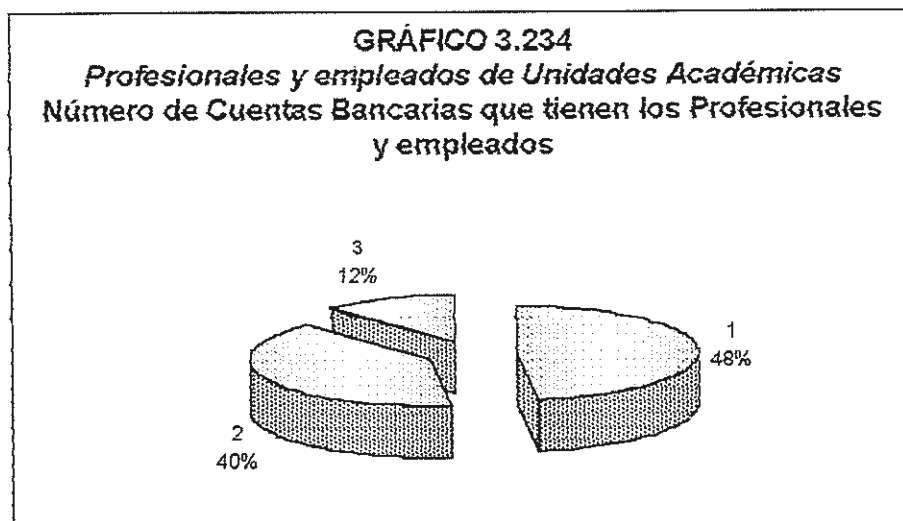
Clase	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ahorro	44%	44%
Corriente	20%	64%
Ambas	36%	100%

Confirmando lo antes estimado se determina que la mayoría de los profesionales y empleados optan por la cuenta de ahorros al momento de utilizar un servicio bancario, lo cual representa el 44%, el 20% de los profesionales y empleados tiene cuenta corriente y En este caso, tratándose de profesionales y empleados se obtiene que la mayoría

- cuenta con dos tipos de cuenta: Ahorro y Corriente, lo cual representa el 36% de la muestra

### 3.3.2.1.3.2 Número de cuentas que tiene

La mayoría de los profesionales y empleados optan por tener una sola cuenta, el 48%, el 40% de los profesionales y empleados del Unidades Académicas y Administrativas prefieren tener dos cuentas bancarias y el 12% tienen tres a más cuentas bancarias.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

TABLA CDXXII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución de Frecuencias del número de cuenta que tienen los profesionales y empleados**

<b>Número Cuentas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Una	48%	48%
Dos	40%	88%
Tres	12%	100%

**3.3.2.1.3.3 Tiempo que se tiene la cuenta**

En el caso de las UNIDADES ACADÉMICAS, la mayoría de los profesionales y empleados tienen más de dos años con su cuenta bancaria. El gráfico de la distribución del tiempo de la cuenta presenta un sesgo hacia la izquierda de la mediana, y por el nivel de curtosis presentado se la reconoce como platicúrtica.

TABLA CDXXIII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Estimadores del tiempo que el profesional o empleado tiene su cuenta bancaria**

Mediana	3
Moda	5

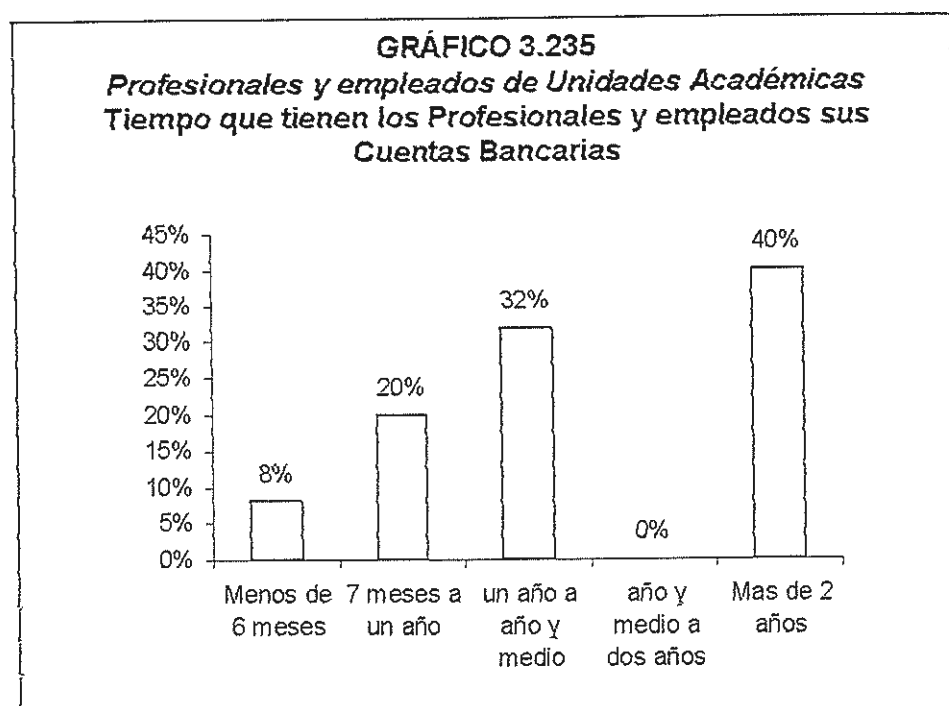
Varianza de la muestra	1.4166
Desviación estándar	2.0067
Curtosis	-1.3957
Coefficiente de asimetría	-0.1068
Mínimo	4
Máximo	1
Rango	5
Cuartil	2
	3
	5

TABLA CDXXIV

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución de la Frecuencia del tiempo que el Profesional o empleado tiene su cuenta bancaria**

<b>Tiempo con la cuenta bancaria</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de 6 meses	8%	8%
7 meses a un año	20%	28%
un año a año y medio	32%	60%
año y medio a dos años	0%	60%
Mas de 2 años	40%	100%



Del número de profesionales y empleados entrevistados se obtiene el 8% tiene menos de 6 meses con su cuenta bancaria el 20% de los profesionales y empleados tienen entre 7 meses y un año, el 26% de ellos tienen más de año y medio pero menos de 2 y el 40% de los profesionales y empleados tiene más de dos años con su cuenta bancaria.



### 8.3.2.1.3.4 Frecuencia a la semana de realización de transacciones

Es necesario determinar la frecuencia con la que se requiere hacer una transacción, a mayor frecuencia es mayor la conveniencia para las entidades, de no ser así no convendría establecer una entidad bancaria que no va a ser utilizada.

Se estima que el 40% de los profesionales y empleados de las Unidades Académicas y Administrativas requieren servicio bancario de dos a cuatro veces a la semana, el 4% de cinco a seis veces por semana, el 4% de los profesionales y empleados más de seis veces por semana y el 52% de los profesionales y empleados menos de tres veces al mes.



CIB-ESPOL

**TABLA CDXXV**

#### *Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

#### **Distribución de la Frecuencia de realización de transacciones bancarias**

<b>Transacciones/Semana</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de una vez	52%	52%
2 a 4 veces	40%	92%
5 a 6 veces	4%	96%
Más de 6 veces	4%	100%



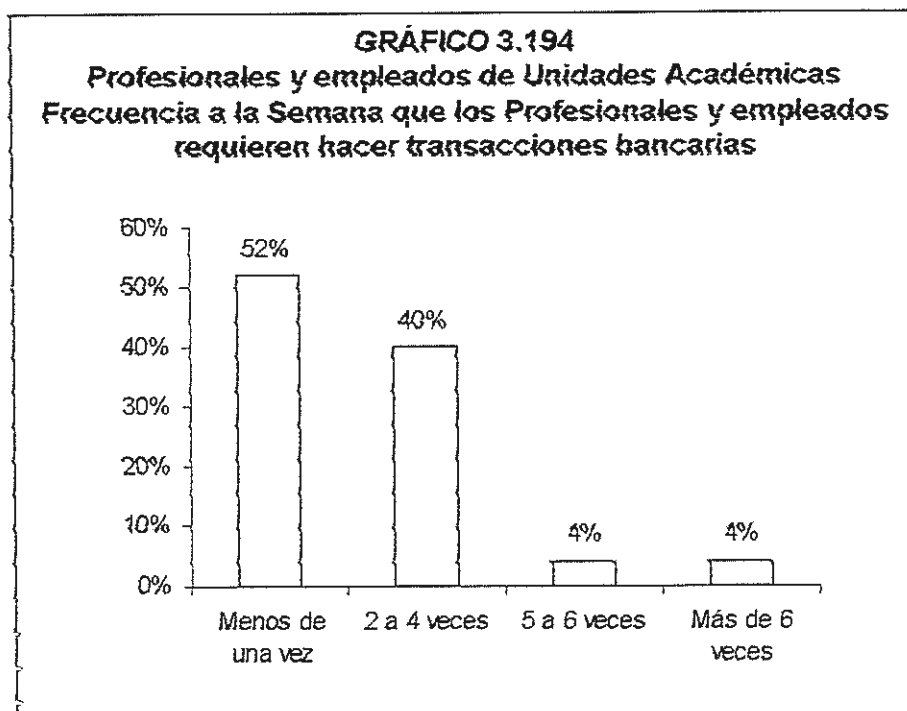
CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



De la Tabla CDXXV se puede estimar que casi la totalidad de profesionales y empleados de la Unidades Académicas y Administrativas requieren hacer transacciones bancarias al menos una vez al mes.

#### **3.3.2.1.4 Información económica**

El factor económico es fundamental para que una persona tenga acceso a un servicio bancario, se va a proceder a medir el nivel de ingreso del profesional o empleado y de su familia, para determinar si es e nivel de

- ingresos el que determina que el profesional o empleado cuente o no con una cuenta bancaria.

#### 3.3.2.1.4.1 Ingresos propios mensuales

Todos los profesionales y empleados de la ESPOL tienen ingresos mensuales ya que por obvias razones todos laboran en el Campus Politécnico.

**TABLA CDXXVII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores de la Variable Ingresos Propios Mensuales**

Mediana	5
Moda	5
Varianza de la muestra	1.5275
Desviación estándar	2.3333
Curtosis	-0.8590
Coefficiente de asimetría	-0.9911
Mínimo	4
Máximo	1
Rango	5
Cuartil	2
	5
	5

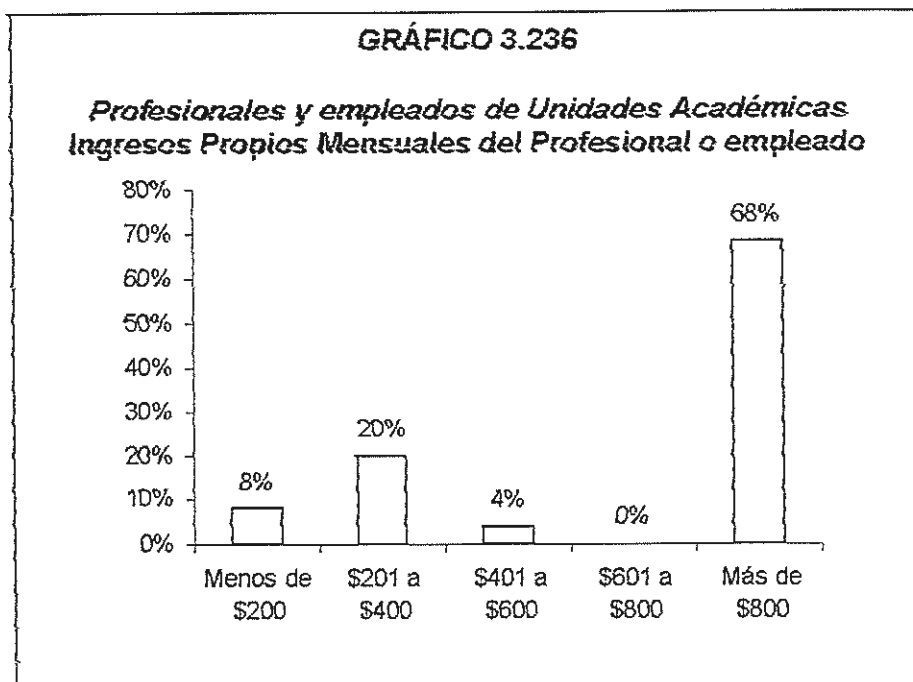
El gráfico de la distribución presenta un sesgo hacia la derecha de la media y es platicúrtica por el nivel de curtosis.

TABLA CDXXVIII

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Distribución de la Variable Ingresos Propios Mensuales**

Ingresos propios	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Menos de \$200	8%	8%
\$201 a \$400	20%	28%
\$401 a \$600	4%	32%
\$601 a \$800	0%	32%
Más de \$800	68%	100%

Se estima que el 8% de los trabajadores de la ESPOL tienen a lo mucho ingresos mensuales de \$200, el 20% entre \$201 y \$400, el 4% entre \$401 y \$600 y el 68% más de \$800 mensuales.



### 3.3.2.1.4.2 Gasto mensual

Si se desea determinar si existe o no un margen de ingresos del profesional o empleado se debe también tomar en cuenta los egresos que tiene el mismo.

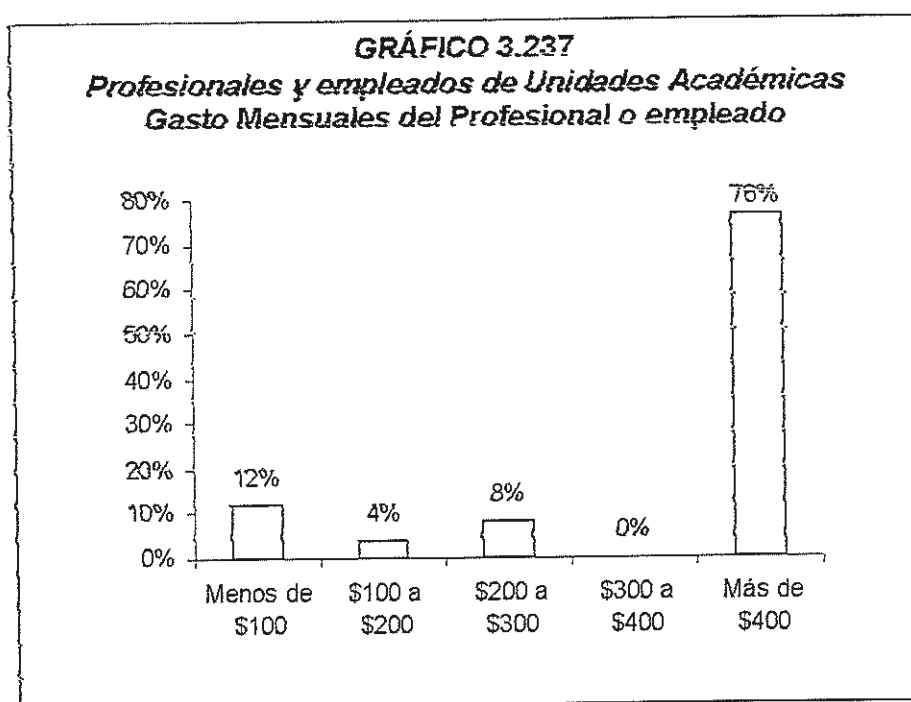
**TABLA CDXXIX**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores Del Gasto Mensual De Los Profesionales y empleados**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	1.4514
Varianza de la muestra	2.1067
Curtosis	1.0092
Coefficiente de asimetría	-1.6108
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Cuartil	5
	5
	5

La mayoría de los profesionales y empleados señalan que el margen de su gasto por mes es de más de \$500, pero al menos uno tiene un gasto de a lo mucho \$100.

El 32% de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS no presentan un gasto menor a los \$100, el 60% tiene un gasto mensual aproximado entre \$100 y \$200, y el 8% entre 200 y \$300.



De los profesionales y empleados entrevistados en las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS se determina que el 16% de los profesionales y empleados no tienen un gasto mayor a \$200, el 24% tiene un gasto mensual que no pasa los \$300, y el 76% tiene un gasto de más de \$500 al mes.

TABLA CDXXX

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución De la Frecuencia del Gasto mensual de los Profesionales y empleados**

<b>Gasto</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Menos de \$100	12%	22%
\$100 a \$200	4%	42%
\$200 a \$300	8%	62%
\$300 a \$400	0%	78%
Más de \$400	76%	98%

### 3.3.2.1.4.3 Sobrante de dinero mensual

Luego de analizar el nivel de ingresos y gastos de los profesionales y empleados se estimará el nivel de sobrante mensual que ellos tienen, la mayoría de ellos tienen un sobrante económico mensual de menos de \$100. Al menos uno de ellos señala que no tiene sobrante económico mensual, el 25% de los profesionales y empleados tienen un sobrante de dinero mensual de menos \$100 y \$200, el 50% le sobra mensualmente a lo mucho \$300 y al 75% de los profesionales y empleados máximo le sobra a lo mucho \$400.

La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la media y con un nivel de curtosis negativo por lo que el gráfico de esta es platicúrtico.

**TABLA CDXXXI**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores del Sobrante de Dinero Mensual de los Profesionales y empleados**

Mediana	3
Moda	1
Desviación estándar	1.7195
Varianza de la muestra	2.9567
Curtosis	-1.2578
Coefficiente de asimetría	0.3342
Rango	5
Mínimo	1
Máximo	6
Cuartil	1
	3
	4



**CIB-ESPOL**

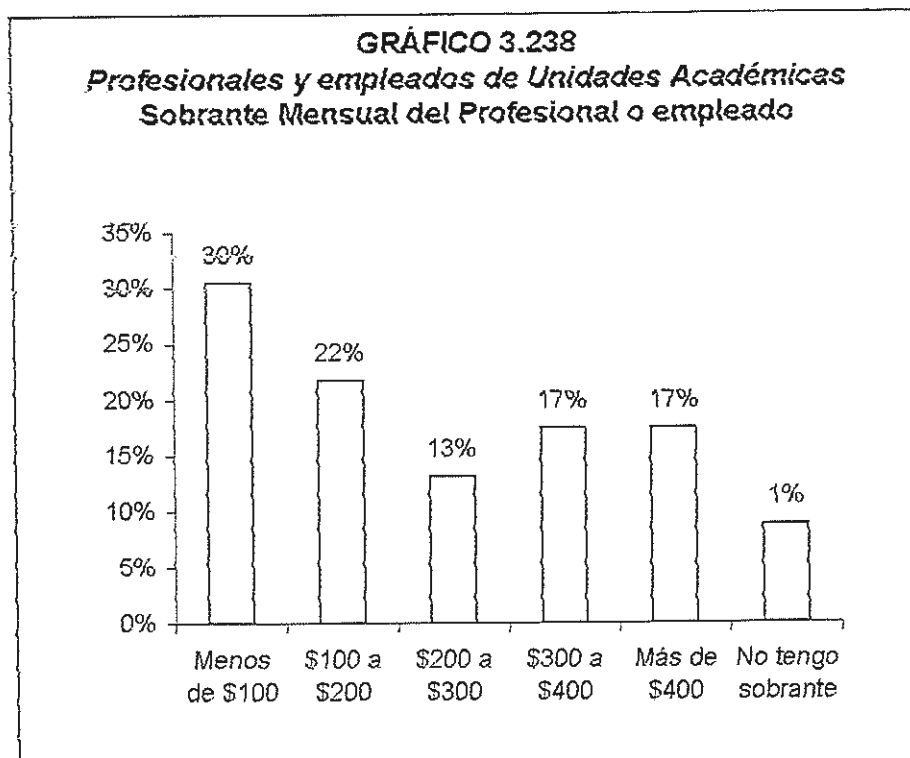


**CIB-ESPOL**



**CIB-ESPOL**





En la tabla CDXXXII vemos que el 1% de los profesionales y empleados no tienen un sobrante económico mensual, el 30% de los profesionales y empleados tienen sobrante económico por debajo de los \$100, el 22% tiene un sobrante entre \$100 y \$200 mensuales y el 17% de los profesionales y empleados de la Unidades Académias y Administrativas tienen un recurso económico mensual de más de \$400 al mes.

TABLA CDXXXIII

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Distribución Del Sobrante De Dinero Mensual De Los Profesionales y**  
**empleados**

<b>Sobrante de dinero mensual</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
No tienen sobrante	1%	1%
Menos de \$100	30%	31%
\$100 a \$200	22%	53%
\$200 a \$300	13%	66%
\$300 a \$400	17%	83%
Más de \$400	17%	100%

### 3.3.2.1.5 Información de preferencias

Esta es la categoría de variables que más nos interesará, ya que a partir de ellas es que basaremos nuestro análisis de segmentación de profesionales y empleados.

#### 3.3.2.1.5.1 Preferencia de utilización de sobrante económico

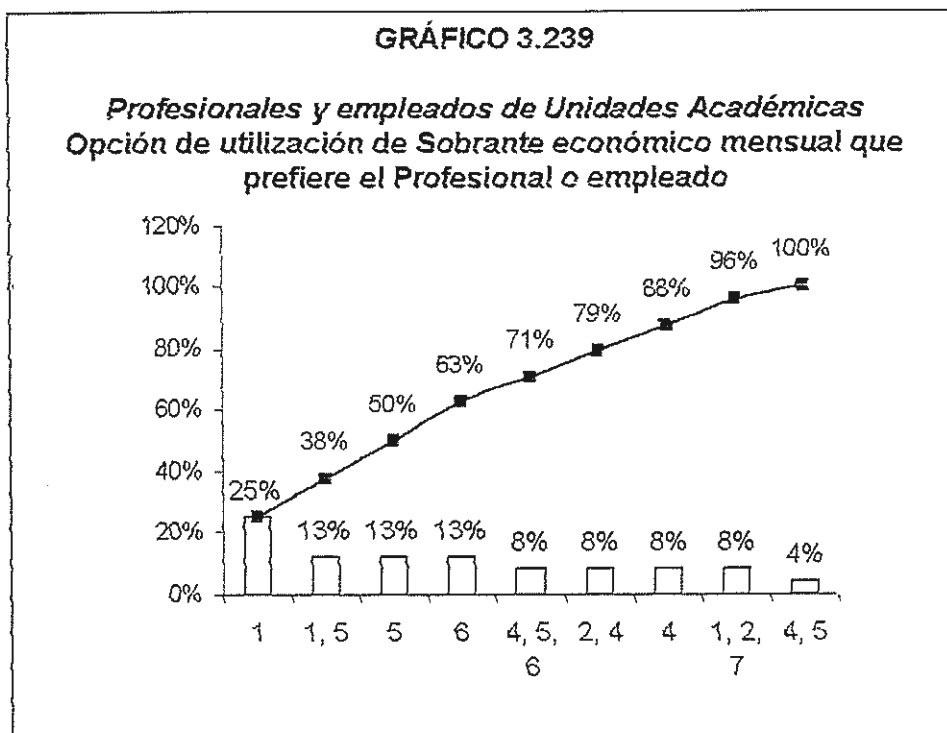
La mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS al contar con un empleo, ingresos propios mensuales, y la mayoría tiene algún monto de sobrante de dinero mensual, es estimable que la mayoría tenga una utilización de

dinero sobrante, prefiere el 25% el ahorro, el 8% prefiere comprar productos de primera necesidad, en un porcentaje de 13 está el grupo que prefiere el ahorro y el pago de deudas, los que prefieren pagar deudas, los que les gusta el entretenimiento; el 8% prefiere comprar productos de primera necesidad, pagar deudas y el entretenimiento, invertir y comprar productos de primera necesidad, ahorrar e invertir; el 4% prefiere comprar productos de primera necesidad y pagar deudas.

**TABLA CDXXXIV**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Distribución de la preferencia de utilización de sobrante de dinero mensual**

<b>Preferencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Ahorro	25%
Ahorro, pago deuda	13%
Pago deudas	13%
Entretenimiento	13%
Prod. 1 nec, pago deuda y Entret	8%
Inversión, Comprar prod. 1 nec	8%
Prod. 1 nec	8%
Ahorro, Inversión y Otros	8%
Prod. 1 nec, pago deuda	4%



La mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS prefiere el ahorro.

### 3.3.2.1.5.2 Nivel de importancia en factores bancarios

La medición de las características que los profesionales y empleados consideran más importantes en una entidad bancaria son básicas para mejoras o implementaciones en el Banco que esté o se vaya a instituir en la ESPOL (Campus Gustavo Galindo)

### 3.3.2.1.5.2.1 Trato al cliente

El trato al cliente es una de las variables a medirse en nuestro estudio, se medirá el nivel de importancia que los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS le dan a esta característica en una entidad bancaria.

**TABLA CDXXXV**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del nivel de importancia que el profesional o empleado le da al trato al cliente en una entidad bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.5774
Varianza de la muestra	0.3333
Curtosis	0.4387
Coefficiente de asimetría	-1.1296
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

En las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se estima que los profesionales y empleados le dan un nivel de importancia muy

- significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la atención al cliente en una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y una curtosis negativa por lo que se resume que este es un gráfico platicúrtico.

**TABLA CDXXXVI**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del nivel de importancia que el profesional o empleado le da al trato al cliente en una entidad bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	4%	6%
Importante	32%	32%
Muy importante	64%	100%

Más de el 64% de los profesionales y empleados entrevistados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS le dan una categoría de muy importante a este factor, mientras que el 32% señala que es importante y el 4% se mantiene indiferente.



#### **3.3.2.1.5.2.2 Intereses que paga**

Los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS han dado un valor más alto de importancia a este factor, ya que la mayoría de ellos considera como Muy Importante el nivel de intereses que paga o que ellos pagan en una entidad bancaria.

TABLA CDXXXVII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Estimadores del nivel de importancia que el profesional o empleado le da a los intereses que paga una entidad bancaria**

Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0.7371
Varianza de la muestra	0.5433
Curtosis	-0.9211
Coefficiente de asimetría	-0.5091
Mínimo	2
Máximo	3
Rango	5
Cuartil	4
	4
	5

En las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se estima que los profesionales y empleados le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es indiferente pero la mayoría señala que los intereses que paga una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y un nivel de curtosis negativa por lo que se resume que este es un gráfico platicúrtico.



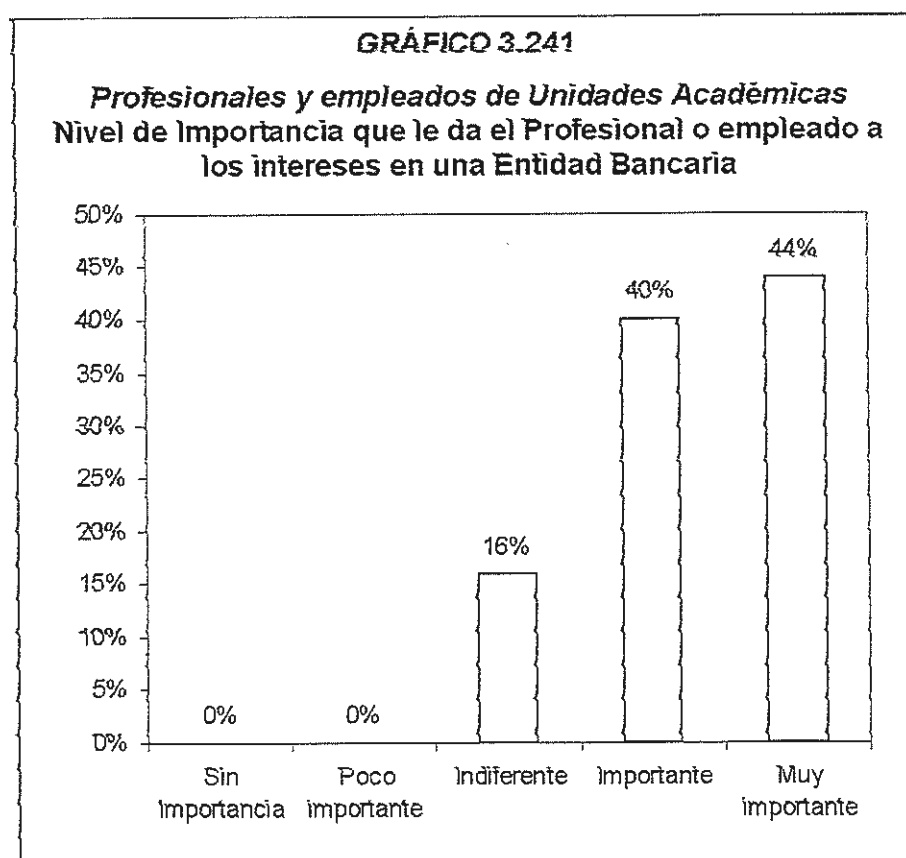
TABLA CDXXXIII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

Distribución del nivel de importancia que el profesional o empleado le da a los intereses que paga una entidad bancaria

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	16%	12%
Importante	40%	50%
Muy importante	44%	100%

El 40% de los profesionales y empleados opina que los intereses son importantes y el 44% lo consideran como muy importante.



### 3.3.2.1.5.2.3 Seguridad

La seguridad es otro factor se considera al momento de escoger una entidad bancaria.

**TABLA CDIXL**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Seguridad que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.2
Varianza de la muestra	0.04
Curtosis	25
Coefficiente de asimetría	-5
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	5
	5
	5

En las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se estima que los profesionales y empleados le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la seguridad una entidad bancaria es muy importante, el gráfico de la distribución de estos datos presenta un

- sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel indicado de curtosis se resume que este es un gráfico platicúrtico.

El 44% de los alumnos opinan que el nivel de seguridad en una entidad bancaria tiene mucha importancia y el 40% opinan que la seguridad sí tiene importancia, mientras que el 16% se mantiene indiferente.

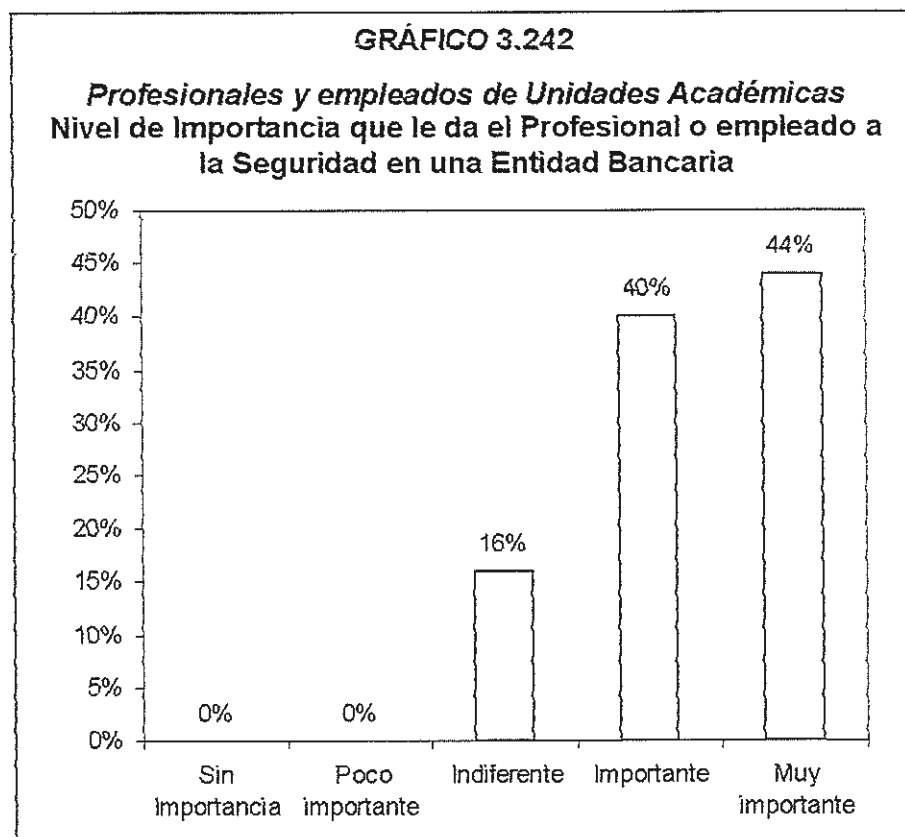


TABLA CDXL

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Seguridad que Brinda Una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	4%	4%
Muy importante	96%	100%

**3.3.2.1.5.2.4 Facilidad de gestión**

Las facilidades que se brinda para hacer un trámite o gestión (apertura cuenta, tarjeta, traspaso, etc.) es un factor que debe ser considerado al momento de elegir el lugar donde se va a confiar el dinero.

En las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se estima que los profesionales y empleados le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es indiferente pero la mayoría señala que la facilidad de gestión en una entidad bancaria es importante.

- El gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y observando el nivel de curtosis se resume que este es un gráfico mesocúrtico.

**TABLA CDXLI**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Facilidad de Gestión que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.5568
Varianza de la muestra	0.3100
Curtosis	1.8414
Coefficiente de asimetría	-1.5845
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

El 24% de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS señalan que la facilidad de gestión en una entidad bancaria es importante mientras que el 72% señala que es muy importante y el 4% se mantiene indiferente.

TABLA CDXLII

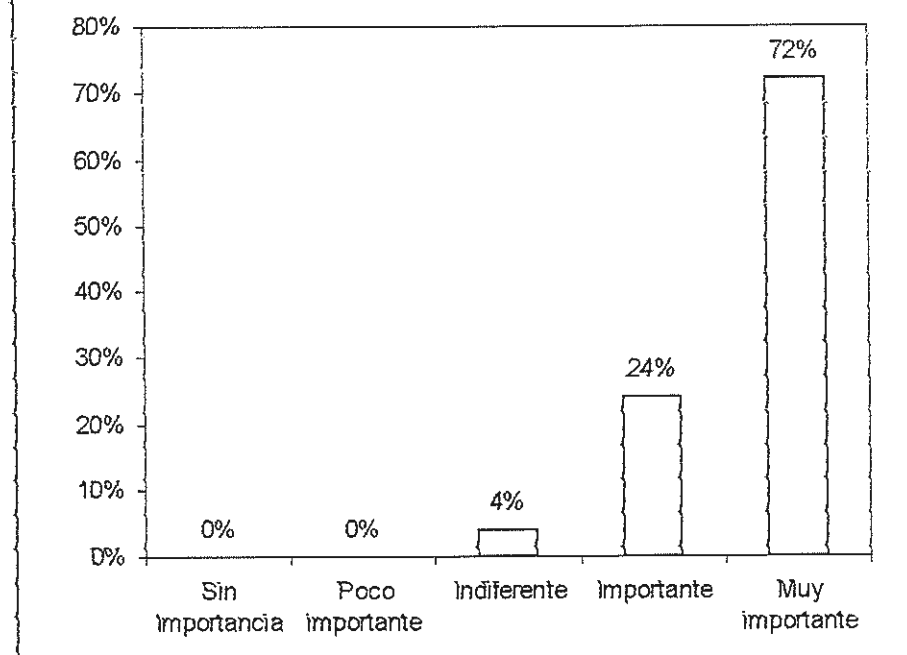
*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Facilidad de Gestión que Brinda Una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	4%	4%
Importante	24%	28%
Muy importante	72%	100%

GRÁFICO 3.243

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
**Nivel de Importancia que le da el Profesional o empleado a la Facilidad de Gestión en una Entidad Bancaria**



### 3.3.2.1.5.2.5 Rapidez en la atención

La rapidez que se brinda para hacer un trámite o gestión (apertura cuenta, tarjeta, traspaso, depósitos, retiros etc.) es un factor que debe ser considerado al momento de elegir el lugar donde se va a confiar el dinero.

En las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se estima que los profesionales y empleados le dan un nivel de importancia muy significativo a este factor, como mínimo se piensa que es importante pero la mayoría señala que la rapidez en la atención en una entidad bancaria es muy importante.

**TABLA CDXLIII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Rapidez en la atención que Brinda Una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.3742
Varianza	0.1400
Curtosis	2.0610
Coefficiente de asimetría	-1.9754
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5

Cuartil	5
	5
	5

El gráfico de la distribución de estos datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y observando el nivel de curtosis se resume que este es un gráfico leptocúrtico.

**TABLA CDXLIV**

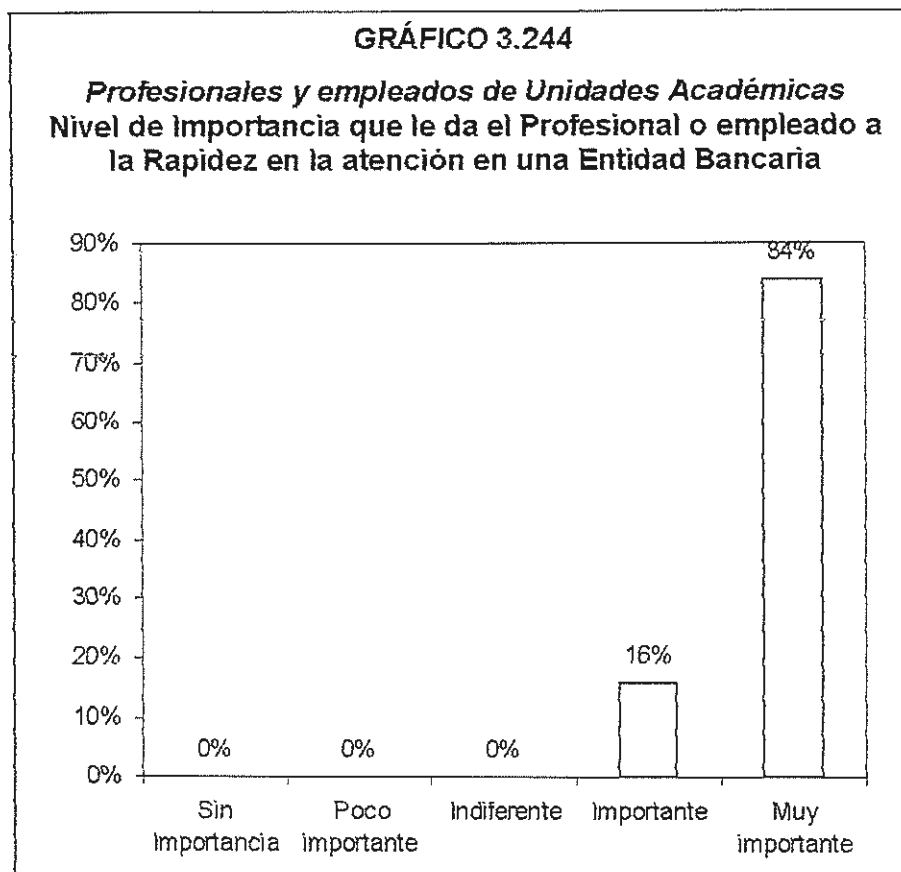
***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Rapidez en la atención que Brinda Una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	16%	16%
Muy importante	84%	100%

El 84% de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS consideran muy importante la rapidez en la atención en una entidad bancaria y el 16% lo consideran importante.





### 3.3.2.1.5.2.6 Cercanía de agencias

La cercanía y la ubicación estratégica de las agencias bancarias influyen en el nivel de comodidad y en la rapidez con la que se realiza una gestión bancaria.

En las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS se estima que los profesionales y empleados le dan un nivel de importancia muy

- significativo a este factor, como mínimo se piensa que es poco importante pero la mayoría señala que cercanía de agencias una entidad bancaria es importante.

TABLA CDXLV

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Cercanía de las Agencias de una Entidad Bancaria**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	0.7000
Varianza de la muestra	0.4900
Curtosis	3.9603
Coefficiente de asimetría	-1.4349
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Cuartil	4
	4
	5

El gráfico de la distribución del nivel de importancia que los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS le dan a la cercanía de las agencias presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y un nivel de curtosis negativo, por lo que se la identifica como una gráfica platicúrtica.

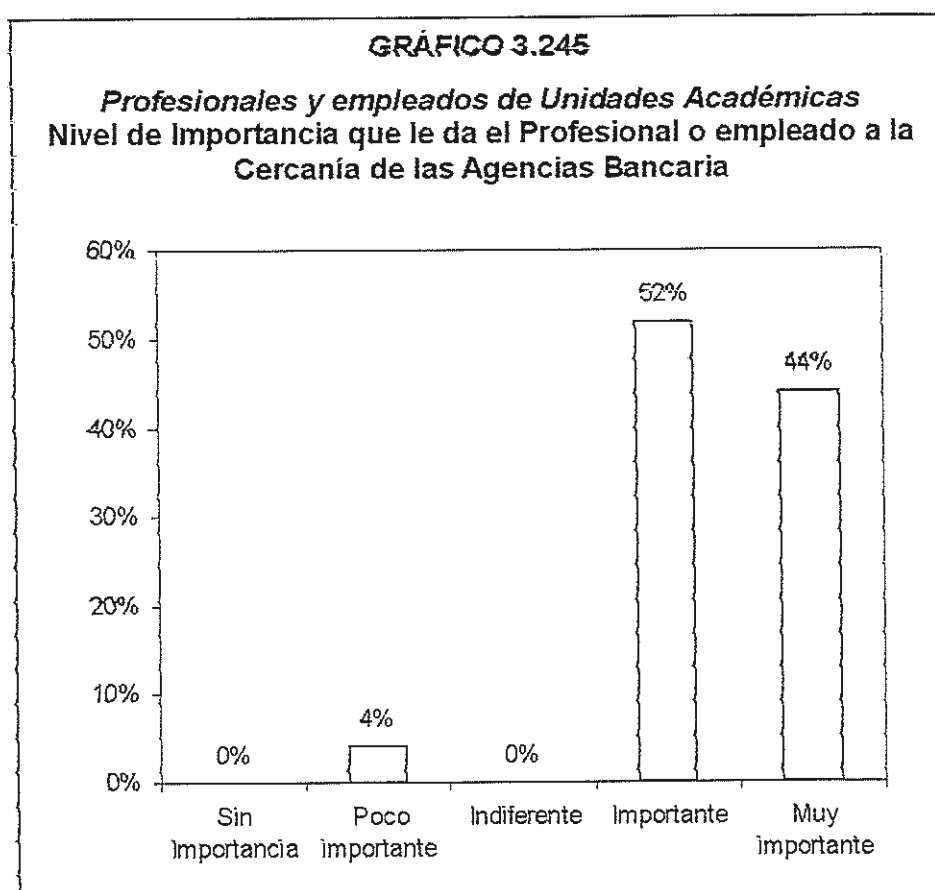


TABLA CDXLVII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

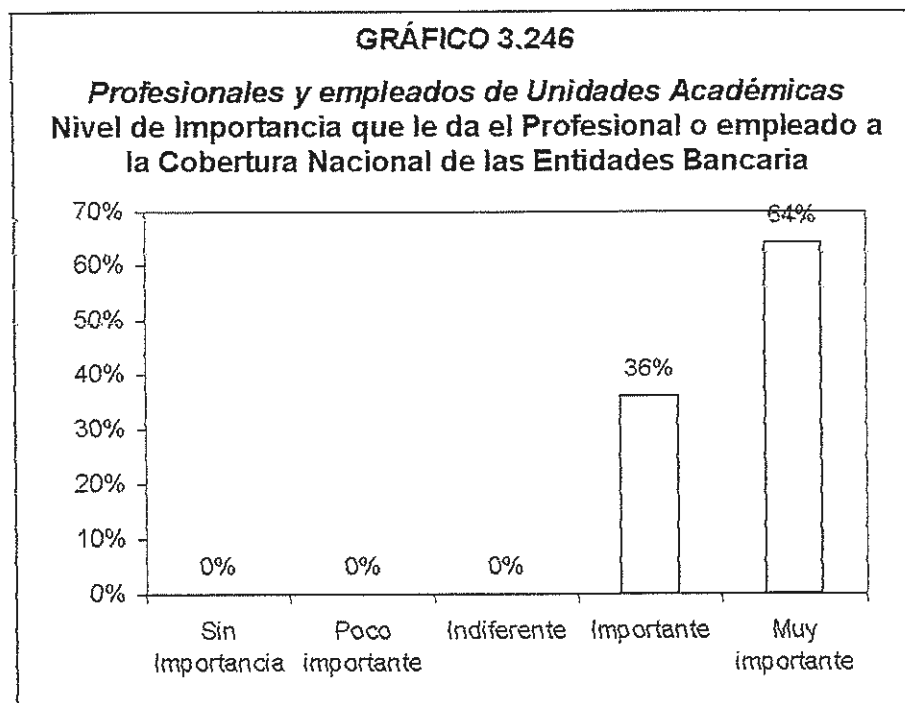
**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Cobertura Nacional de una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.4899
Varianza de la muestra	0.2400
Curtosis	-1.7622
Coefficiente de asimetría	-0.6212
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

El gráfico de la distribución del nivel de importancia que los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS le dan a la cobertura nacional de las entidades bancarias presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se la identifica como un gráfico platocúrtico.

El 46% de los profesionales y empleados señala que es muy importante la cobertura nacional de las entidades bancarias, el 38%

- señala que es importante, para el 14% es indiferente y el 2% opina que es poco importante.



**TABLA CDXLVIII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Cobertura Nacional de una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	36%	36%
Muy importante	64%	100%

### 3.3.2.1.5.2.8 Experiencia

Muchas veces la experiencia que tenga una entidad bancaria o una larga trayectoria es un factor decisivo al escogerla para confiarle sus depósitos.

El gráfico de la distribución del nivel de importancia que los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS le dan a la experiencia de las agencias presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se la identifica como una gráfica platicúrtica.

**TABLA CDXLIX**

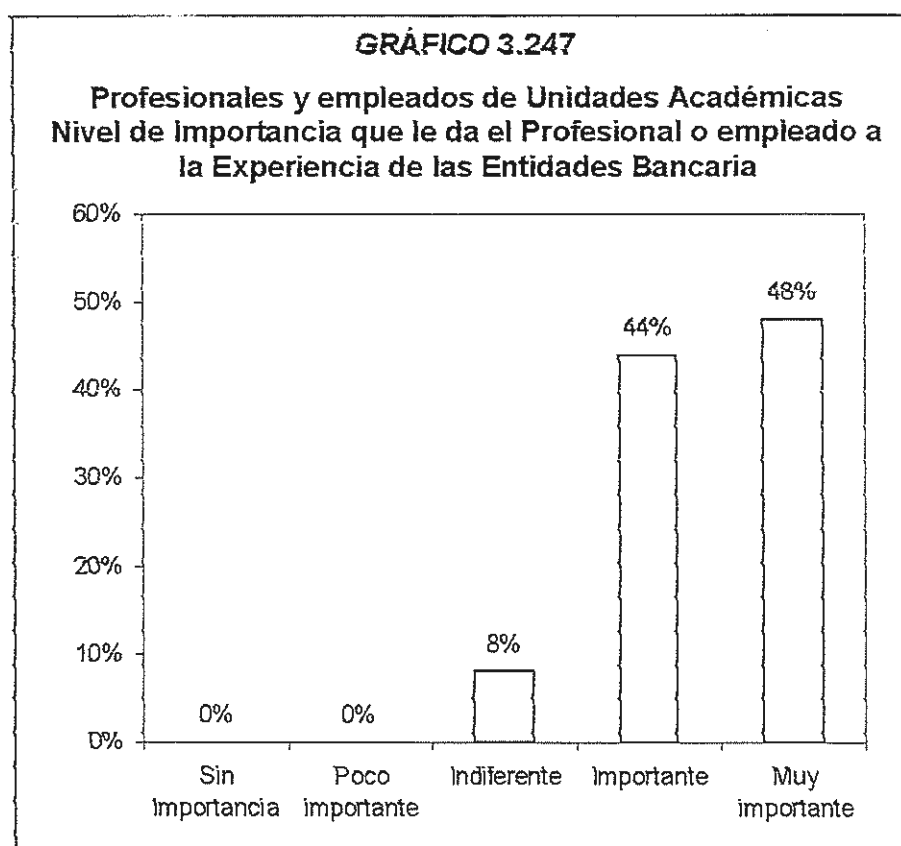
***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Experiencia de una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Varianza de la muestra	0.5000
Desviación estándar	0.2500
Curtosis	-1.9763
Coefficiente de asimetría	-0.4348
Mínimo	1
Máximo	4
Rango	5

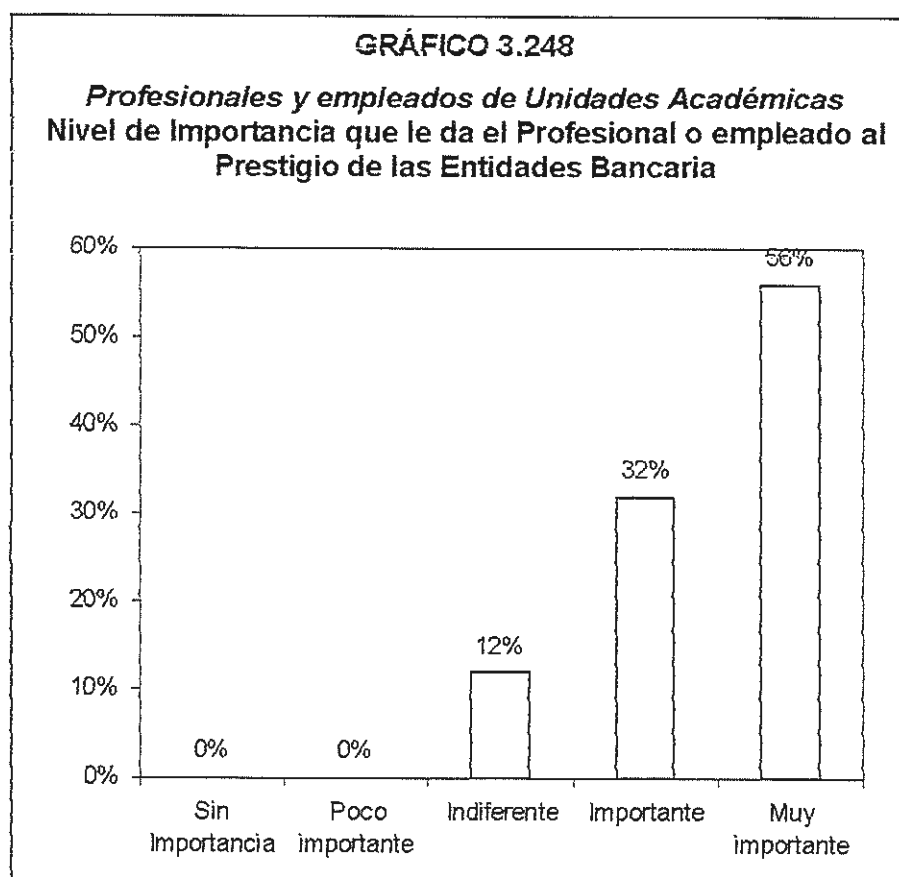
Cuartil	4
	5
	5

La mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS han manifestado que les es muy importante la experiencia que tenga una entidad bancaria, nivel que alcanza el 48% de la opinión de estos profesionales y empleados, el 44% manifiesta que es muy importante y para el 8% es indiferente.



Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	12%	12%
Importante	32%	44%
Muy importante	56%	100%

De los profesionales y empleados entrevistados tenemos que el 12% manifiesta que el prestigio es indiferente en una entidad bancaria, el 32% señala que si es importante en una institución bancaria el prestigio que esta tenga, y el 56% indica que es muy importante el prestigio al tratarse de una entidad bancaria.





### 3.3.1.4.5.2.10 Múltiples servicios

La diversidad es siempre tomada en cuenta, ya que a mayores y mejores opciones el cliente disfruta de comodidad al realizar gestiones de índole bancaria

**TABLA CDLIII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

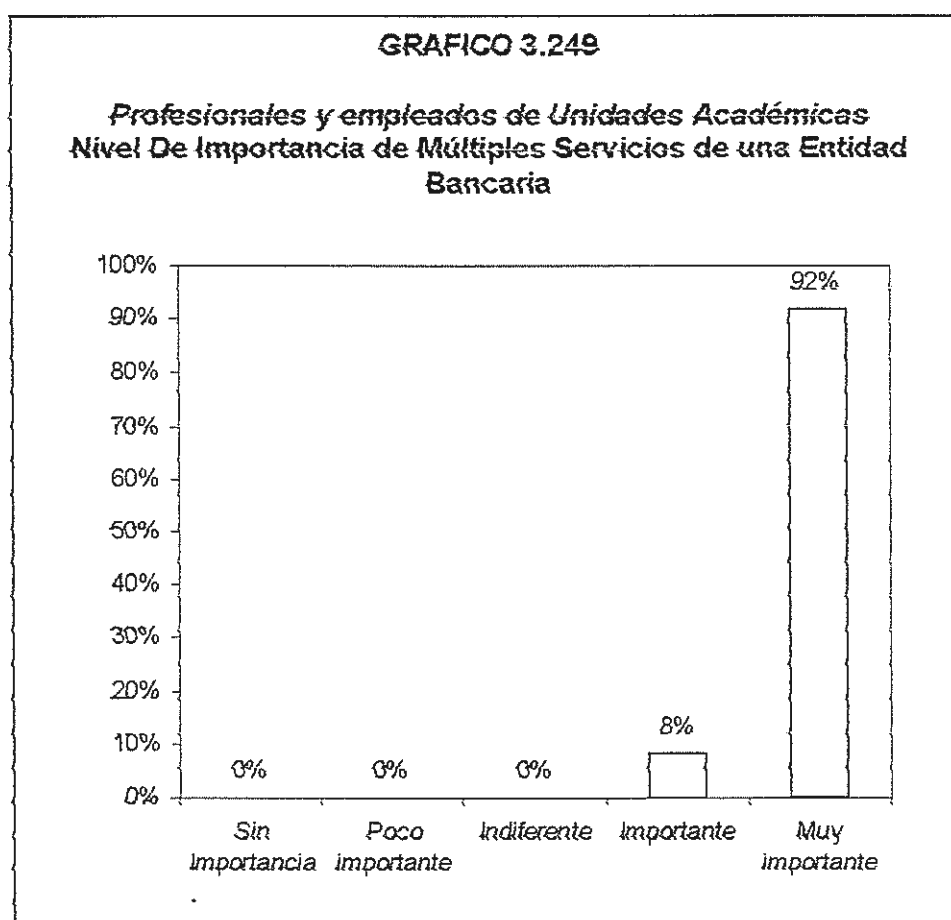
**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a los Múltiples Servicios que brinda una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.3317
Varianza de la muestra	0.1100
Curtosis	4.5634
Coeficiente de asimetría	-2.4907
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	5
	5
	5

Los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS en su mayoría le asignan un mayor nivel de importancia, es decir, señalan que el hecho de que una entidad tenga múltiples servicios es de mucha importancia, aunque al menos un

profesional o empleado recalcó que este aspecto le resultaba importante.

La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es leptocúrtico.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

La mayoría de los profesionales y empleados recalcan la importancia de este factor (92%), mientras que el 8% indica que la multiplicidad de servicios es importante.

**TABLA CDLIV**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a los Múltiples Servicios que brinda una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	8%	8%
Muy importante	92%	100%

**3.3.1.4.5.2.11 Solidez**

En este factor al cual se le medirá el nivel de importancia que el profesional o empleado de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS le asigna, presenta una rotunda aceptación ya que la gran mayoría considera mucho la importancia de esta característica al momento de confiársele los ahorros o transacciones a una entidad bancaria.

La mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS manifestó que la solidez es una característica muy importante, al menos un profesional o empleado señaló que este factor le parecía importante.

#### TABLA CDLV

##### *Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Solidez en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.4583
Varianza de la muestra	0.2100
Curtosis	-0.9976
Coefficiente de asimetría	-1.0437
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4
	5
	5

Casi la totalidad de los entrevistados señalaron que la solidez es muy importante en una entidad bancaria.

GRAFICO 3.250

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Nivel De Importancia de la Solidez de una Entidad Bancaria**

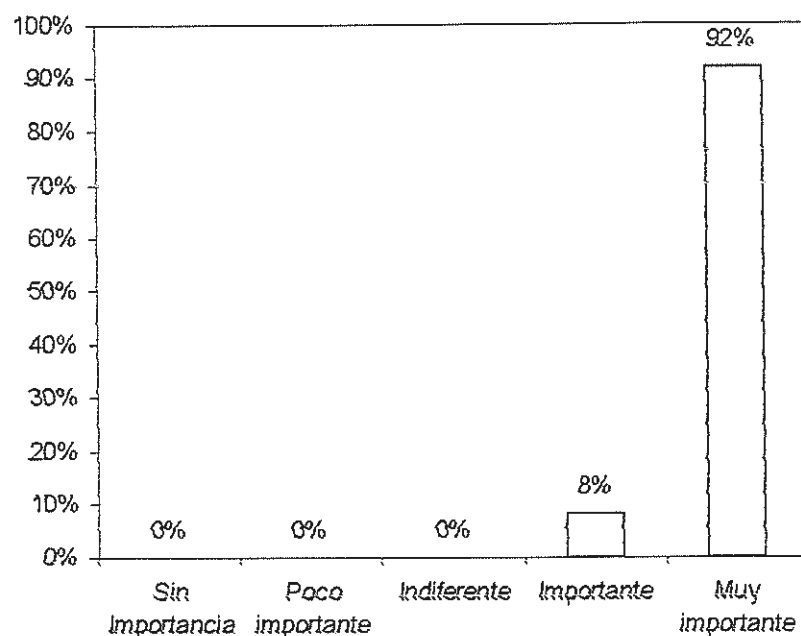


TABLA CDLVI

**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Solidez en una Entidad Bancaria**

Nivel de Importancia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Sin importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	8%	8%
Muy importante	92%	100%

### 3.3.1.4.5.2.12 Tecnología

Por último el factor Tecnología es también considerado en nuestro análisis. En este factor al cual se le medirá el nivel de importancia que el profesional o empleado de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS le asigna, presenta una gran aceptación ya que la gran mayoría considera mucho la importancia de esta característica una entidad bancaria.

A pesar de que la mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS manifestó que la tecnología es una característica muy importante, al menos un profesional o empleado señaló que este factor le parecía importante.

**TABLA CDLVII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Tecnología en una Entidad Bancaria**

Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0.7217
Varianza de la muestra	0.5208
Curtosis	0.9406
Coefficiente de asimetría	-1.3634

Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Cuartil	4.25
	5
	5

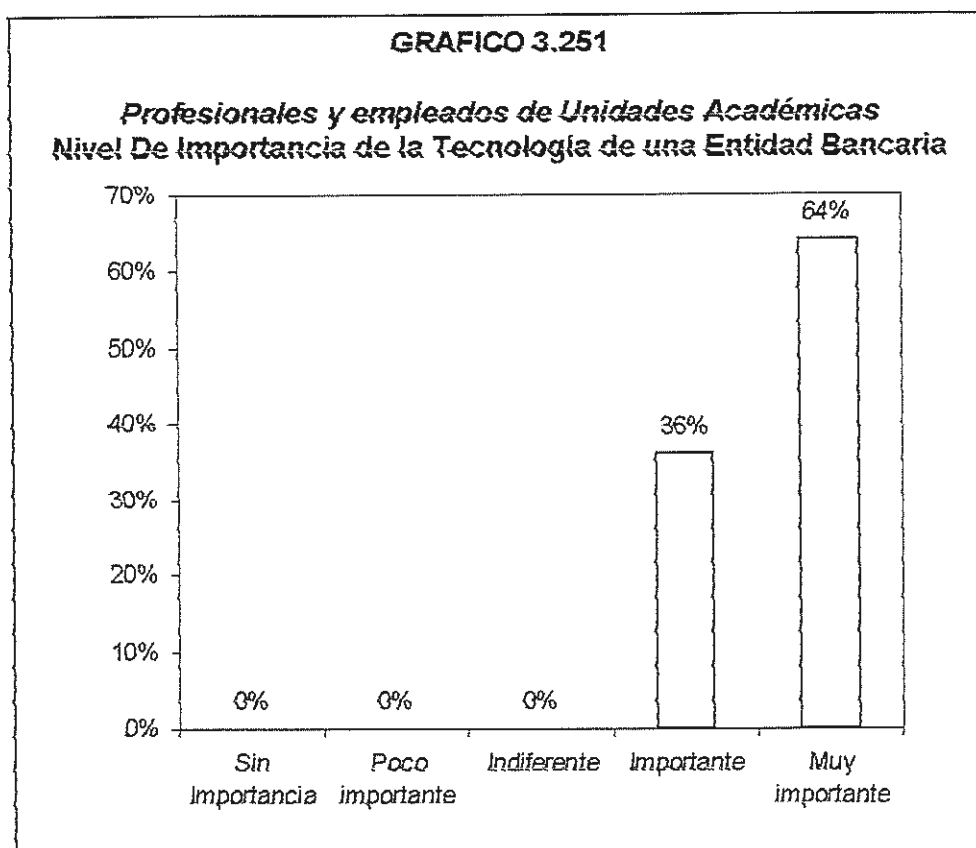
La distribución de los datos obtenidos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, y por el nivel de curtosis señalamos que el gráfico es platocúrtico.

#### TABLA CDLVIII

##### *Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución del Nivel de Importancia que el Profesional o empleado le da a la Tecnología en una Entidad Bancaria**

<b>Nivel de Importancia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Sin Importancia	0%	0%
Poco importante	0%	0%
Indiferente	0%	0%
Importante	36%	36%
Muy importante	64%	100%



### 3.3.2.1.5.3 Preferencia de características en una entidad bancaria

El profesional o empleado luego de analizar el nivel de importancia que le asigna a cada característica de una entidad bancaria, analizará además como preferiría que sea la entidad bancaria en la cual depositaría su confianza.



Al momento de que el profesional o empleado seleccione los aspectos más importantes que debería tener una entidad bancaria el 20% señala que esta debería de ser Moderna y automatizada, el 8% los prefiere sólo Sólidos financieramente, luego, de los profesionales y empleados que requerían que una entidad bancaria tenga más de una característica el 40% opina que debe ser moderna, automatizada y sólida financieramente, el 12% opina que debe ser moderna, automatizada, prestigiosa, estas son las opciones con mayor porcentaje de respuesta.

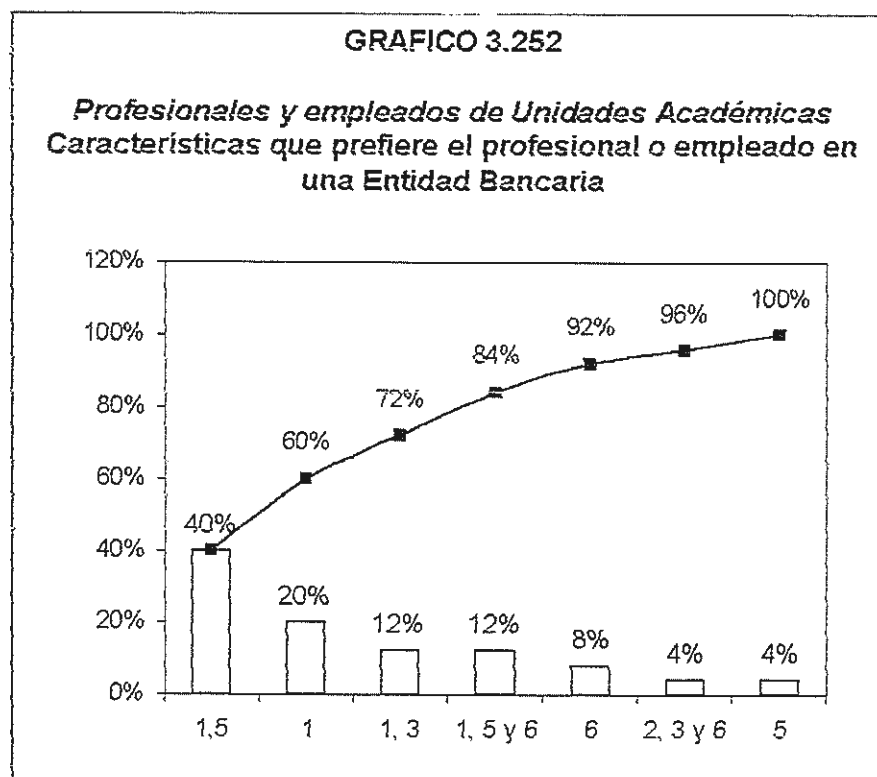
**TABLA CDLIX**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución de la característica que el Profesional o empleado Prefiere en una Institución Bancaria**

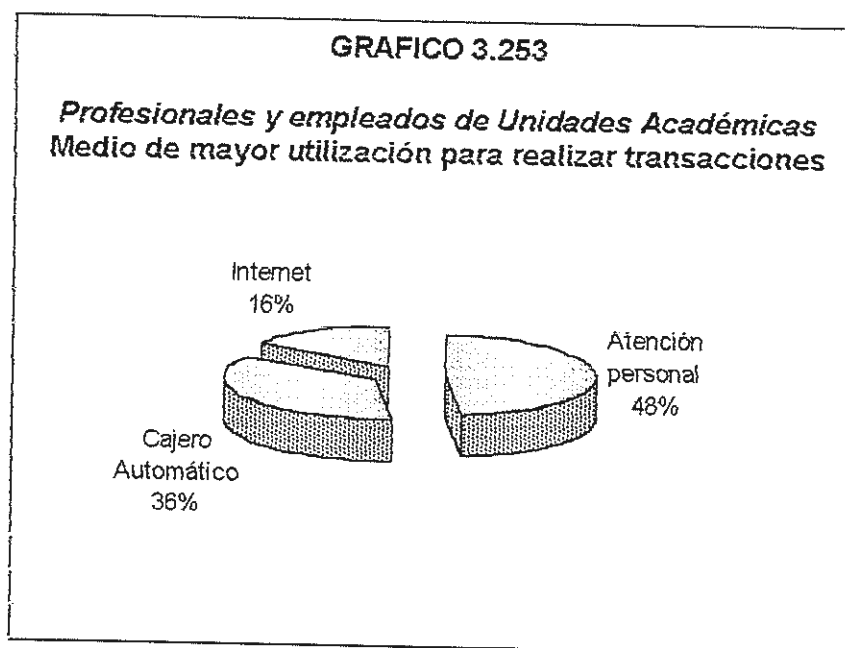
<b>Preferencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Moderno, automatizado y sólido financ.	40%	40%
Moderno y automatizado	20%	60%
Moderno y automatizado, amplios	12%	72%
Moderno, automatizado, prestigioso y sólido financ	12%	84%
Sólido financ	8%	92%
Tradicionales, amplios y sólido financ.	4%	96%
Prestigioso	4%	100%

El 72% de las respuestas cubren el 42.85% de las opciones presentadas, mientras que el 28% restante ha abarcado el 57.15% de las opciones presentadas y combinadas.



#### 3.3.2.1.5.4 Medio que se prefiere para realizar transacciones

Actualmente existen muchos medios para la realización de transacciones, la mayoría de los alumnos de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS señalan que prefieren la atención personal, luego el 48% prefiere el cajero automático y en un menor porcentaje prefieren el Internet.



#### 3.3.2.1.5.5 Nivel de satisfacción en los servicios que su banco le presta

Luego de medir las preferencias de los alumnos de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS con respecto a las características antes medidas, se procederá a determinar el nivel de satisfacción que tiene el profesional o empleado con respecto al servicio que el (los) bancos en el(los) cual (es) tiene cuenta(s).

### 3.3.1.4.5.1 Atención al cliente por parte de los empleados

La mayoría se han sentido satisfechos con el trato recibido en la entidad bancaria, pero al menos uno ha señalado que esta poco satisfecho con el servicio que ha recibido por parte de los empleados.

**TABLA CDLX**

#### *Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Atención al cliente por parte de los empleados**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	0.9493
Varianza de la muestra	0.9012
Curtosis	3.4407
Coefficiente de asimetría	-1.5603
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Cuartil	4
	4
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, debido al nivel de curtosis señalamos que el gráfico es leptocúrtico.

GRAFICO 3.254

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
 Nivel de satisfacción con respecto a la atención por parte de los empleados

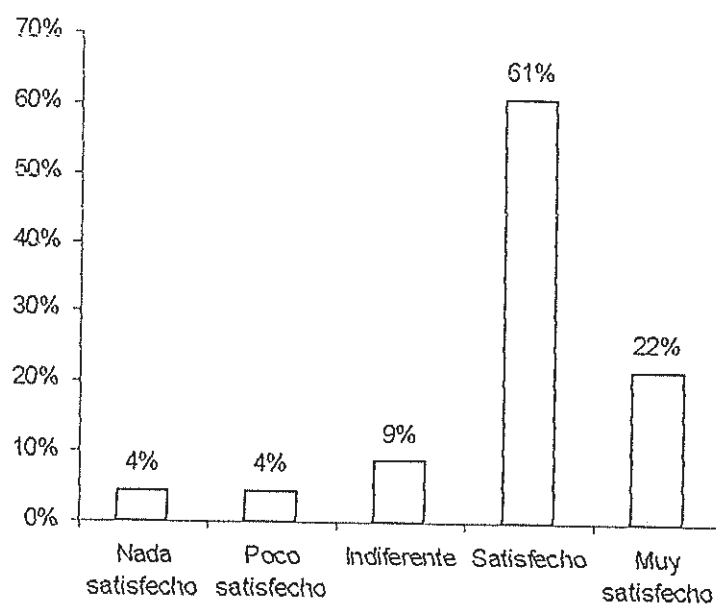


TABLA CDLXI

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Atención al cliente por parte de los empleados

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	4%	4%
Poco Satisfecho	4%	8%
Indiferente	9%	17%

Satisfecho	61%	78%
Muy Satisfecho	22%	100%

El 8% de los profesionales y empleados se muestran insatisfacción, el 9% se muestran indiferentes con respecto al trato al cliente por parte de los empleados, el 61% manifiesta estar satisfecho mientras que el 22% esta totalmente satisfecho con el trato recibido por parte de los empleados en su entidad bancaria.

### 3.3.1.4.5.5.2 Rapidez en la atención en caja



En esta categoría los profesionales y empleados de las UNIDADES CIB-ESPOL ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se sienten con un nivel regular de satisfacción, es así que la mayoría de los profesionales y empleados manifiestan satisfacción, pero al menos uno señala estar totalmente satisfecho por la rapidez de atención en caja.

**TABLA CDLXII**

#### ***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Rapidez en la atención en caja**

Mediana	4
Moda	4



**CIB-ESPOL**



**CIB-ESPOL**

Desviación estándar	1.1610
Varianza de la muestra	1.3478
Curtosis	-0.7802
Coefficiente de asimetría	-0.3998
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Cuartil	2.5
	4
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha de la media, con el nivel de curtosis presentado señalamos que el gráfico es platicúrtico.

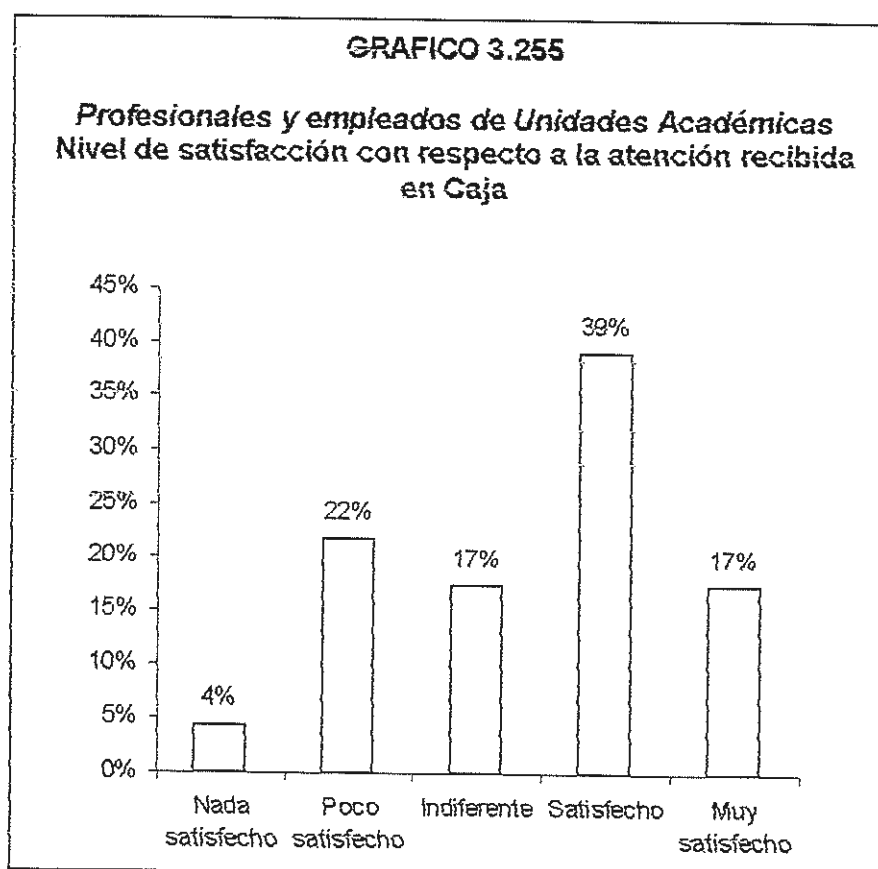


TABLA CDLXIII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Rapidez en la atención en caja**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	4%	4%
Poco Satisfecho	22%	26%
Indiferente	17%	43%
Satisfecho	39%	82%
Muy Satisfecho	17%	100%

El 17% de los profesionales y empleados entrevistados señalaron sentirse muy satisfechos con la rapidez en caja, el 39% se siente satisfechos, el 17% se muestra indiferente, el 22% manifiesta estar poco satisfecho con este servicio, el 4% está nada satisfecho.

### 3.3.1.4.5.5.3 Rapidez en la atención por Internet

Con los avances tecnológicos la mayoría de las entidades bancarias brindan con un servicio por Internet, los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS los cuales cuentan con una entidad bancaria que les brinda ese servicio señala la mayoría mucha satisfacción con respecto a este aspecto mientras



que al menos uno señala una total insatisfacción referente a este servicio, pero del mismo modo al menos un profesional o empleado señala estar totalmente satisfecho.

**TABLA CDLXIV**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Rapidez en la atención por Internet**

Mediana	3
Moda	5
Desviación estándar	1.6293
Varianza	2.6547
Curtosis	-0.6634
Coefficiente de asimetría	-0.6506
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	2
	3
	4

El gráfico de la distribución de la muestra, presenta un sesgo hacia la izquierda de la media, con el nivel de curtosis presentado, señalamos que el gráfico es platicúrtico.

GRAFICO 3.256

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
 Nivel de satisfacción con respecto al servicio por Internet

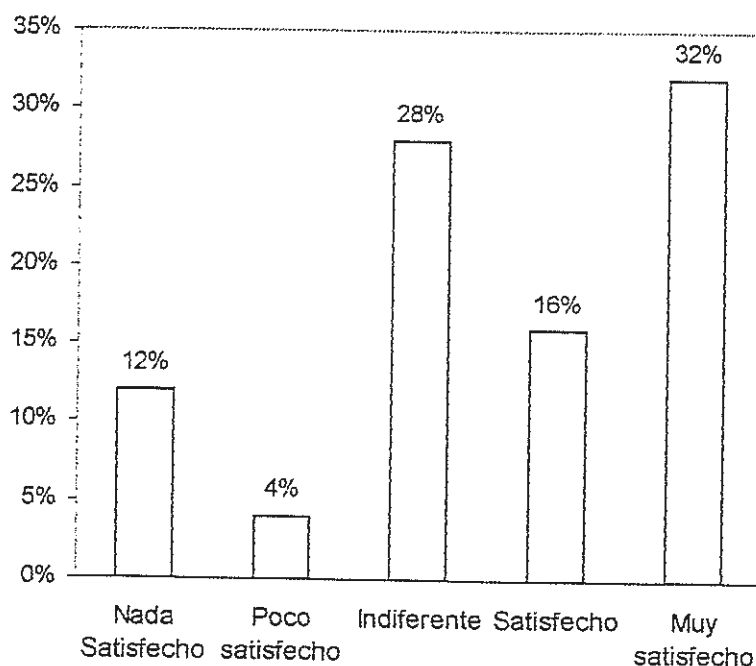


TABLA CDLXV

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
 Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con  
 respecto a la Rapidez en la atención por Internet

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	12%	12%
Poco Satisfecho	4%	16%
Indiferente	28%	44%
Satisfecho	16%	60%

Muy Satisfecho	32%	92%
----------------	-----	-----

El 16% de los profesionales y empleados muestra un nivel de insatisfacción, el 28% se muestra indiferente, el 16% se encuentra satisfecho, el 32% muy satisfecho y el 8% no responde.

#### 3.3.1.4.5.5.4 Actualización en cajeros automáticos

Los profesionales y empleados en su mayoría demuestran una satisfacción con respecto a este aspecto a este servicio, al menos un profesional o empleado señala estar insatisfecho con la actualización de los cajeros, y al menos uno señala mucha satisfacción con este servicio.

**TABLA CDLXVI**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Actualización en cajeros Automáticos**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0440
Varianza de la muestra	1.0900
Curtosis	4.7246

Coefficiente de asimetría	-1.6054
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

TABLA CDLXVII

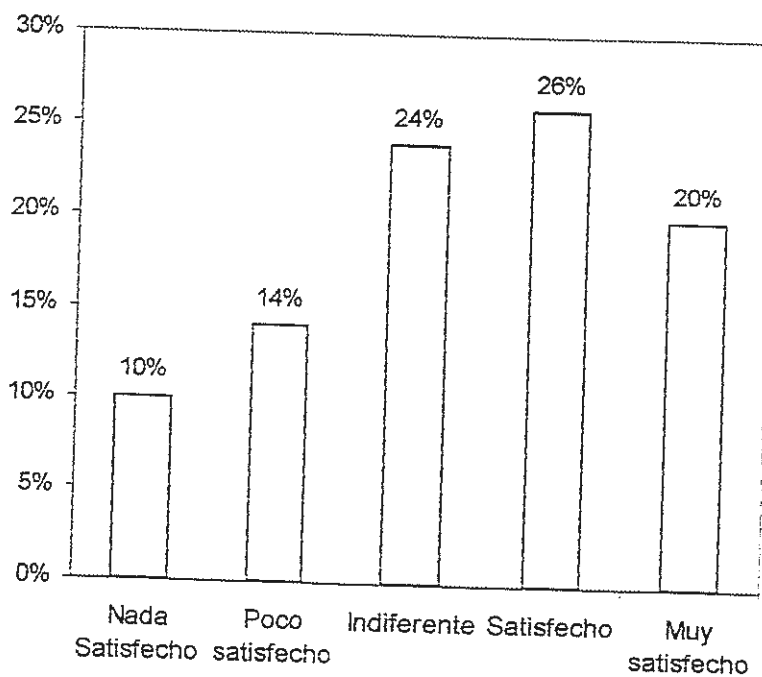
*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Actualización en cajeros Automáticos

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	10%	10%
Poco Satisfecho	14%	24%
Indiferente	24%	48%
Satisfecho	26%	74%
Muy Satisfecho	20%	94%

Al menos el 24% de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS muestran un nivel mínimo de satisfacción, en su mayoría se muestran satisfechos, el 26% tienen un nivel medio de satisfacción con respecto a la actualización de cajeros automáticos y el 20% se muestran muy satisfechos.

GRAFICO 3.257

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con  
respecto a la Actualización en cajeros Automáticos

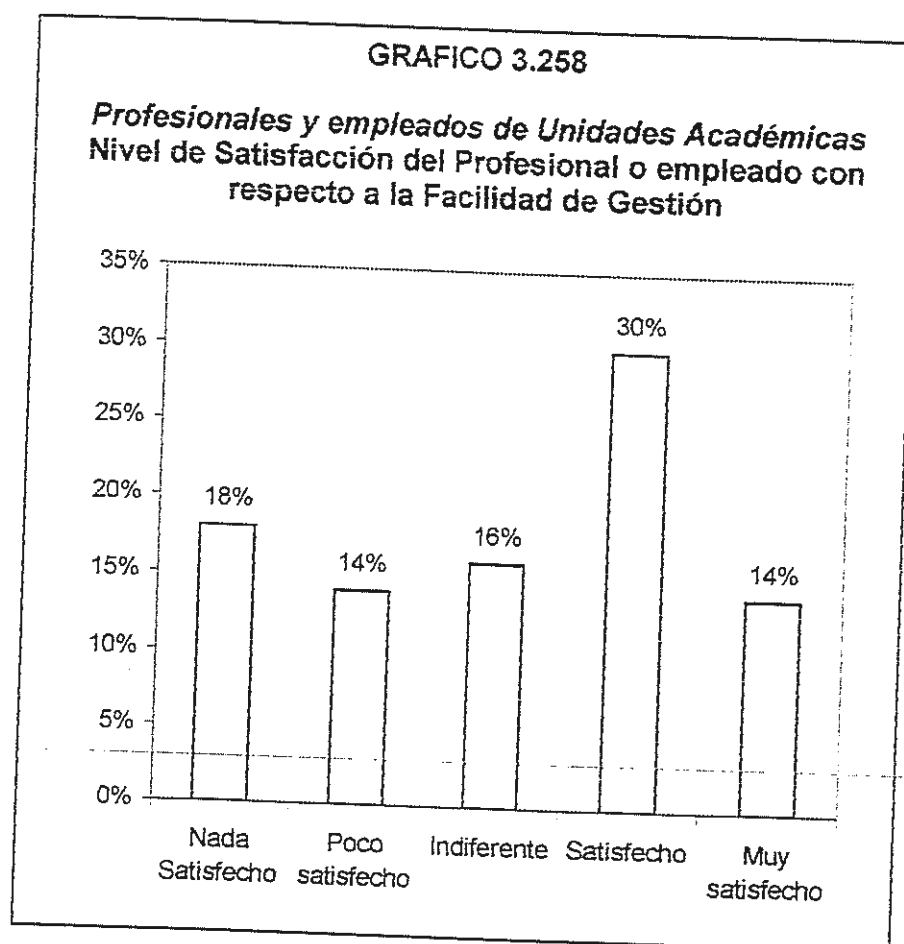


#### 3.3.1.4.5.5.5 Facilidad de gestión

Con respecto a la facilidad de gestión los profesionales y empleados se manifiestan indiferentes, al menos uno señala insatisfacción con respecto a este servicio brindado por su banco, del mismo modo al menos un profesional o empleado señala estar muy satisfecho.

Satisfecho	30%	78%
Muy Satisfecho	14%	92%

El 18% de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS muestran un nivel mínimo de satisfacción, el 16% de los profesionales y empleados se muestra indiferente, el 30% tienen un nivel medio de satisfacción con respecto a la facilidad de gestión y el 14% se muestran muy satisfechos. El 8%



se abstuvo de responder.

### 3.3.1.4.5.5.6 Intereses que paga a sus clientes

Se había señalado que para los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS los intereses en una entidad bancaria tenía gran importancia, pero ahora ellos presentan un nivel de indiferencia desde insatisfecho hasta muy satisfecho.

**TABLA CDLXX**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**

Mediana	3
Moda	4
Desviación estándar	1.4824
Varianza de la muestra	2.1976
Curtosis	-0.7075
Coefficiente de asimetría	-0.4168
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	1.25
	3
	4

El gráfico de los datos presenta un ligero sesgo hacia la izquierda de los datos y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico es platicúrtico.

**TABLA CDLXXI**

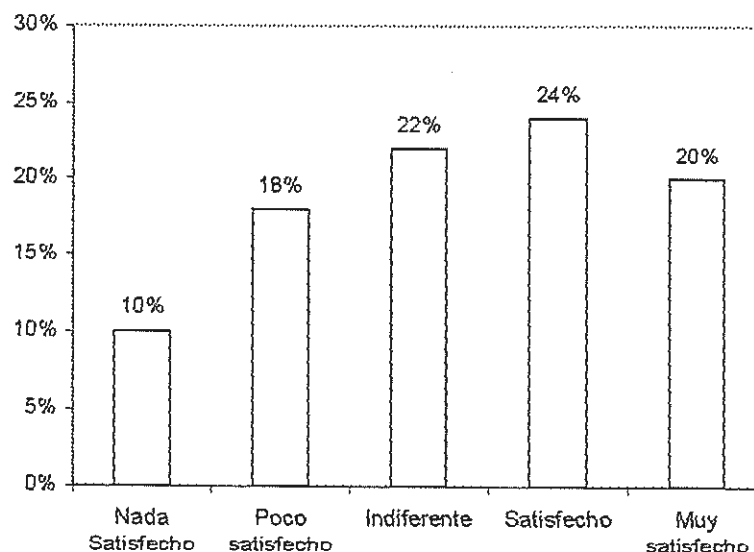
***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	10%	10%
Poco Satisfecho	18%	28%
Indiferente	22%	50%
Satisfecho	24%	74%
Muy Satisfecho	20%	94%

**GRAFICO 3.259**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a los Intereses que paga a sus clientes**





- El 6% se abstuvo de contestar, el 20% se mostró muy satisfecho con este servicio, el 24% se mostró satisfecho, el 18% señaló que estaba poco satisfecho, el 22% optó por la indiferencia con los intereses brindados en su entidad bancaria y el 10% estaba totalmente insatisfecho.

#### **3.3.1.4.5.5.7 Cobro por servicios prestados**

El nivel de satisfacción por el cobro de servicios prestados (interés por mantenimiento de cuenta, uso cajero automático, etc.) fluctúa entre un nivel de insatisfacción y un nivel de mucha satisfacción.

Al menos uno de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS se muestra poco satisfecho con el cobro por servicios prestados por la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CDLXXII**

#### ***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a Cobro por Servicios Prestados**

Mediana	3
Moda	3

Desviación estándar	1.4923
Varianza de la muestra	2.2269
Curtosis	-0.8263
Coefficiente de asimetría	-0.2222
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Cuartil	2
	3
	4

TABLA CDLXXIII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

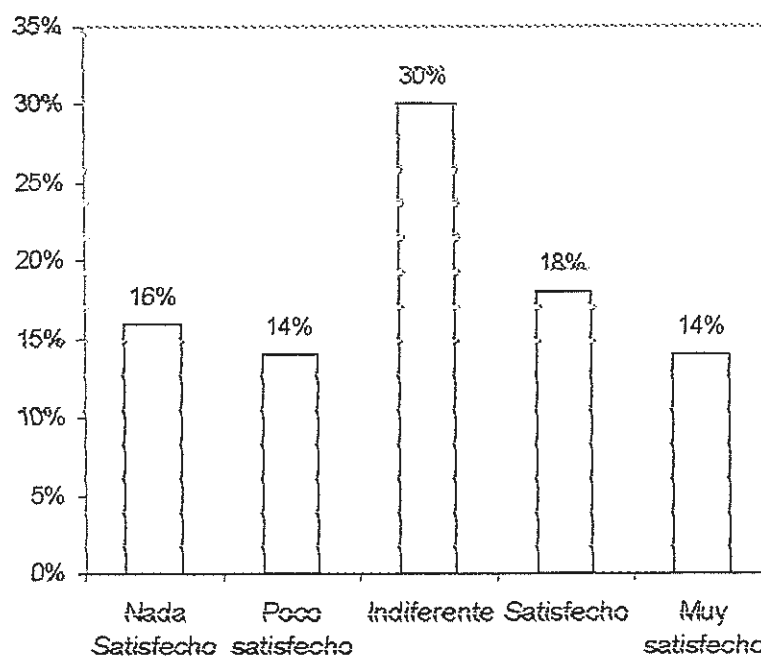
**Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a Cobro por Servicios Prestados**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	16%	16%
Poco Satisfecho	14%	30%
Indiferente	30%	60%
Satisfecho	18%	78%
Muy Satisfecho	14%	92%

Tenemos que el 16% de los profesionales y empleados se han mostrado insatisfechos, el 14% poco satisfechos, el 30% indiferentes, el 18% satisfechos y apenas el 14% totalmente satisfechos, porcentaje que no supera al porcentaje de insatisfechos.

GRAFICO 3.260

*Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de Producción*  
**Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a Cobro por Servicios Prestados**



CIB-ESPOL

### 3.3.1.4.5.5.8 Calidad de los servicios

El nivel de satisfacción por la calidad de servicios prestados (interés por mantenimiento de cuenta, uso cajero automático, etc.) fluctúa entre un nivel de indiferencia y un nivel de satisfacción.



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

- Al menos uno de los profesionales y empleados de la UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se muestra satisfecho con la calidad por servicios prestados por la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CDLXXIV**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Calidad de los Servicios**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2583
Varianza de la muestra	1.5833
Curtosis	0.5220
Coefficiente de asimetría	-0.8456
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	2
	4
	4

La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la media y por el nivel de curtosis se señala que el gráfico de estos datos es platicúrtico.

TABLA CDLXXV

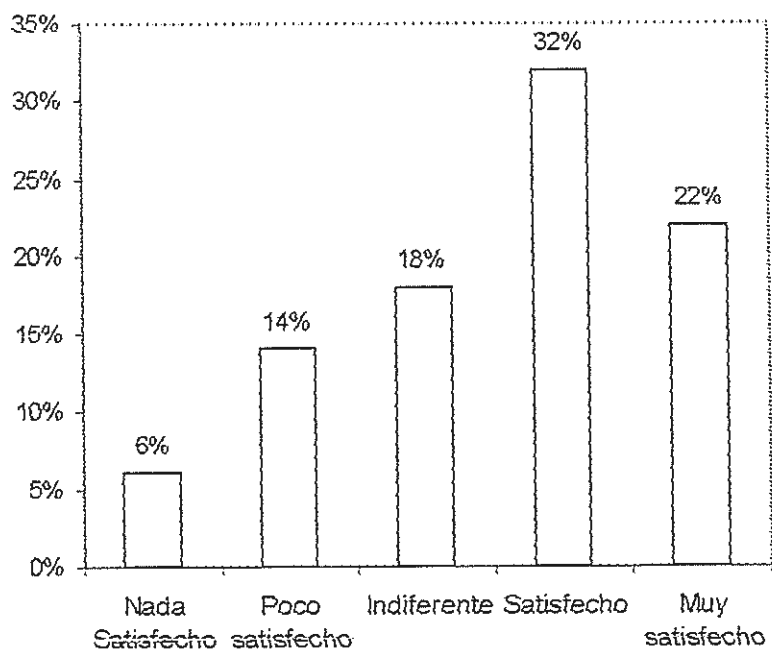
*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Calidad de los Servicios

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	6%	6%
Poco Satisfecho	14%	20%
Indiferente	18%	38%
Satisfecho	32%	70%
Muy Satisfecho	22%	92%

GRAFICO 3.261

*Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*  
Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Calidad de los Servicios



- La calidad de los servicios ha tenido un alto porcentaje de satisfacción, por lo que el 32% se muestran satisfechos, el 22% muy satisfechos, el 18% indiferentes y el 20% con algún nivel de insatisfacción.

#### 3.3.1.4.5.5.9 Ubicación de agencias

El nivel de satisfacción por la ubicación de las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de insatisfacción y de mucha satisfacción.

Al menos uno de los profesionales y empleados de la UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS se muestra muy satisfecho con la ubicación de la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CDLXXVI**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Ubicación de Agencias**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2423
Varianza de la muestra	1.5433
Curtosis	2.8214
Coefficiente de asimetría	-1.6851
Rango	5
Mínimo	0

Máximo	5
Cuartil	4
	4
	4

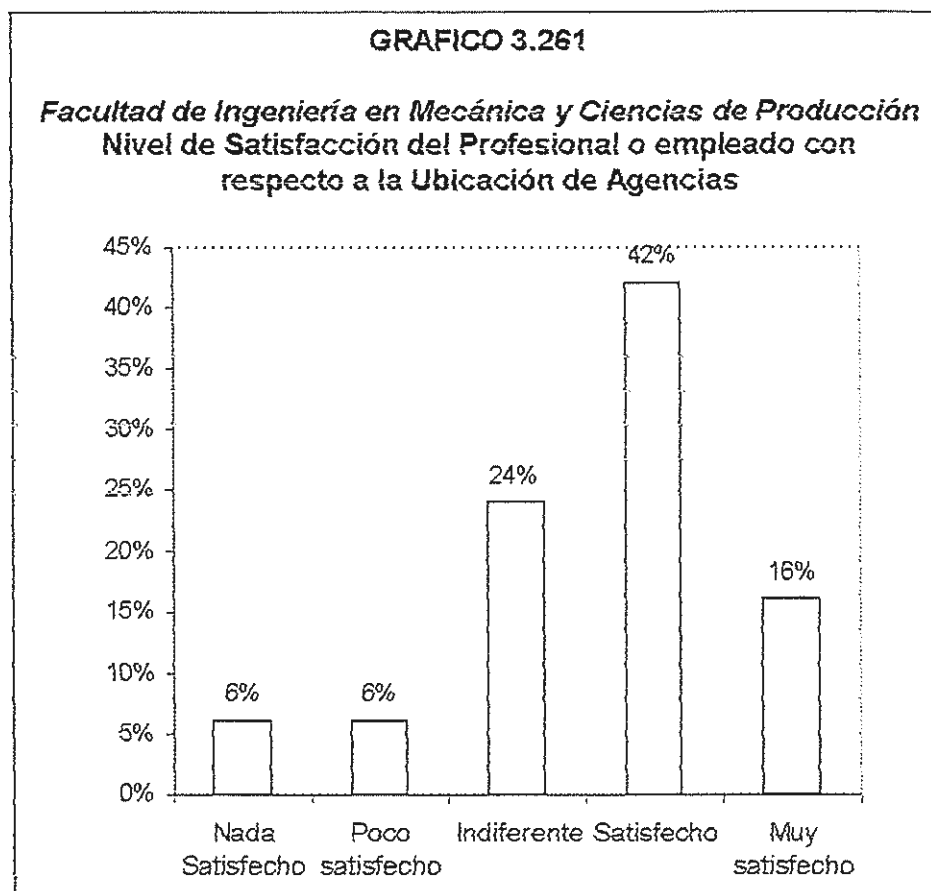
TABLA CDLXXVII

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Ubicación de Agencias**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	6%	6%
Poco Satisfecho	6%	12%
Indiferente	24%	36%
Satisfecho	42%	78%
Muy Satisfecho	16%	94%

El 24% se mostraron indiferentes con respecto a la ubicación de las agencias, el 42% satisfecho y el 16% se mostraba muy satisfecho por la ubicación de la entidad bancaria y de sus agencias. El 12% presenta un nivel de insatisfacción.



#### 3.3.1.4.5.5.10 Tecnología que utiliza para realización de transacciones

El nivel de satisfacción por la tecnología que utilizan las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de poca satisfacción y de mucha satisfacción.



- Al menos uno de los profesionales y empleados de la UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se muestra muy satisfecho con la tecnología que utiliza la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

**TABLA CDLXXVIII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Tecnología que utiliza para realización de transacciones**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0909
Varianza de la muestra	1.1900
Curtosis	5.0137
Coefficiente de asimetría	-1.7825
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

El gráfico de la distribución de los datos presenta un sesgo hacia la izquierda de la mediana y por el nivel de curtosis presentado se puede estimar que el gráfico es leptocúrtico.

TABLA CDLXXIX

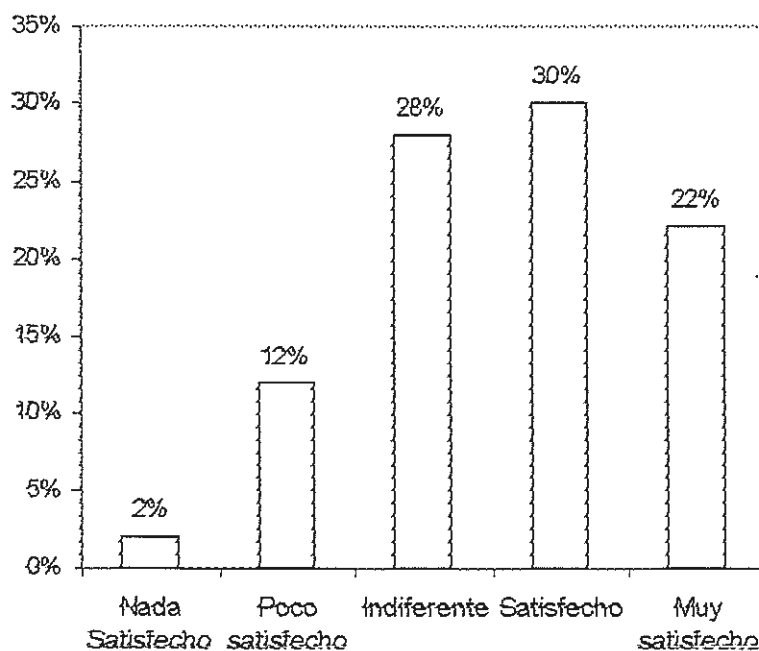
*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Tecnología que utiliza para realización de transacciones

Nivel de Satisfacción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nada Satisfecho	2%	2%
Poco Satisfecho	12%	14%
Indiferente	28%	42%
Satisfecho	30%	72%
Muy Satisfecho	22%	94%

GRAFICO 3.262

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a la Tecnología que utiliza para realización de transacciones



- De los profesionales y empleados entrevistados el 22% muestra mucha satisfacción, el 30% muestra un nivel satisfacción medio, el 28% muestra un nivel de indiferencia, el 12% se muestra poco satisfecho y 2% está totalmente insatisfecho con respecto a la tecnología que se usa en las transacciones la entidad bancaria en la cual tiene su cuenta.

#### **3.3.1.4.5.5.11 Servicios que ofrece**

El nivel de satisfacción por los servicios que ofrecen las agencias bancarias fluctúa entre un nivel de insatisfacción y de satisfacción.

Al menos uno de los profesionales y empleados de la UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS se muestra satisfecho con la tecnología que utiliza la entidad bancaria en la que tiene cuenta.

#### **TABLA CDLXXX**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a los Servicios que ofrece**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.0847

Varianza de la muestra	1.1767
Curtosis	3.2922
Coeficiente de asimetría	-1.3281
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

La mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS muestran un nivel de satisfacción con respecto al nivel de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad bancaria, lo cual representa el 50% de ellos mientras que el 25% señala sentirse indiferentes por los servicios ofrecidos por la entidad bancaria.

#### TABLA CDLXXXI

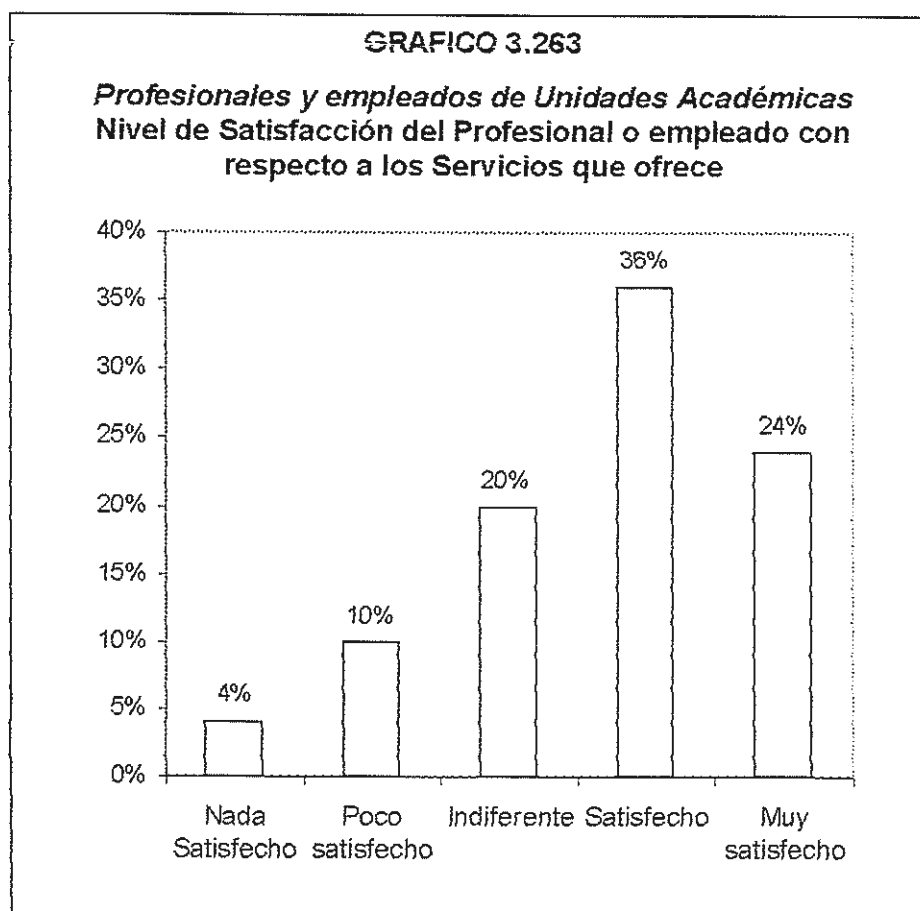
##### *Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

**Distribución del Nivel de Satisfacción del Profesional o empleado con respecto a los Servicios que ofrece**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	4%	4%
Poco Satisfecho	10%	14%
Indiferente	20%	34%
Satisfecho	36%	70%

Muy Satisfecho	24%	95%
----------------	-----	-----

El 14% se muestra insatisfacción con respecto a los servicios que le ofrece la banca, el 36% está satisfecho, el 24% se muestra muy satisfecho.



### 3.3.1.4.5.5.12 Sentimiento general con el banco

Luego de haber expuesto los profesionales y empleados sus necesidades con respecto a las características que según ellos debe tener una entidad bancaria, y el nivel de satisfacción con respecto a la entidad bancaria en la cual tienen su cuenta, se procederá a medir el nivel de satisfacción general de los servicios obtenidos.

**TABLA CDLXXXII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Estimadores del Nivel de Satisfacción General del Profesional o empleado con su Banco**

Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.2910
Varianza de la muestra	1.6667
Curtosis	0.6761
Coefficiente de asimetría	-0.8335
Rango	5
Mínimo	0
Máximo	5
Cuartil	3
	4
	4

En general la mayoría se siente satisfecha con la atención y servicios ofrecidos por su banco, es así que el 75% de sus respuestas están por debajo del nivel de satisfacción.

En general al menos un profesional o empleado mostró satisfacción (poca) así mismo al menos uno de ellos estuvo muy satisfecho por todos los servicios recibidos por su entidad bancaria.

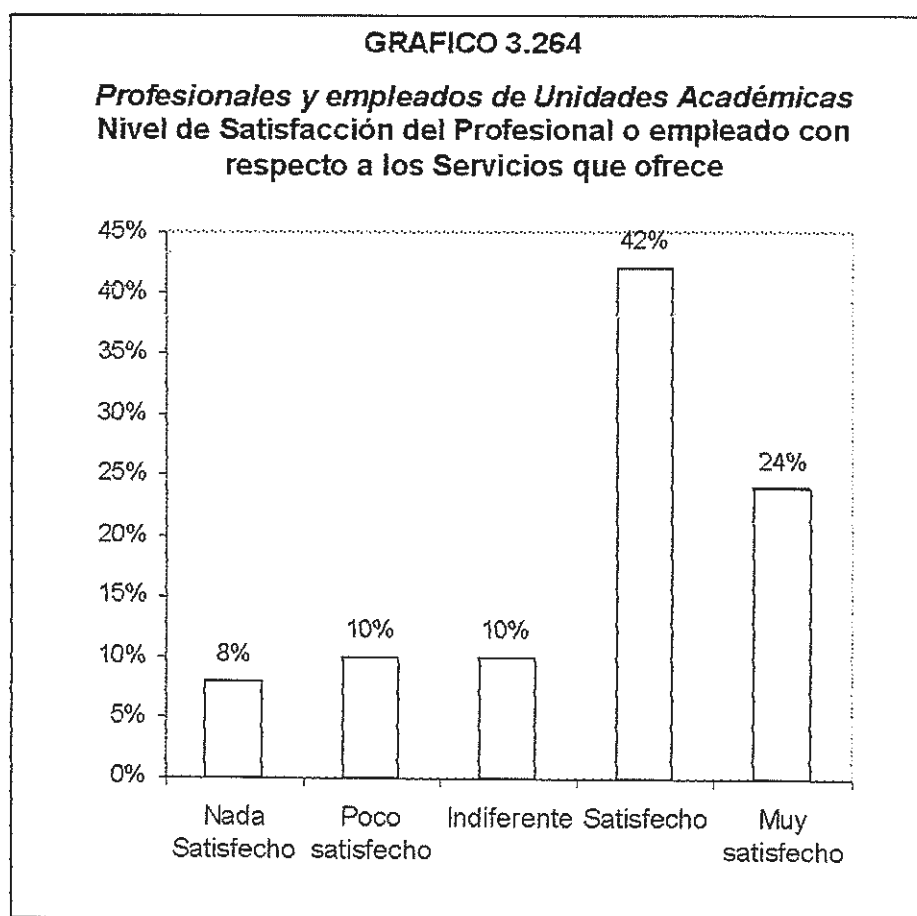
**TABLA CDLXXXIII**

***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***

**Distribución del Nivel de Satisfacción General del Profesional o empleado con su Banco**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
Nada Satisfecho	8%	8%
Poco Satisfecho	10%	18%
Indiferente	10%	28%
Satisfecho	42%	70%
Muy Satisfecho	24%	94%

En general, la mayoría de los profesionales y empleados estuvieron satisfechos por los servicios y atenciones brindadas por su entidad bancaria, es así que el 42% está satisfecho, el 24% está muy satisfecho y el 10% se siente indiferente. El 18% de los profesionales y empleados se sintieron poco o nada satisfechos.



#### **3.3.2.1.5.6 Entidad bancaria en la que tiene cuenta**

Las características antes señaladas por los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS serán ahora vinculadas con la entidad en la cual tienen su(s) cuenta(s).



TABLA CDLXXXIV

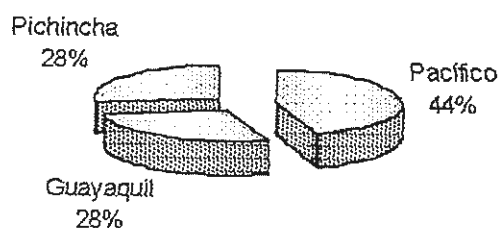
***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Distribución de Entidades Bancarias en las que los Profesionales y  
empleados tienen Cuenta**

<b>Banco</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Guayaquil	28%
Pacífico	28%
Pichincha	100%

La mayoría de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMIAS Y ADMINISTRATIVAS tienen cuenta en los Bancos Pacífico, Pichincha y Guayaquil, cabe recalcar que estas personas señalaron que todas tienen cuenta en el Banco del Pacífico debido a que por medio de esta se les hace el depósito del pago de sus haberes.

GRAFICO 3.265

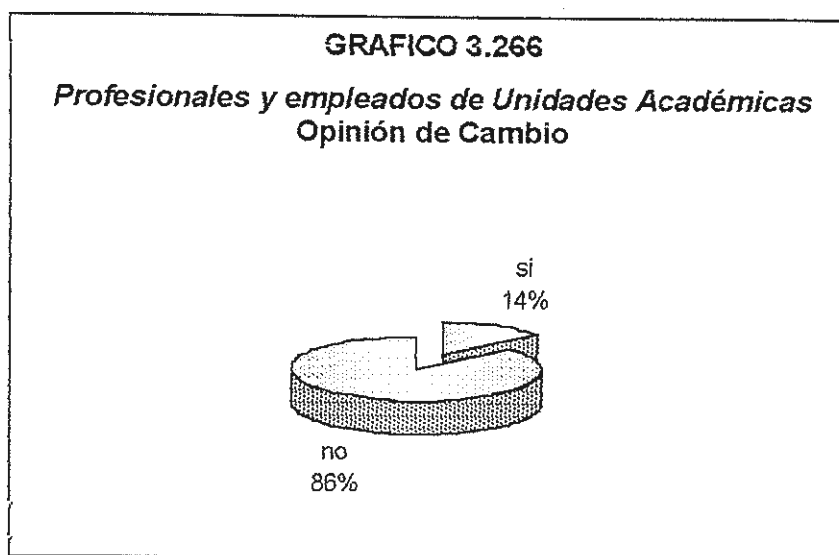
***Profesionales y empleados de Unidades Académicas***  
**Entidad Bancaria en la que el profesional o empleado tiene  
cuenta**



### 3.3.2.1.5.7 Opinión de cambio

Después de haber analizado sus preferencias se expondrá la opinión de un posible cambio de institución bancaria.

Casi el 14% de los profesionales y empleados de las UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS señalan que sí cambiarían de entidad bancaria.



### 3.3.2.1.5.8 Opción de cuenta bancaria en

A pesar de que casi el 14% de los profesionales y empleados manifestaron una decisión de cambio el 25% mencionó una alternativa de cambio, se estima que el restante prevea diversificar cartera.

TABLA CDLXXXV

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

Distribución de la opción de cambio que tomarían los

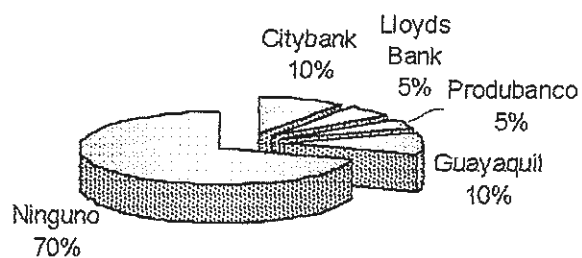
profesionales y empleados

Entidad Bancaria	Frecuencia Relativa
Citybank	10%
Lloyds Bank	5%
Produbanco	5%
Guayaquil	10%
Ninguno	70%

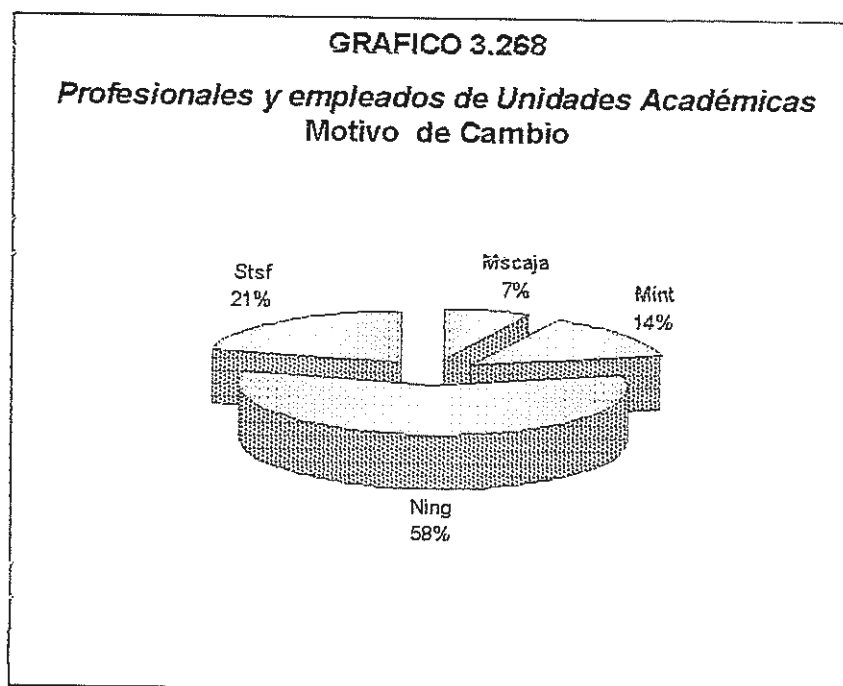
GRAFICO 3.267

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*

Opción de Cambio



- . Al momento de señalar el motivo por el cual deseaban realizar ese cambio de entidad bancaria, la mayoría no citó motivo alguno, aunque otros mencionaban diversificación de cartera, solidez, atención a cliente, entre otras.



**TABLA CDLXXXVI**

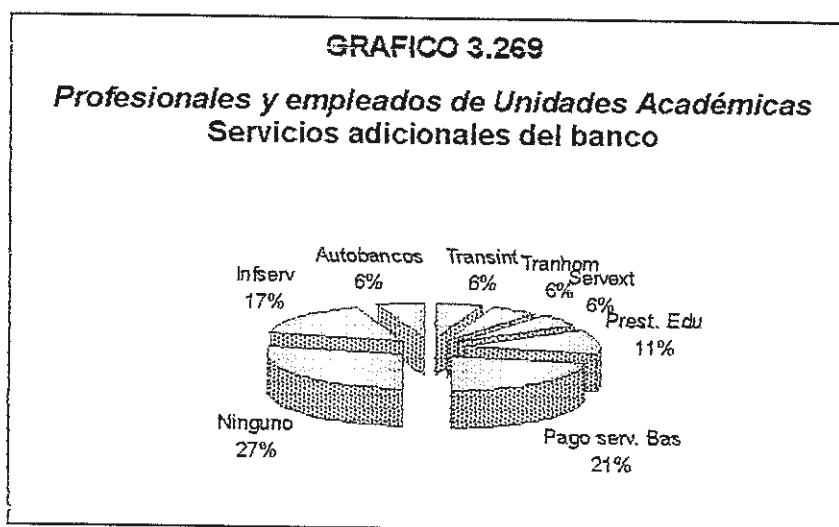
**Profesionales y empleados de Unidades Académicas**  
**Distribución del motivo de cambio de entidad bancaria por parte de los**  
**profesionales y empleados**

Motivo	Frecuencia Relativa
--------	---------------------

Mscaja	7%
Mint	14%
Ning	58%
Stsf	21%

### 3.3.2.1.5.9 Servicios adicionales en el banco

Adicionalmente el 6% desea realizar transacciones por Internet y desde su casa el 11% requiere préstamos para la educación, el 22% desea que se pueda cancelar servicios básicos (agua, luz, teléfono).



**TABLA CDLXXXVII**

*Profesionales y empleados de Unidades Académicas*  
**Distribución de Servicios Adicionales que Profesionales y empleados desearían tener**

Clase	Frecuencia Relativa
Transint	6%

Tranhom	6%
Servext	6%
Prest. Edu	11%
Pago serv. Bas	22%
Ninguno	28%
Infserv	17%
Autobancos	6%

### 3.4 Análisis Bivariado

Se ha analizado las variables y estratos de mayor peso de forma aislada, a continuación se procederá a realizar un análisis pareado, para demostrar la dependencia o no dependencia, o la influencia de una variable sobre otra.

#### 3.4.1 Tabla de Contingencia Estrato vs. Preferencia de Ahorro

La siguiente tabla de contingencia (aplicando el estadístico Chi-Cuadrado con el 95% de confianza), es para establecer si la cultura del ahorro depende o no de la unidad educativa, en el caso de los estudiantes

TABLA CDLXXXVIII

		AHORRO	
		No	Si
ESTRATO	Fict	25%	75%
	Fiec	50%	50%
	Fimcp	42%	58%
	ICB	56%	44%
	ICHE	46%	54%
	ICM	60%	40%
	PRTAL	100%	
	PRTEL	67%	33%
	PRTME	100%	

$H_0$ : El ahorro depende de la unidad académica del estudiante  
Vs.

$H_1$ : El ahorro no depende de la unidad académica del estudiante

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,192	8	,326
Razón de verosimilitud	11,562	8	,172

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,241	,326

Con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis alternativa a favor de la hipótesis nula habiendo obtenido un valor p de 0.326, es decir la cultura del ahorro varía dependiendo la unidad académica en donde se encuentre.

### 3.4.2 Tabla de Contingencia *Género vs. Preferencia de Ahorro*

La siguiente tabla de contingencia (aplicando el estadístico Chi-Cuadrado con el 95% de confianza), es para establecer si la cultura del ahorro depende o no del género, en el caso de los estudiantes

**TABLA IXD**

#### **Tabla de Contingencia**

#### ***Género vs. Preferencia de Ahorro***

	No	Sí
	%	%
Femenino	36.4%	41.7%
Masculino	63.6%	58.3%

$H_0$ : El ahorro depende del género estudiante  
Vs.

$H_1$ : El ahorro no depende del género estudiante

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,440	1	,507		

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,054	,507



Con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis alternativa a favor de la hipótesis nula habiendo obtenido un valor p de 0.326, es decir la cultura del ahorro varía dependiendo al género del estudiante.

### 3.4.3 Tabla de Contingencia *Estrato vs. Preferencia tipo de servicio bancario*

La siguiente tabla de contingencia (aplicando el estadístico Chi-Cuadrado con el 95% de confianza), es para establecer si la preferencia de utilización de servicios bancarios (Internet, cajero automático, cajero tradicional), depende de la unidad académica.

**TABLA IXD**

#### **Tabla de Contingencia**

##### ***Estrato vs. Preferencia tipo de servicio bancario***

		Atención personal	Cajero Automático	Internet
FICT	% fila	100.0		
	% columna	4.9		
FIEC	% fila	58.3	37.5	4.2
	% columna	17.3	17.3	6.7
FIMCP	% fila	57.9	36.8	5.3
	% columna	13.6	13.5	6.7
ICB	% fila	66.7	33.3	
	% columna	14.8	11.5	
ICM	% fila	48.0	40.0	12.0

	% columna	14.8	19.2	20.0
ICHE	% fila	48.0	34.0	16.0
	% columna	29.6	32.7	53.3
PROTAL	% fila	33.3	33.3	33.3
	% columna	1.2	1.9	6.7
PROTEL	% fila	33.3	33.3	33.3
	% columna	1.2	1.9	6.7
PROTME	% fila	66.7	33.3	
	% columna	2.5	1.9	

$H_0$ : La preferencia tipo de servicio bancario depende del estrato

Vs.

$H_1$ : La preferencia tipo de servicio bancario no depende del estrato

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.787	24	.896
Razón de verosimilitud	18.474	24	.779
Asociación lineal por lineal	4.384	1	.036

Con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa habiendo obtenido un valor p de 0.036, es decir la preferencia de utilización de servicios bancarios no depende de la unidad académica.

### 3.4.4 Tabla de Contingencia *Estrato vs. Satisfacción general por los servicios prestados*

La siguiente tabla de contingencia (aplicando el estadístico Chi-Cuadrado con el 95% de confianza), es para establecer si el nivel de satisfacción depende de la entidad bancaria.

**TABLA XD**

#### Tabla de Contingencia

#### *Estrato vs. Satisfacción general por los servicios prestados*

			SENTIMIENTO GENERAL						Total
			.00	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	
BANCO	1.00	% de BANCO			50.0%			50.0%	100.0%
		% de SENT_GEN			6.7%			3.6%	1.3%
		% del total			.7%			.7%	1.3%
	2.00	% de BANCO				100.0%			100.0%
		% de SENT_GEN				3.1%			.7%
		% del total				.7%			.7%
	4.00	% de BANCO	7.3%	4.9%	14.6%	29.3%	26.8%	17.1%	100.0%
		% de SENT_GEN	60.0%	33.3%	40.0%	37.5%	17.5%	25.0%	27.5%
		% del total	2.0%	1.3%	4.0%	8.1%	7.4%	4.7%	27.5%
	5.00	% de BANCO			7.7%	15.4%	46.2%	30.8%	100.0%
		% de SENT_GEN			6.7%	6.3%	9.5%	14.3%	8.7%
		% del total			.7%	1.3%	4.0%	2.7%	8.7%
	6.00	% de BANCO					50.0%	50.0%	100.0%
		% de SENT_GEN					1.6%	3.6%	1.3%

	% del total					.7%	.7%	1.3%
7.00	% de BANCO		50.0%			50.0%		100.0%
	% de SENT_GEN		16.7%			1.6%		1.3%
	% del total		.7%			.7%		1.3%
8.00	% de BANCO		33.3%			33.3%	33.3%	100.0%
	% de SENT_GEN		16.7%			1.6%	3.6%	2.0%
	% del total		.7%			.7%	.7%	2.0%
9.00	% de BANCO					75.0%	25.0%	100.0%
	% de SENT_GEN					4.8%	3.6%	2.7%
	% del total					2.0%	.7%	2.7%
11.00	% de BANCO		16.7%		16.7%	50.0%	16.7%	100.0%
	% de SENT_GEN		16.7%		3.1%	4.8%	3.6%	4.0%
	% del total		.7%		.7%	2.0%	.7%	4.0%
13.00	% de BANCO	3.0%		3.0%	12.1%	66.7%	15.2%	100.0%
	% de SENT_GEN	20.0%		6.7%	12.5%	34.9%	17.9%	22.1%
	% del total	.7%		.7%	2.7%	14.8%	3.4%	22.1%
14.00	% de BANCO				100.0%			100.0%
	% de SENT_GEN				9.4%			2.0%
	% del total				2.0%			2.0%
15.00	% de BANCO	2.8%		16.7%	25.0%	38.9%	16.7%	100.0%
	% de SENT_GEN	20.0%		40.0%	28.1%	22.2%	21.4%	24.2%
	% del total	.7%		4.0%	6.0%	9.4%	4.0%	24.2%
16.00	% de BANCO					100.0%		100.0%
	% de SENT_GEN					1.6%		.7%
	% del total					.7%		.7%
21.00	% de BANCO						100.0%	100.0%
	% de SENT_GEN						3.6%	.7%
	% del total						.7%	.7%
25.00	% de BANCO		100.0%					100.0%
	% de SENT_GEN		16.7%					.7%
	% del total		.7%					.7%
Tot	% de BANCO	3.4%	4.0%	10.1%	21.5%	42.3%	18.8%	100.0%

al									
		% de SENT_GEN	100.0 %	100.0 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	3.4%	4.0%	10.1%	21.5%	42.3%	18.8%	100.0%

$H_0$ : El nivel de satisfacción depende de la entidad bancaria

Vs.

$H_1$ : El nivel de satisfacción no depende de la entidad bancaria

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98.348	70	.014
Razón de verosimilitud	73.092	70	.377
Asociación lineal por lineal	.665	1	.415

Con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis alternativa a favor de la hipótesis nula habiendo obtenido un valor p de 0.415, es decir el nivel de satisfacción general depende de la entidad bancaria.

### 3.4 Análisis Multivariado

Posterior al análisis por parejas se procederá al análisis conjunto de todas las variables.

### 3.5.1 Análisis cluster

Como ya se mencionó a inicios del capítulo 3 el análisis cluster nos ayudará a realizar la segmentación de los datos, teniendo así claro cuales son los grupos con similitudes de preferencia y cuales son éstas.

El método de clasificación que se aplicó fue el de Conglomerados jerárquico con el método del centroide y utilizando la distancia de Ward, y se requirió de tres conglomerados.

Es así que inicialmente se obtuvieron los siguientes centroides:

**TABLA XDI**

**Centros iniciales de los conglomerados**

	Conglomerado		
	1	2	3
AHORRO	1,00	,00	,00
INVERTIR	,00	,00	1,00
COMPRAR	,00	,00	1,00
PAGDEUD	,00	,00	1,00
ENTRET	,00	,00	,00
OTRO	1,00	,00	,00
MOD_AUT	,00	,00	1,00
TRAD_MOS	,00	,00	,00
AMPLIOS	,00	1,00	1,00
PEQUEÑO	,00	,00	,00
PRESTIGO	1,00	,00	,00

SOLD_FIN	1,00	,00	1,00
CAJ	1,00	,00	,00
ATENC_P	,00	,00	1,00
INTERNET	,00	,00	,00
V5211	,00	,00	,00
V5212	,00	,00	,00
V5213	,00	,00	,00
V5214	,00	,00	,00
V5215	1,00	1,00	1,00
V5221	,00	,00	,00
V5222	,00	,00	,00
V5223	,00	,00	,00
V5224	,00	,00	1,00
V5225	1,00	1,00	,00
V5231	,00	,00	,00
V5232	,00	,00	,00
V5233	1,00	,00	,00
V5234	,00	,00	,00
V5235	,00	1,00	1,00
V5241	,00	,00	,00
V5242	1,00	,00	,00
V5243	,00	,00	,00
V5244	,00	,00	,00
V5245	,00	1,00	1,00
V5251	,00	,00	,00
V5252	1,00	,00	,00
V5253	,00	,00	1,00
V5254	,00	,00	,00
V5255	,00	,00	,00
V5261	,00	,00	,00
V5262	1,00	,00	,00
V5263	,00	,00	,00
V5264	,00	1,00	,00
V5265	,00	,00	1,00
V5271	,00	,00	,00

V5272	,00	,00	,00
V5273	1,00	,00	1,00
V5274	,00	,00	,00
V5275	,00	1,00	,00
V5281	,00	,00	,00
V5282	,00	,00	,00
V5283	1,00	,00	,00
V5284	,00	,00	,00
V5285	,00	1,00	1,00
V5291	,00	,00	,00
V5292	,00	,00	,00
V5293	1,00	,00	,00
V5294	,00	,00	1,00
V5295	,00	1,00	,00
V52101	,00	,00	,00
V52102	,00	,00	,00
V52103	1,00	,00	1,00
V52104	,00	,00	,00
V52105	,00	1,00	,00
V52111	,00	,00	,00
V52112	,00	,00	,00
V52113	,00	,00	,00
V52114	,00	,00	,00
V52115	1,00	1,00	1,00
V52121	,00	6,00	,00
V52122	,00	,00	,00
V51123	1,00	,00	,00
V52124	,00	,00	,00
V52125	,00	,00	1,00
V5511G	,00	,00	,00
V5512G	,00	,00	,00
V5513	1,00	,00	,00
V5514	,00	,00	1,00
V5515	,00	,00	,00
V5521	,00	,00	,00



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL



V5522	,00	,00	1,00
V5523	1,00	,00	,00
V5524	,00	,00	,00
V5525	,00	,00	,00
V5531	,00	,00	,00
V5532	,00	,00	,00
V5533	1,00	,00	,00
V5534	,00	,00	,00
V5535	,00	,00	1,00
V5541	,00	,00	,00
V5542	,00	,00	,00
V5543	1,00	,00	,00
V5544	,00	,00	1,00
V5545	,00	,00	,00
V5551	,00	,00	1,00
V5552	,00	,00	,00
V5553	1,00	,00	,00
V5554	,00	,00	,00
V5555	,00	,00	,00
V5561	,00	,00	,00
V5562	,00	,00	1,00
V5563	1,00	,00	,00
V5564	,00	,00	,00
V5565	,00	,00	,00
V5571	,00	,00	,00
V5572	,00	,00	1,00
V5573	1,00	,00	,00
V5574	,00	,00	,00
V5575	,00	,00	,00
V5581	,00	,00	,00
V5582	,00	,00	1,00
V5583	1,00	,00	,00
V5584	,00	,00	,00
V5585	,00	,00	,00
V5591	,00	,00	1,00

V5592	,00	,00	,00
V5593	1,00	,00	,00
V5594	,00	,00	,00
V5595	,00	,00	,00
V55101	,00	,00	,00
V55102	,00	,00	,00
V55103	1,00	,00	,00
V55104	,00	,00	,00
V55105	,00	,00	1,00
V55111	,00	,00	,00
V55112	,00	,00	,00
V55113	1,00	,00	,00
V55114	,00	,00	,00
V55115	,00	,00	1,00
V55121	,00	,00	,00
V55122	,00	,00	,00
V55123	1,00	,00	,00
V55124	,00	,00	,00
V55125	,00	,00	1,00

Posterior a las iteraciones se obtuvieron los siguientes centros de conglomerados:

#### Centros de los conglomerados finales

	Conglomerado		
	1	2	3
AHORRO	,52	,00	,46
INVERTIR	,16	,00	,11
COMPRAR	,13	,00	,11
PAGDEUD	,21	,00	,19
ENTRET	,13	,00	,20
OTRO	,17	,00	,14
MOD_AUT	,54	,00	,58

V5583	,35	,00	,13
V5584	,22	,00	,46
V5585	,10	,00	,24
V5591	,06	,00	,04
V5592	,11	,00	,04
V5593	,40	,00	,11
V5594	,32	,00	,46
V5595	,10	,00	,33
V55101	,05	,00	,01
V55102	,19	,00	,05
V55103	,54	,00	,12
V55104	,19	,00	,36
V55105	,02	,00	,41
V55111	,10	,00	,01
V55112	,11	,00	,09
V55113	,54	,00	,12
V55114	,21	,00	,46
V55115	,02	,00	,28
V55121	,06	,00	,02
V55122	,14	,00	,07
V55123	,43	,00	,06
V55124	,27	,00	,54
V55125	,08	,00	,27

Luego se tiene que el 42.28% de los estudiantes pertenecen al conglomerado 1, el 0.67% al conglomerado 2 y el 57.05% al conglomerado 3

**TABLA XDII**

<b>Conglomerado</b>	1	42.28%
	2	0.67%
	3	57.05%
<b>Válidos</b>		100%

De estos conglomerados se resume que las Tecnologías, FICT e ICB pertenecen al conglomerado 1, mientras que el ICM, ICHE, FIMCP y FIEC pertenecen al conglomerado 2

<b>Conglomerado1</b>	<b>Conglomerado2</b>
Tecnologías	ICM
FICT	ICHE
ICB	FIMCP
	FIEC

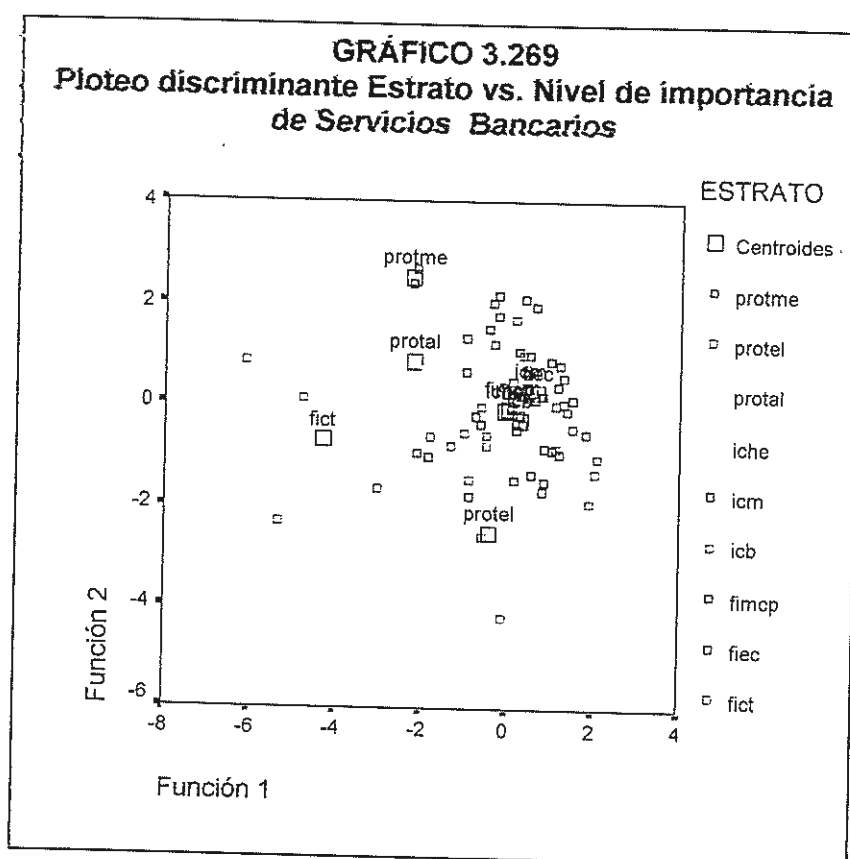
**TABLA XDIII**  
**Pertenencia a los conglomerados**

<b>Facultad</b>	<b>Conglomerado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Fict</b>	% fila	75		25
	% columna	4,8		1,2
	% tabla	2		0,7
<b>Fiec</b>	% fila	37,5		62,5
	% columna	14,3		17,6
	% tabla	6		10,1
<b>Fimcp</b>	% fila	42,1		57,9
	% columna	12,7		12,9
	% tabla	5,4		7,4
<b>ICB</b>	% fila	55,6		44,4
	% columna	15,9		9,4
	% tabla	6,7		5,4
<b>ICHE</b>	% fila	40	2	58
	% columna	31,7	100	34,1
	% tabla	13,4	0,7	19,5
<b>ICM</b>	% fila	28		72
	% columna	11,1		21,2

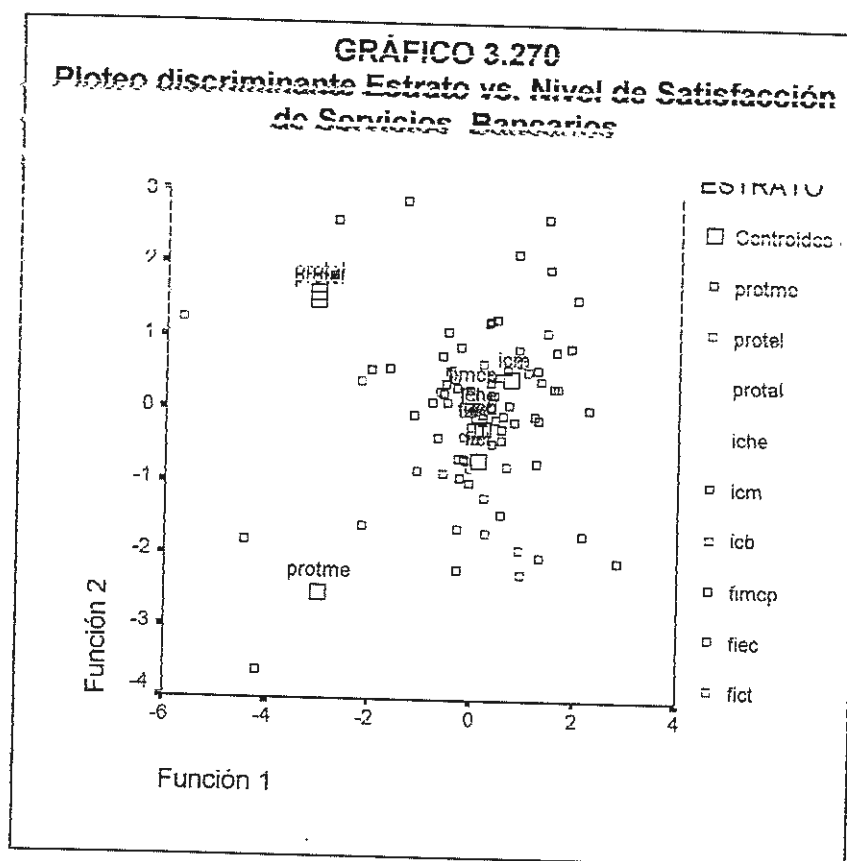
<b>PRTAL</b>	% tabla	4,7		12,1
	% fila	66,7		33,3
	% columna	3,2		1,2
<b>PRTEL</b>	% tabla	1,3		0,7
	% fila	66,7		33,3
	% columna	3,2		1,2
<b>PRTME</b>	% tabla	1,3		0,7
	% fila	66,7		33,3
	% columna	3,2		1,2
	% tabla	1,3		0,7

Por último en la Tabla XDIII se detalla el tanto por ciento de cada área educativa que pertenece a cada conglomerado, de la misma manera que porcentaje del conglomerado representa ese porcentaje

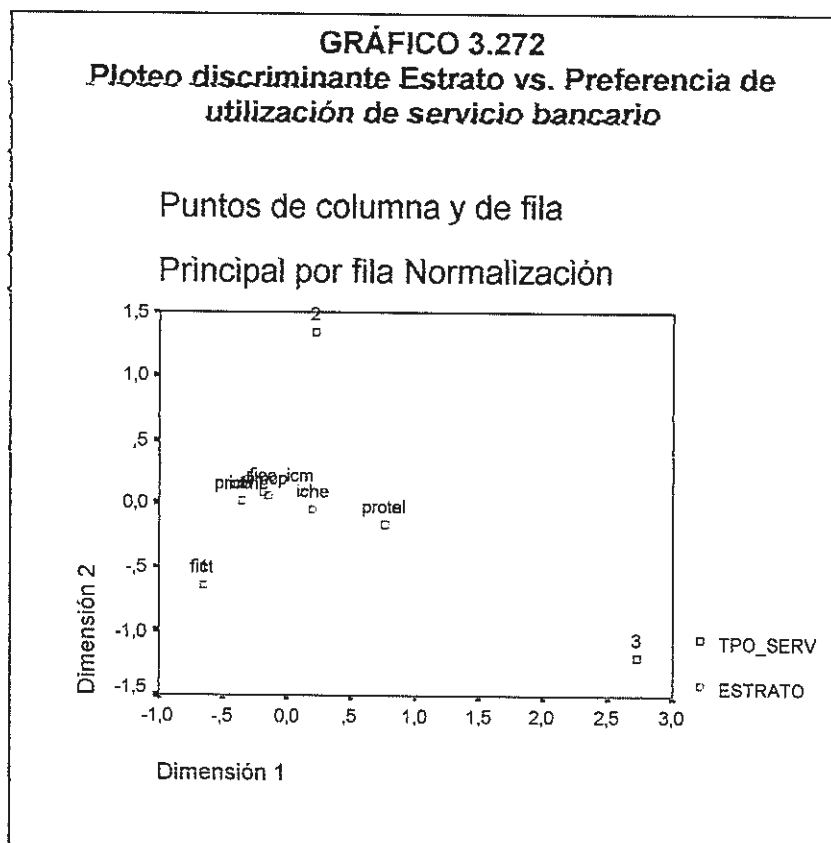
Luego de esto se realizó un ploteo del discriminación de los datos según las preferencias.



En el ploteo del gráfico 3.269 se puede apreciar claramente la aglomeración de estratos previamente clasificados en segmentos, tales como Fiec, Icm, Iche y Fimcp. Del mismo modo se nota la mayor dispersión de la Fict, Icb, Protal, Protel y Protme. Esta similitud es referente al nivel de importancia que los estudiantes le otorgan a las características bancarias más usuales.



En el ploteo del gráfico 3.270 se puede apreciar claramente la aglomeración de estratos previamente clasificados en segmentos, tales como Fiec, Icm, Iche y Fimcp, con una ligera aproximación de Icb. Del mismo modo se nota la mayor dispersión de la Fict, Protal, Protel y Protme. Esta similitud es referente al nivel de satisfacción que los estudiantes tienen con respecto a los servicios prestados por su banco.



En el ploteo del gráfico 3.272 se puede apreciar claramente la aglomeración de estratos previamente clasificados en segmentos, tales como Fiec, lcm, lche y Fimcp, los cuales están menos dispersos en torno a la opción "Cajero tradicional". Esta similitud es referente a la preferencia de utilización de servicios bancarios, citamos en este caso a Cajeros automáticos, tradicionales y virtuales (Internet)



## **CAPÍTULO 4**

### **INFORME DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

*“La correcta implementación o interpretación de un estudio estadístico es la esencia de la práctica”*

#### **4.1 Informe Univariado**

Del estudio aislado de los estratos con un mayor peso estadístico en lo que se refiere a número de estudiantes se puede resumir lo siguiente:

1. Existe un alto porcentaje de estudiantes que no han tomado la cultura ahorrativa en sus actividades, estamos refiriéndonos al 50.10% que aunque la diferencia no es tan significativa sigue teniendo una diferencia, es decir son más los estudiantes que no tienen al menos una cuenta bancaria.

2. En la mayoría de estratos en donde está plenamente aceptado el ahorro y administración de recursos económicos, se da que o el estudiante desempeña una actividad lucrativa (trabaja) o la familia del mismo tiene un ingreso mensual promedio elevado.
3. La frecuencia de utilización del servicio bancaria se incrementa dependiendo la actividad que lo demanda, recursos económicos y cercanía de agencias.
4. Se estima que casi la totalidad de profesionales, empleados y trabajadores de la ESPOL tienen una cuenta bancaria debido a que es por medio de ésta que la Administración les realiza el pago de sueldos, y además por que es la única entidad bancaria en el Campus Gustavo Galindo y de la cual se tiene una satisfacción general de intermedia, es decir, al observar la Tabla XD observaremos que el porcentaje más alto al medir el nivel de satisfacción se encuentra en "indiferente".
5. Casi la totalidad de los estudiantes, empleados y profesionales de la ESPOL, Campus Gustavo Galindo, optan por un servicio Moderno, automatizado de una entidad bancaria con solidez financiera, prestigiosa y con una infraestructura amplia. A su vez que ofrezca

servicios acorde a los avances tecnológicos que está sufriendo la sociedad.

6. Existe una gran demanda de estudiantes, profesionales y empleados de la ESPOL Campus Gustavo Galindo que solicitan tener una agencia bancaria en el Campus.

#### **4.2 Informe Multivariado**

1. Existe una gran relación entre el área o unidad académica en que se estudia o trabaja para que se genere la necesidad del ahorro, preferencia de servicio bancario y requerimiento de la banca.
2. Dependiendo de la entidad bancaria es el nivel de satisfacción demostrado.
3. Existen dos grupos de usuarios / consumidores de los productos bancarios, los cuales son:

##### **Segmento 1: ICM – ICHE – FIEC – FIMCP**

Los cuales según los centros de dispersión tienen las siguientes características:

- Les gusta el Ahorro, requieren de una infraestructura bancaria, moderna y automatizada de una entidad bancaria sólida financieramente, que más les brinde un buen servicio de cajero tanto tradicionales como automáticos, les es de mucha importancia el nivel de intereses que se pague o se reciba en una entidad bancaria y por su naturaleza de ahorrar demandan una agencia en la ESPOL

### **Segmento 2: FICT – TECNOLOGÍAS – ICB – FIMCM**

Los cuales según los centros de dispersión tienen las siguientes características:

Requieren de una infraestructura bancaria, moderna y automatizada de una entidad bancaria sólida financieramente, que más les brinde un buen servicio de cajero tradicionales y más que todo consideran sumamente importante la multiplicidad de servicios

### **4.3 Conclusiones**

Luego de haber realizado un análisis global que el estado bancario tanto de los estudiantes como de los trabajadores de la ESPOL, se concluye que:

- 1. El manejo del sistema financiero bancario está centralizado en una única entidad bancaria, dentro del Campus Gustavo Galindo, por lo que existe demanda para la acogida de otra entidad bancaria.
- 2. Existe un amplio mercado objetivo de estudiantes que aun no tienen cuenta bancaria, y de los trabajadores que desean diversificar cartera.
- 3. La mayoría de consumidores politécnicos requieren una apertura de oportunidades, a través de las cuales se pueda diversificar cartera, escoger la entidad bancaria que más se ajuste a sus necesidades, y la comodidad de la ubicación geográfica.

## **CAPÍTULO 5**

### **RECOMENDACIONES**

***“Uno de los objetivos de la Estadística es por medio del análisis de la información dar la mejor solución a posibles problemas futuros”***

Del estudio global realizado sobre las preferencias bancarias de los estudiantes, profesionales y empleados de la ESPOL se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

1. Promover el ahorro en los estudiantes politécnicos, a fin de una mejor administración de recursos económicos que a presente y futuro lo beneficiarán.

2. Dar apertura a la diversificación de cartera bancaria, es decir, acoger una nueva entidad bancaria en el Campus, a fin de un mejor nivel de calidad de servicios.
3. Proyectar un sistema interno politécnico a través del cual los estudiantes y trabajadores podrían, confiar parte de sus ahorros a la ESPOL, teniendo en cuenta los requerimientos que éstos presentan, y sistema por el cual se podría implementar un pago transferido de matrículas, registros, deudas, compras, entre otros. Del mismo modo podría ser base para un sistema de proyectos dando como ejemplos las tesis de grado con las cuales se mejoraría este servicio financiero, técnico y administrativo. Mediante el cual la ESPOL podrá a más de realizar inversiones, darles comodidad a sus estudiantes y además ofrecerles un valor agregado como sólo la ESPOL lo sabe hacer con sus servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Abascal Elena y Grande Ildfonso, "Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial", Esic, 1994, páginas 25 -120.
2. Agell Peer - Segarra José Antonio, "Investigación de Mercados", IESE, Barcelona, 1997, páginas 15 - 24
3. Grande Esteban Ildfonso y Abascal Fernández Elena "Métodos Multivariantes para la Investigación de Comercial", Ariel S.A, 1989, páginas 7 - 135.
4. Johnson R. y Wichern Dean, "Applied Multivariate Statistical Analysis" Prentice-Hall International, Inc, 1982, páginas 515 - 527
5. Malohtra Naresh K. "Investigación de mercados: un enfoque practico" 2da. Edición, Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A. 1997, páginas 670 -693.
6. Oceano, "Oceano de Sinónimos y Antónimos", Oceano, Barcelona - España, 1992, páginas 887, 907.
7. Zevallos M. Joaquín, "Comercio", Cámara de Comercio de Guayaquil, Guayaquil, 2001, páginas 1 – 3



## APENDICE

Riesgo Sistémico

*"Inestabilidad en los mercados financieros derivada del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras y de entrega de valores de alguna entidad participante en el sistema de compensación y liquidación. Principio de entrega contra pago. Cobertura del riesgo de principal"*

**Riesgo sistémico.**

La existencia de un banco con un 28% del mercado genera un riesgo sistémico muy elevado. Cabe recordar que el riesgo sistémico es justamente lo que justifica la regulación de solvencia bancaria. Este riesgo consiste en que la quiebra de un banco puede tener efectos sobre otras instituciones sólidas del sistema y terminar afectando la estabilidad de la cadena de pagos de la economía. En este punto es importante entender que aquí no se está planteando que el riesgo del BSCH sea a priori más elevado – puede que incluso el riesgo ex ante sea menor –, sino que en caso de que dicho banco quiebre, su impacto sistémico sería muy fuerte.

Esto genera el problema del "too big to fail", o demasiado grande para quebrar, que obliga a la autoridad a proteger a dicho banco, incluso con un