



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**Preferencias en el uso de productos y servicios financieros
que ofrecen las instituciones del sistema financiero
regulado ecuatoriano, año 2011, Plaza Esmeraldas**

Trabajo de Fin de Carrera previa a la obtención del Título de
Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas

Trabajo de Fin de Carrera previa a la obtención
del Título de Economista

Autores:

Gutiérrez Gavilánez Patricia del Carmen
Bravo Ruales Cristian Ramiro

Director:

Ing. Espinoza Loayza Viviana del Cisne

QUITO-ECUADOR

2012

Ing. Viviana Espinoza Loaiza

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por los estudiantes Patricia del Carmen Gutiérrez Gavilánez y Cristian Ramiro Bravo Ruales, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Enero 2012

f).....

CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotros, Patricia del Carmen Gutiérrez Gavilánez y Cristian Ramiro Bravo Ruales declaramos ser autores del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....
AUTOR

.....
AUTOR

AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....

Patricia Gutiérrez Gavilánez

.....

Cristian Bravo Ruales

DEDICATORIA

Para nuestros amados hijos **Valentina** y **Juan Ignacio** porque ustedes son el motor que impulsa nuestras vidas.

Con especial cariño para Kike.

Patricia Gutiérrez

Cristian Bravo

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por ser un ejemplo constante de superación y esfuerzo para lograr nuestros objetivos.

A la gente de Esmeraldas que con su apertura y sinceridad nos ayudo con las entrevistas en las encuestas realizadas.

A la Ing. Viviana Espinoza por permitirnos ser parte de este proyecto de investigación que aporta nuevos datos sobre el mercado financiero del país.

Al Ing. Miguel Peñarreta por su constante guía y capacitación durante el desarrollo del proyecto.

A Fernando Bravo y Patricia Salazar por su apoyo con la logística para nuestros viajes a la ciudad de Esmeraldas.

.....

Patricia Gutiérrez Gavilánez

.....

Cristian Bravo Ruales

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	xi
---------------------	----

CAPITULO I

1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO:

Breve descripción y caracterización

1.1	Ley General de Instituciones Financieras	1
1.1.1	Definición	1.
1.1.2	Órganos rectores del Sistema Financiero	3
1.1.3	Alcance y Regulaciones	4
1.2	Estructura del sistema financiero ecuatoriano	5
1.2.1	Banca Privada	5
1.2.1.1	Definiciones básicas	5
1.2.1.2	Caracterización de la banca ecuatoriana	7
1.2.1.3	Productos y servicios financieros	14
1.2.2	Cooperativismo	16
1.2.2.1	Definiciones básicas	16
1.2.2.2	Cooperativismo en el Ecuador, breve descripción, estadísticas	18
1.2.2.3	Productos y servicios	23
1.2.3	El Mutualismo	23
1.2.3.1	Definiciones básicas	23
1.2.3.2	El Mutualismo en el Ecuador	24
1.2.3.3	Productos y servicios	29
1.2.4	Banca Pública	31
1.2.4.1	Definiciones básicas	31
1.2.4.2	Banca pública en el Ecuador	31

1.2.4.3	Productos y servicios	34
1.3	Tendencias actuales de productos y servicios financieros	35
1.3.1	La importancia de la web 2.0	35
1.3.2	Canales de provisión de servicios financieros	36
1.3.2	Retos futuros de los productos y servicios financieros en Ecuador	37

CAPÍTULO II

2. Análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano.

Una perspectiva desde la oferta por plaza

2.1	Sistema financiero local	38
2.2	Evolutivo de captaciones	47
2.3	Evolutivo de colocaciones	58.
2.4	Productos y servicios financieros. Tipos y costos.	66
2.4.1	Por institución financiera	66

CAPÍTULO III

3. Acceso y preferencia de productos y servicios financieros.

Una perspectiva desde la demanda.

	Introducción	72
3.1	Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios Financieros	85
3.2	La comunicación con el cliente y el servicio al cliente	95

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones	108
2. Recomendaciones	111

BIBLIOGRAFIA	112
---------------------	-----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación liderado por la Escuela de Banca y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja, pretende aportar a la comunidad académica un estudio actualizado sobre el comportamiento y preferencias de los clientes del sistema financiero nacional, en este caso el trabajo desarrollado analiza la situación de la ciudad de Esmeraldas.

Con el avance constante de las tecnologías de información, la relación banca cliente ha tenido nuevos matices, el internet, el correo electrónico, celulares y las redes sociales permiten acceder a la información bancaria al instante. En el caso de Esmeraldas, estas innovaciones van difundiéndose de a poco entre los clientes, porque en su mayoría optan aun por los canales de comunicación tradicionales.

La investigación realizada permite conocer la preferencia de la plaza de Esmeraldas por las cuentas de ahorro como producto bancario de mayor uso y entre los servicios la tarjeta de débito es la favorita por los clientes. Además los clientes ven el servicio al cliente de las cooperativas como el mejor calificado y por el contrario la banca pública tiene una percepción negativa.

INTRODUCCIÓN

A los períodos de crisis siempre sobreviven los mejor preparados, tal y como versa el refrán popular “si no te mata te hace más fuerte”. Y eso precisamente vivió el sistema financiero ecuatoriano a raíz de la crisis del año 1999, porque a partir de la quiebra bancaria y posterior dolarización las instituciones que componen el mencionado sistema han vivido un proceso de constante crecimiento y maduración cumpliendo con su rol de medio catalizador para el desarrollo económico del Ecuador.

Ante esta condicionante y con la visión investigativa que caracteriza a la Universidad Técnica Particular de Loja, la Escuela de Banca y Finanzas de la mencionada institución de educación superior, ha planteado el programa de graduación masiva para indagar y analizar las preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero.

Con estos antecedentes, el grupo de trabajo ha sido asignado con la plaza de Esmeraldas, para lo cual se investigó y analizó su sistema financiero local, compuesto por ocho bancos privados: Austro, Bolivariano, General Rumiñahui, Guayaquil, Internacional, Pichincha, Produbanco y Solidario; dos cooperativas: Coopad y 29 de Octubre; Sociedad Financiera Global; por último la banca pública representada por el Banco Nacional de Fomento.

En el Capítulo I se revisa la normativa vigente para el sistema financiero nacional, esta es la Ley General de Instituciones Financieras donde claramente se expone la estructura del sistema financiero y los órganos rectores encargados de vigilar y hacer cumplir lo expuesto en la legislación.

Además se realiza una breve revisión de las cifras más importantes de los componentes del sistema financiero. El comportamiento del sistema financiero privado tiene similitudes, estas son, fortalecimiento patrimonio, aumento niveles de captaciones y colocaciones, mejoramiento de la productividad y aumento de rentabilidad.

Del lado de la oferta de productos y servicios las instituciones financieras privadas han ido ampliando su abanico de opciones, con especial énfasis en los últimos años con el enfoque hacia las herramientas y canales tecnológicos.

La banca pública ha tenido un desempeño y dinámica diferente, propia de su concepción enfocada en nichos de mercado que el sistema privado no participa porque no le interesa o no son rentables. En esta circunstancia la participación del Banco Nacional de Fomento es importante en el segmento de microcrédito y atención a los sectores del agro.

Con el Capítulo II se analiza la información concerniente a la plaza de Esmeraldas, donde el subsistema de bancos privados capta el 84% del mercado de depósitos pero las mayores tasas de crecimiento en los últimos años las tiene la banca pública. El índice que llama la atención es la morosidad de los créditos de la banca pública ya que estos alcanzan el 20% en el año 2010 cuando los bancos privados y cooperativas mantienen niveles entre 2% y 3% en el mismo año. Esto demuestra que no se están realizando los análisis de crédito pertinentes al momento de conceder los préstamos y más bien estos dependen de factores extra bancarios.

Otro dato relevante es la baja participación del crédito para vivienda que existe en la plaza de Esmeraldas, donde predomina el crédito comercial, este es un indicador negativo tomando en cuenta el dinamismo que imprime a la economía el sector

constructor. Aunque es importante señalar que la vivienda atada al turismo tiene un importante boom en las playas de Esmeraldas.

La investigación de campo tiene su desarrollo en el capítulo III, donde los resultados indican que la población de Esmeraldas tiene preferencia por el uso de la cuenta de ahorros como principal producto financiero y la tarjeta de debito como servicio.

El canal de comunicación preferido por los clientes de todos los subsistemas es la visita a la institución aunque en la banca privada el uso de la banca virtual tiene un peso importante.

El servicio mejor calificado son las cooperativas y como mejora la mayoría de clientes de todas las instituciones mencionan al recurso humano y la atención al cliente como punto débil.

En las hojas posteriores se amplía y desarrolla los temas tratados en esta introducción que procura abstraer los temas más importantes de esta investigación.

CAPITULO I

El sistema financiero ecuatoriano: Breve descripción y caracterización.

Introducción

1.1. Ley general de instituciones financieras

1.1.1 Definición

La actividad bancaria e intermediación financiera del Ecuador está regulada por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero promulgada en el Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 12 de mayo de 1994, debido a que este cuerpo legal fue objeto de varias reformas fue codificada y publicada en el Registro Oficial No. 250 de 23 de enero del 2001.

El propósito básico de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero es implantar los lineamientos del funcionamiento de un importante sector de la economía. Así: “Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público” (Art. 1, Título I, Del Ámbito de la Ley, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero).

Sistema Financiero

Se define al Sistema financiero como el conjunto de instituciones y organismos regulados por normas legales cuya finalidad principal es la intermediación financiera, canaliza los recursos financieros de unidades que disponen de excedentes hacia unidades deficitarias, fomentando el ahorro.

El sistema financiero tiende a promover el desarrollo económico del país a través del crédito y la inversión mediante un manejo armónico de la política monetaria y política fiscal (Andrade, 2003). El sistema financiero ecuatoriano con el propósito de conseguir éstos objetivos distribuye funciones y responsabilidades en instituciones del sector público y privado conformando la siguiente estructura:

CUADRO Nº 1	
SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO	
Entidades de Supervisión y Control	Superintendencia de Bancos Superintendencia de Compañías Junta Bancaria
Entidades Bancarias:	
Bancos del Sector Público	Banco del Estado Banco Nacional de Fomento Banco Ecuatoriano de la Vivienda
Bancos del Sector Privado	Bancos Nacionales y Extranjeros
Entidades Financieras Crediticias del Sector Público	Corporación Financiera Nacional Instituto Ecuatoriano de Crédito y Becas Banco del IESS
Entidades Financieras Crediticias del Sector Privado	Compañías Financieras Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito Cooperativas de Ahorro y Crédito
Entidades de Servicios Financieros	Almacenes Generales de Depósito Compañías de Arrendamiento Mercantil Compañías Emisoras o Administ. Tarjetas Crédito Casas de Cambio Corporaciones de Garantía y Retro garantía Corporaciones de Mercado Secundario Hipotecas
Entidades de Servicios Auxiliares	Transporte de especies monetarias y de valores Servicios de Cobranza Cajeros Automáticos Servicios Contables y de Computación Fomento a las exportaciones Inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros: Ley General de Instituciones del Sistema Financiero: Título I. Art. 1

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero

En virtud de la facultad que le otorga la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en el literal b del Art. 175, **la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria** dictan resoluciones con carácter obligatorio para las Instituciones del Sistema Financiero Privado.

Superintendencia de Bancos

Siendo la Superintendencia de Bancos la entidad reguladora del sistema financiero, la Constitución vigente la describe como “el organismo técnico con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, está dirigida y representada por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros”. (Art. 171, Título XII, De la Superintendencia de Bancos, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero).

La Superintendencia de Bancos fue creada el 6 de septiembre de 1927 al producirse en el país una transformación en el ramo bancario y financiero presidida por la Misión Kemmerer. (Andrade, 2003).

La Junta Bancaria

La Superintendencia de Bancos tiene una Junta Bancaria conformada por cinco miembros: Superintendente de Bancos, quien la presidirá; el Gerente General del Banco Central del Ecuador; dos miembros con sus respectivos alternos, que serán designados por el Presidente Constitucional de la República; y un quinto miembro que serán designados por los cuatro restantes (Art. 174, Título XII, De la Superintendencia de Bancos, Ley General de las Instituciones Financieras del Sistema Financiero).

1.1.3 Alcance y Regulaciones

La Superintendencia de Bancos ejerce el control al sistema financiero de manera directa a través de inspecciones a las instituciones, peritajes, exámenes especiales, auditorías generales o parciales e intervenciones; y, de manera indirecta a través del análisis de la información enviada por las instituciones a la Superintendencia de Bancos.

Son atribuciones de la Superintendencia de Bancos las siguientes:

- a) Fortalecer el marco legal y normativo de acuerdo a principios, mejores prácticas y estándares internacionales vigentes.
- b) Lograr una adecuada administración de riesgos mediante el fortalecimiento de los procesos de supervisión de los sistemas controlados.
- c) Proteger los derechos de los consumidores financieros.
- d) Fortalecer la gestión organizacional y la administración del recurso humano.
- e) Asegurar la calidad y la seguridad de la información y el servicio informático, con tecnología de punta.
- f) Optimizar la administración de los recursos financieros.

Son atribuciones de la Junta Bancaria las siguientes:

- a) Formular la política de control y supervisión del sistema financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como de la remoción de sus administradores;

- b) Resolver los casos no consultados en esta Ley, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las instituciones financieras y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de esta Ley;
- c) Determinar las operaciones y servicios no señalados expresamente en esta Ley que sean compatibles con las actividades de las instituciones financieras;
- d) Resolver los recursos de revisión de orden administrativo planteados ante este órgano;
- e) Aprobar el presupuesto y la escala de remuneraciones del personal de la Superintendencia;
- f) Conocer la memoria que elabore el Superintendente en forma previa a su remisión al Congreso Nacional.

1.2 Estructura sistema financiero ecuatoriano

1.2.1 Banca Privada

1.2.1.1 Definiciones básicas

El artículo segundo de la Ley general de instituciones financieras menciona lo siguiente: “ Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión”. Entre otras operaciones que las instituciones financieras privadas están autorizadas a realizar de

acuerdo a lo establecido en la Ley (Art. 51, Título V, Capítulo I), se citan las principales:

- ✓ Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días.
- ✓ Recibir depósitos a plazo. Los depósitos a plazo son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, libremente convenidos por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor
- ✓ Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior;
- ✓ Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;
- ✓ Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no
- ✓ Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- ✓ Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;

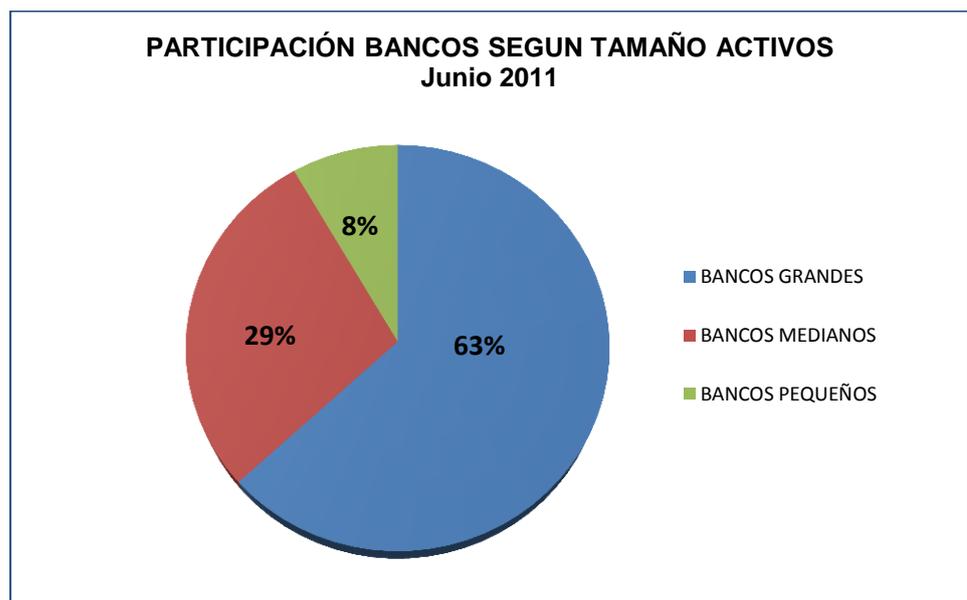
- ✓ Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana

Estructura sistema financiero ecuatoriano

A partir de la crisis bancaria de 1999, el mercado bancario nacional, vio reducir el número de instituciones, ya sea por quiebra, fusiones o adquisiciones. Desaparecieron bancos emblemáticos como Filanbanco y Previsora que tenían una larga trayectoria institucional; y, Banco del Pacifico fue estatizado lo que garantizo su viabilidad financiera. Desde entonces, algunos bancos consolidaron su posición como Banco Pichincha y Banco de Guayaquil que fortalecieron su participación en el mercado, que conjuntamente con Banco del Pacifico y Produbanco concentran el 63% de la cartera de activos del sistema bancario.

Grafico N° 1

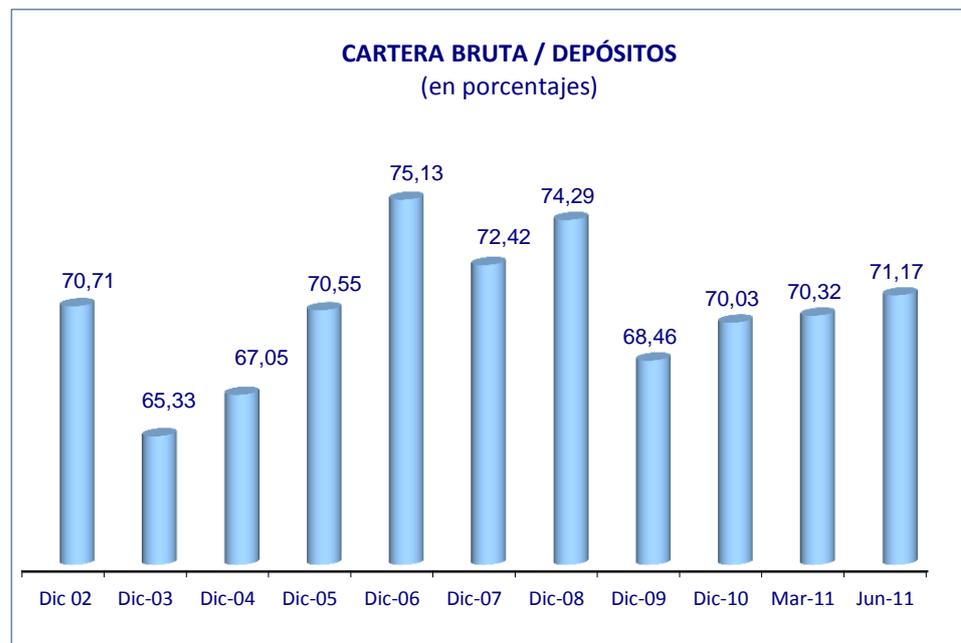


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboracion : Patricia Gutierrez y Cristian Bravo

En la actualidad el sistema bancario está compuesto por 25 bancos privados: 22 bancos locales privados, 1 banco local público y 2 instituciones sucursales de bancos extranjeros, ellos son el Citibank y Lloyds Bank, es importante mencionar que Lloyds Bank vendió su cartera de clientes al Banco Pichincha aproximadamente hace un año.

En el aspecto comercial, la banca ecuatoriana mantiene un acertado equilibrio financiero, entre monto de captaciones y colocaciones, porque de cada dólar que capta del público invierte 0.70 ctvs. En crédito, esto fortalece su rentabilidad, como se demuestra en el siguiente gráfico, desde el año 2002 no ha variado el índice colocaciones/captaciones, este porcentaje se mantiene entre niveles del 65% y 75%, demostrando una estabilidad y planificación en los proyectos comerciales de la banca.

Gráfico N° 2

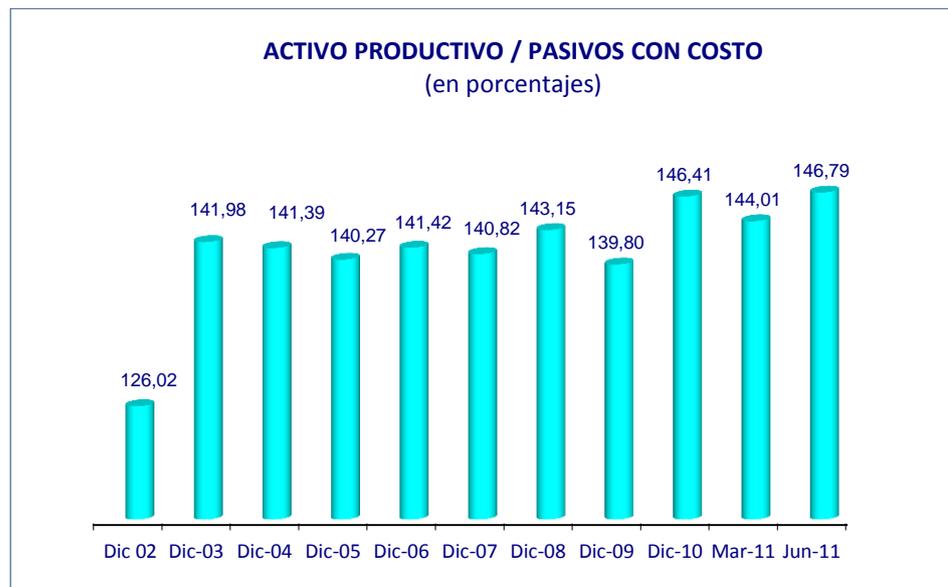


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

El spread bancario del sistema nacional se mantiene estable desde el año 2003 en una relación promedio de 1.40 entre los activos productivos y pasivos con costo, esto significa que la banca está cobrando por sus créditos 1.4 veces lo que paga a sus clientes por las captaciones.

Gráfico N° 3



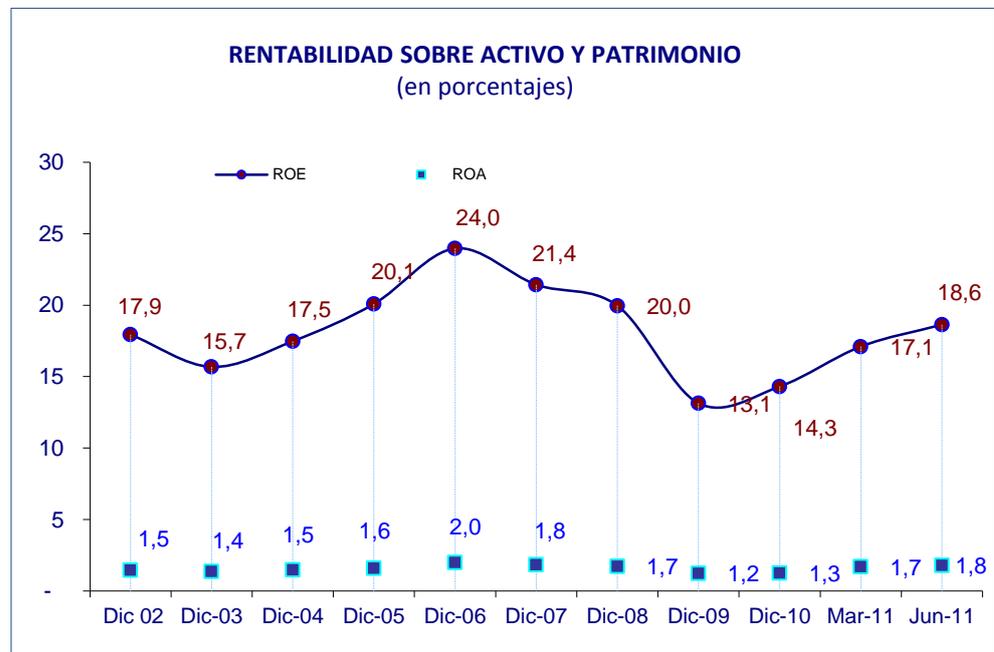
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

De la relación entre activo productivo y pasivo con costo, se concluye el nivel de rentabilidad de los bancos, medidos por el ROE (rentabilidad sobre patrimonio) y el ROA (rentabilidad sobre activos), como muestra el siguiente gráfico, estos niveles tuvieron una disminución significativa entre los años 2009 y 2010, esto se explica por las regulaciones implementadas por las autoridades de control a los cobros por servicios financieros, repatriación de inversiones en el exterior y la crisis

financiera mundial. A partir de marzo de este año, los niveles de rentabilidad se han recuperado a los mismos niveles del año 2004.

Gráfico N° 4

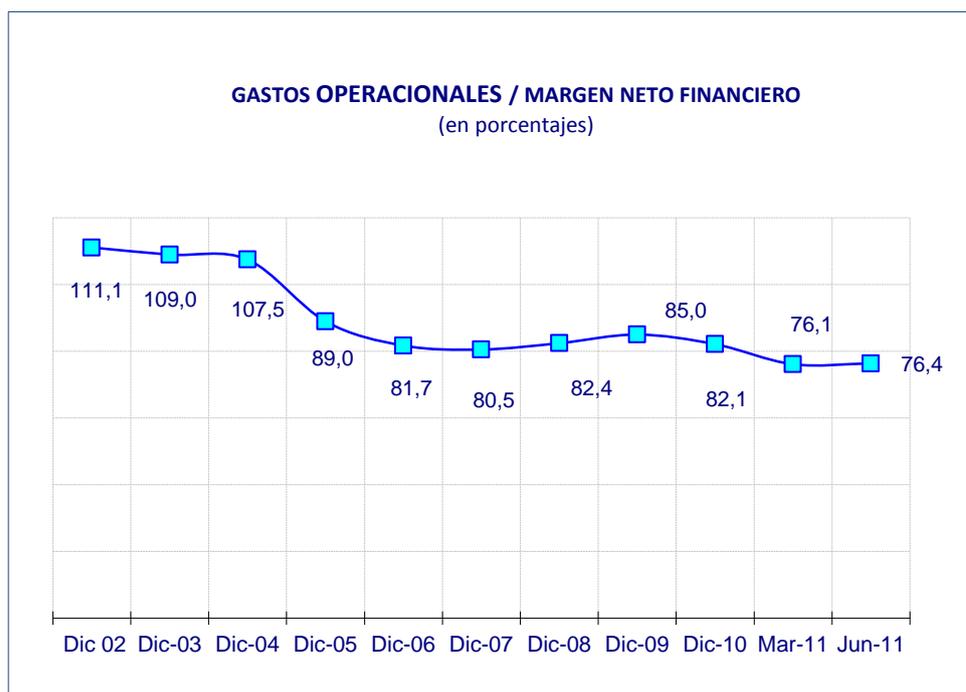


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

Los niveles de eficiencia del sistema bancario van mejorando paulatinamente, como señala el gráfico de los gastos operacionales / margen financiero, esto significa una reducción constante del costo operacional, la banca nacional gasta 0.7 por cada dólar que gana entre el diferencial entre tasa activa y pasiva.

Grafico N° 5



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

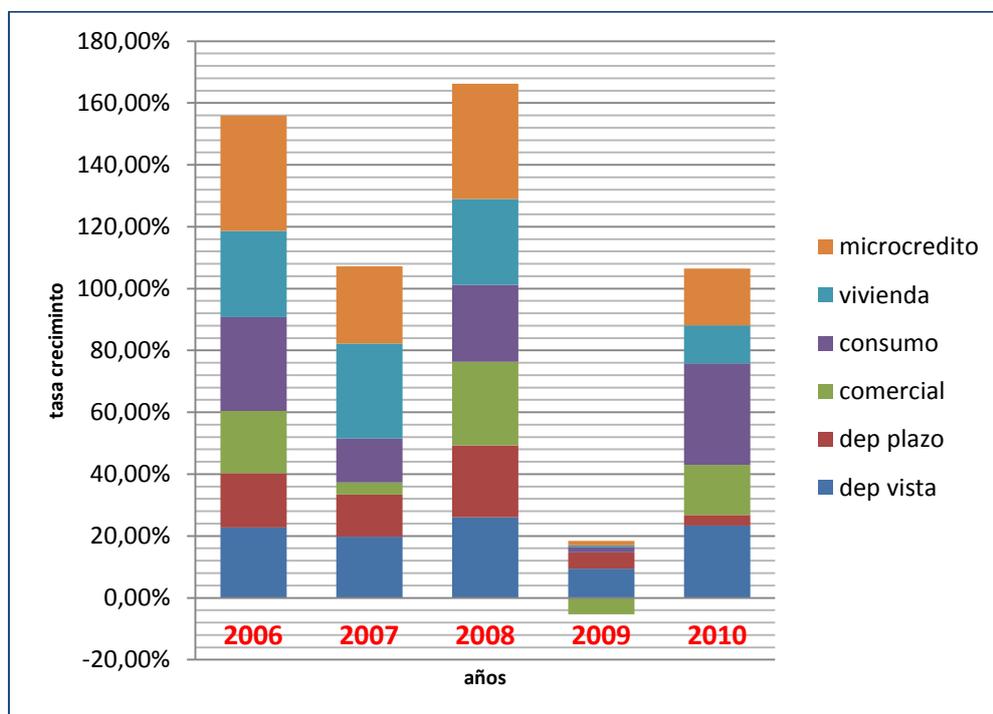
Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

El desempeño comercial de la banca tuvo un crecimiento con altibajos en el lustro pasado, los mejores años fueron 2006 y 2008, las captaciones y colocaciones tuvieron un crecimiento equilibrado y con cifras entre el 25 y 40%. Contrariamente, el año 2009, fue un desempeño mediocre, tanto así que algunos rubros de crédito fueron cercanos a cero o negativos, como en el caso del crédito comercial, en este año lo que más creció fueron los depósitos a la vista. Para el año 2010, las cifras de crecimiento se recuperaron a los niveles de antes de la crisis del 2009.

Grafico N° 6

DESEMPEÑO COMERCIAL CAPTACIONES Y COLOCACIONES

TASAS DE CRECIMIENTO ACUMULADAS



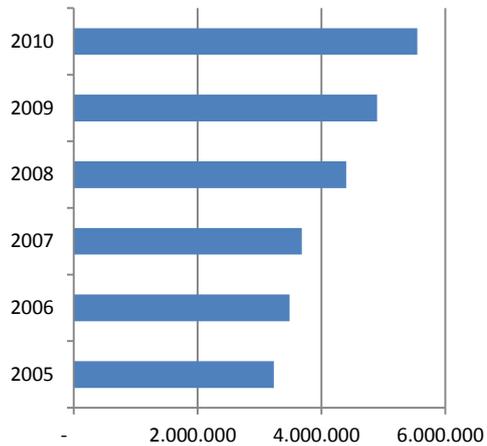
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

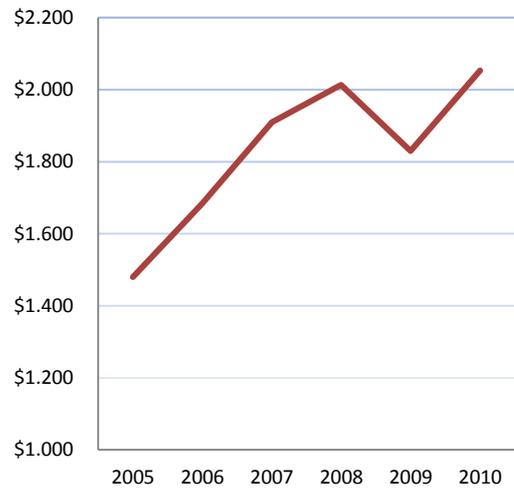
La cobertura de la banca privada ha crecido en el número de clientes y en el promedio de depósito, aunque no en la misma proporción. En el caso de depósitos a la vista el crecimiento en el número de clientes, entre el año 2005 y 2010 es de 72% y el crecimiento del promedio de depósito por cliente es 39%. Para depósitos a plazo el crecimiento en número de clientes en el período analizado es 53% y 14% en el promedio de depósito por cliente.

Grafico N° 7

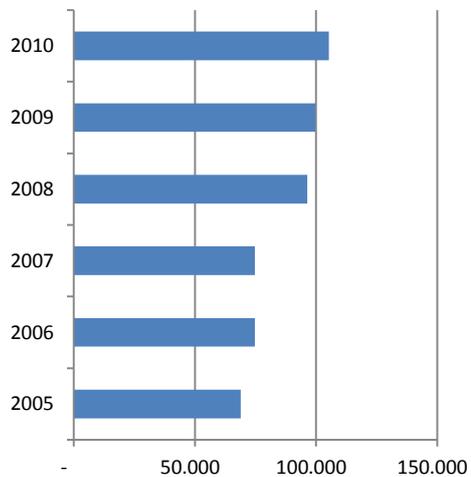
**número clientes depósitos vista
bancos privados - número clientes**



depósito vista promedio



**número clientes depósitos plazo
bancos privados - número clientes**



depósito plazo promedio

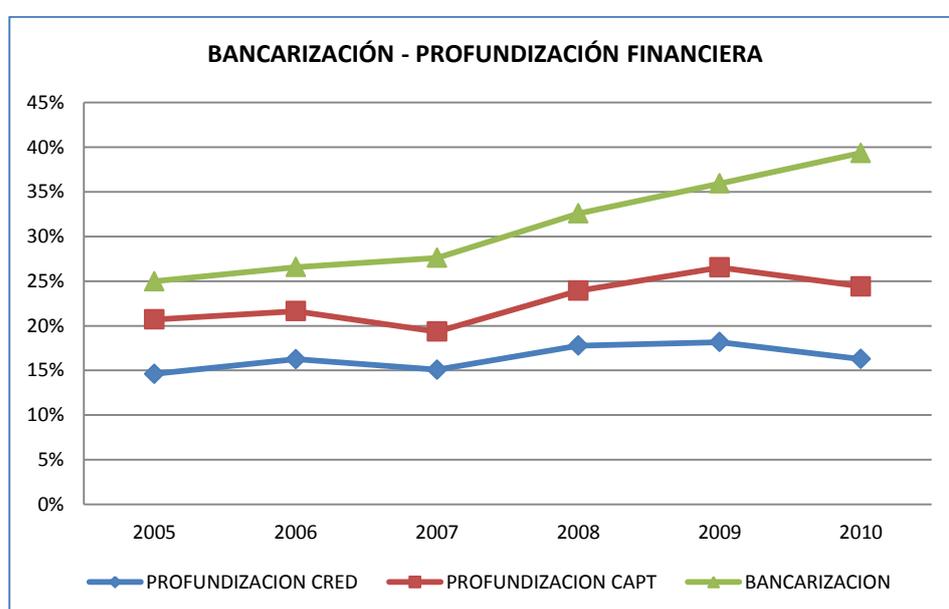


Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En complemento con el análisis del número de clientes en la banca privada, vemos que la bancarización del sistema ha crecido del 25% al 39% en el período 2005-2010. En el caso de la profundización financiera, los niveles han variado con porcentajes marginales de crecimiento. Lo que se puede concluir en este aspecto, es que no existe un crecimiento importante en el nivel de créditos y captaciones del sistema de bancos privados, su crecimiento está dado por el volumen pero las estructuras se mantienen invariables.

Gráfico N° 8



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

1.2.1.3 Productos y servicios financieros

Existe una extensa gama de productos y servicios que la Banca Privada ofrece a sus clientes, muchos de estos servicios dependen de la institución y el sector o especialización al que está dirigido el producto financiero.

Detallamos los principales productos y servicios que los bancos privados nacionales están ofertando en la actualidad a sus clientes:

Cuadro Nº 2

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

BANCA PERSONAL

Cuentas	Créditos	Inversiones	Tarjetas de Crédito
Corrientes Ahorros Cuentas Internacionales Giro Ahorro	Agropecuario Automotriz Consumo Hipotecario Nomina PYMES Educativo	Pólizas Acumulación Depósitos a Plazo Fondos de Inversión Time Deposit Depósitos en Garantía	Visa MasterCard American Express Diners Club

Fuente: Páginas web instituciones financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

BANCA CORPORATIVA

Cuentas	Créditos y Comercio Exterior	Inversiones	Tarjetas de Crédito
Corrientes Ahorros Cuentas Internacionales	Financiamiento Importación y Exportación Pre – Post Embarque Cartas de Crédito Cartas de Garantía Avales bancarios Líneas de crédito empresariales Garantía bancaria y aduanera Hipotecarios Microcréditos Cobranzas	Fondos de Inversión Depósitos Nacionales e Internacionales Depósitos en Renta fija y variable Negocios Fiduciarios	Visa Mastercard American Express Diners Club

Fuente: Páginas web instituciones financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

SERVICIOS

- ✓ Certificación de cheques
- ✓ Cheques de Gerencia
- ✓ Pagos servicios básicos
- ✓ Pagos de tarjetas de crédito
- ✓ Emisión de estados de cuenta
- ✓ Anulación ó revocatoria de pago de cheques
- ✓ Transporte de efectivo y valores
- ✓ Depósitos nocturnos
- ✓ Cajeros automáticos
- ✓ Transferencias
- ✓ Cobranzas del interior
- ✓ Casilleros de correspondencia
- ✓ Casilleros de seguridad
- ✓ Valores en custodia
- ✓ Tarjetas de débitos
- ✓ Cambios
- ✓ Remesas del exterior
- ✓ Cash Management
- ✓ Rol de Pagos

1.2.2 Cooperativismo

1.2.2.1 Definiciones básicas

Son sociedades de derecho privado sin fines de lucro, su principal actividad es la planificación y realización de actividades de beneficio

social o colectivo, sobre la base de la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones en las que se practica de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua y control democrático al estar bajo el control de sus mismos socios a través de la Asamblea General.

La Legislación Cooperativa en el Ecuador data de 1937, tomando fuerza en 1950 con la creación de la mayor parte de organizaciones Cooperativas. El 7 de septiembre de 1966 se promulgó la Ley de Cooperativas dictándose en 1968 el reglamento respectivo.

El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de las cooperativas, se realiza a través de: Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público están autorizadas a realizar las operaciones o servicios financieros dispuestos en el Art. 51 de la Ley General de Instituciones Financieras, excepto las siguientes:

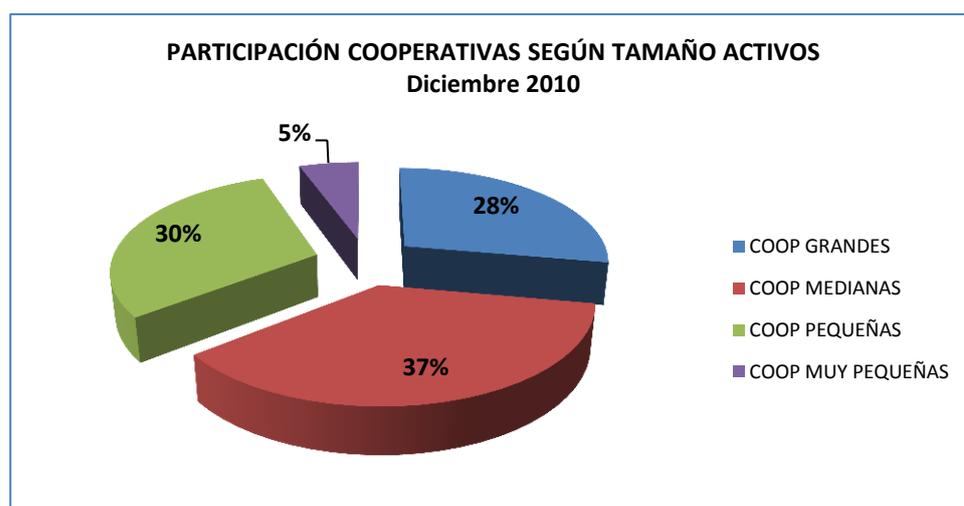
- ✓ Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas
- ✓ Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
- ✓ Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;
- ✓ Garantizar la colocación de acciones u obligaciones
- ✓ Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;

- ✓ Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley.

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)

A diferencia de los bancos privados, a partir de la crisis del año 1999 las cooperativas han tenido un aumento en el número de instituciones, actualmente existen 37 cooperativas bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, a diferencia del año 2002 cuando existían 27 de régimen cooperativo. Están clasificadas en cooperativas grandes (mayores 6%), medianas (entre 3% y 5,99%), pequeñas (entre 1% y 2,99%) y muy pequeñas (menor a 0,99%), de acuerdo al tamaño de los activos manejados en relación al total del sistema. En el sistema cooperativo existe una institución de segundo piso ésta es Financoop, su función principal es actuar como mecanismo de estabilización de la liquidez del sistema.

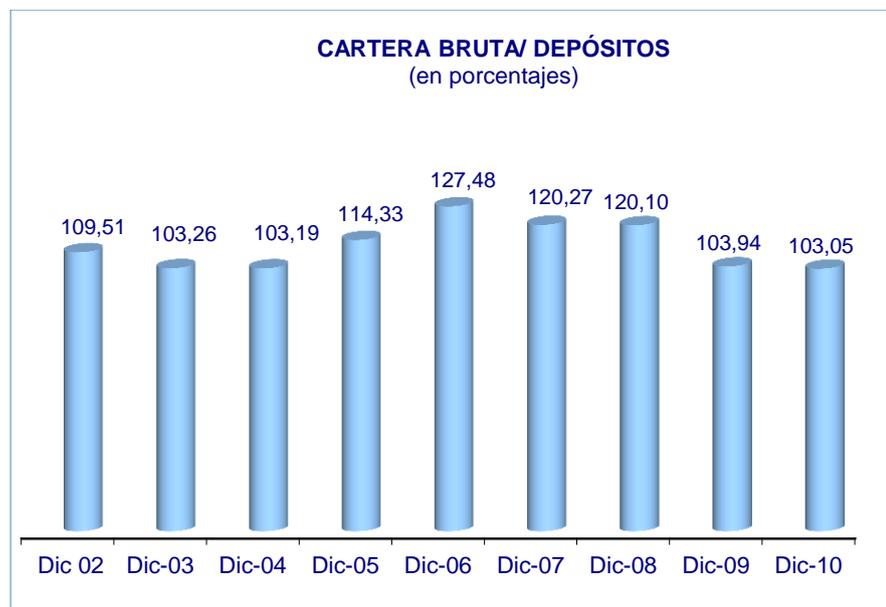
Gráfico N° 9



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El sistema cooperativo tiene una distribución de activos más equitativa con relación a la banca, no existe un actor dominante en el mercado, las cooperativas medianas y pequeñas tienen 67% de activos y en número de instituciones son el 62% del total de cooperativas. En la relación cartera / depósitos, las cooperativas tienen un índice superior a uno, esto significa que prestan a los socios mayor cantidad de dinero de la que reciben de los mismos. La diferencia está proporcionada por contribuciones del patrimonio de los accionistas.

Gráfico N° 10



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

El spread entre tasas activas y pasivas del sistema cooperativo es estable desde el año 2002 en una relación promedio de 1.20 entre los activos productivos y pasivos con costo, esto significa que las cooperativas están cobrando por sus créditos 1.2 veces lo que paga a sus clientes por las captaciones. Esta es una diferencia menor en 0.2 veces con relación a la banca privada.

Gráfico N° 11

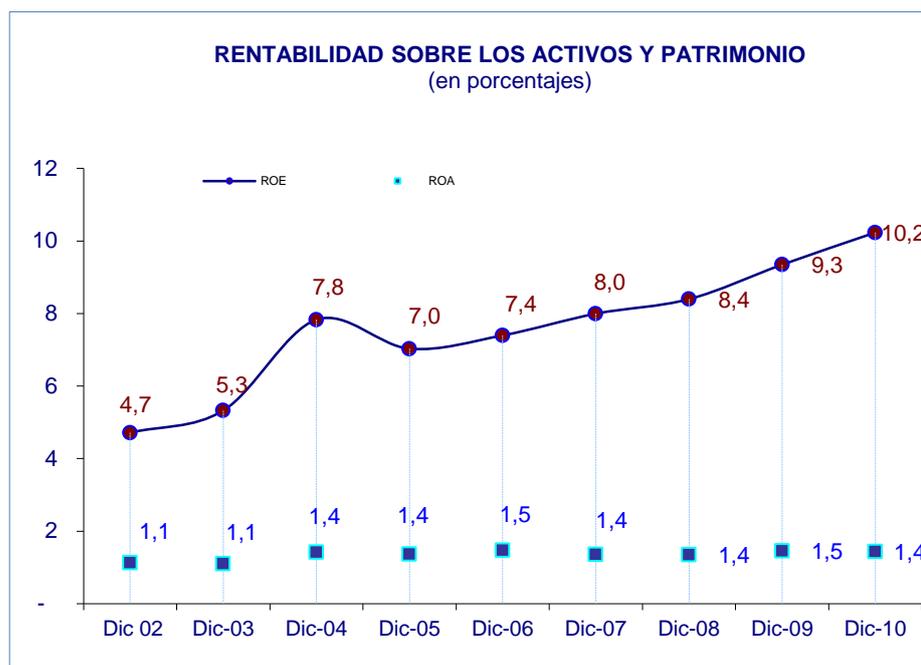


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

El nivel de la rentabilidad (ROA) sobre activos del sistema cooperativo es 1.4% en promedio, este valor es similar con el promedio del ROA bancario. En el nivel de rentabilidad sobre patrimonio (ROE), las cooperativas mantienen un crecimiento sostenido desde el año 2002, hasta alcanzar un 10.2% en el año 2010. La crisis financiera mundial del año 2009 no afectó la rentabilidad de las cooperativas, a diferencia de lo sucedido con el sistema bancario privado. Además las regulaciones a los cobros a los clientes fue dirigida al sistema bancario.

Gráfico N° 12



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

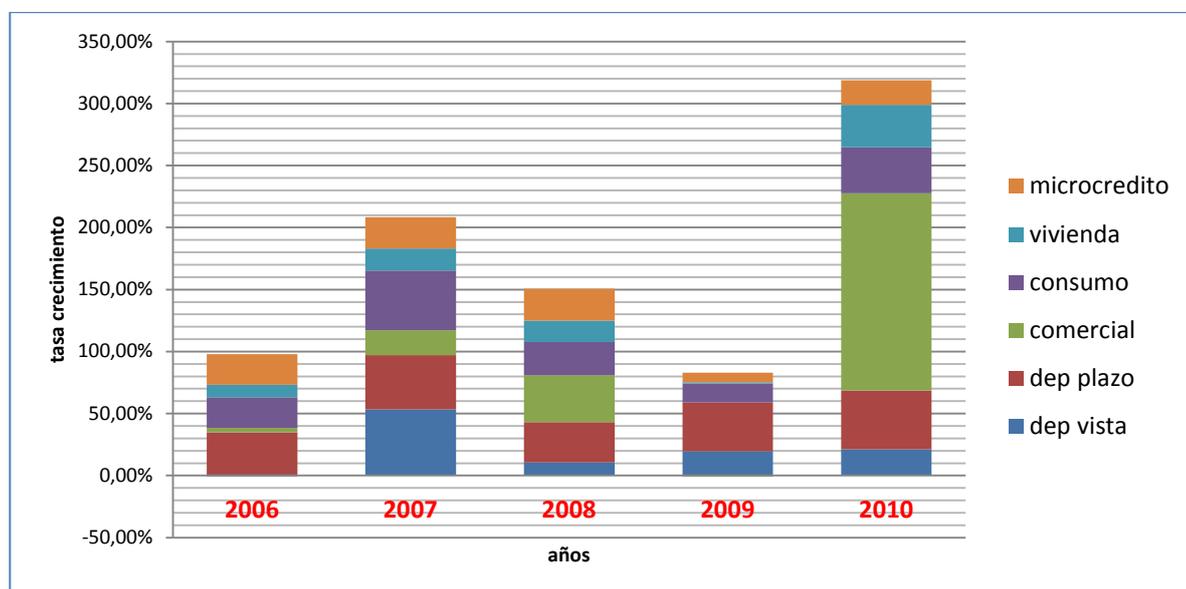
Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

El desempeño comercial del sistema cooperativo ha tenido un crecimiento inestable, aunque todos los años desde el 2006 ha experimentado incrementos comerciales en captaciones y colocaciones, existe algunos rubros que han crecido con mayor diferencia que otros. Por ejemplo el crédito comercial tiene un crecimiento importante el año 2010, pero los años anteriores tiene cifras de crecimiento cero como en el año 2006 y 2009. Una explicación a este comportamiento es que el sistema cooperativo está muy disperso entre algunas instituciones de diferentes lugares del país y no existe una similitud en sus políticas comerciales de crédito.

Gráfico N° 13

DESEMPEÑO COMERCIAL CAPTACIONES Y COLOCACIONES

TASAS DE CRECIMIENTO ACUMULADAS

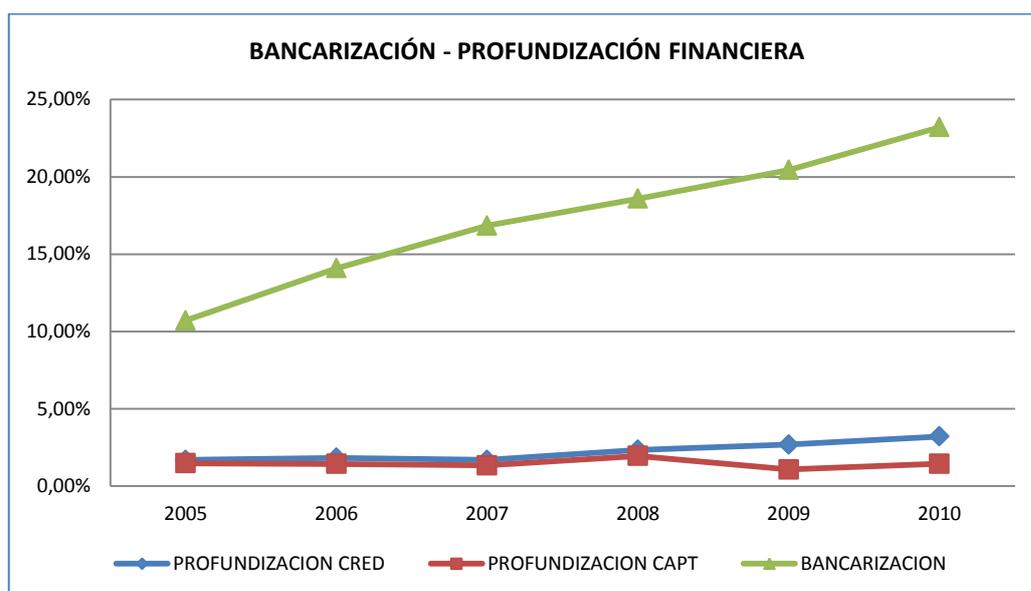


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La bancarización del sistema cooperativo ha tenido un incremento considerable de 10% a 23% en el período 2005-2010, en términos relativos es un incremento mayor a la bancarización del sistema bancario en el mismo período. La profundización financiera se mantiene muy baja y con escasos niveles de crecimiento, sobre todo la profundización con relación a las captaciones en el año 2009 y 2010 ha tenido un ligero decrecimiento.

Gráfico N° 14



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

1.2.2.3 Productos y servicios

Los productos y servicios que ofertan las Cooperativas están divididas en dos grupos: **Operaciones Activas:** son transacciones que utilizan los fondos recaudados de los socios para destinarlos al crédito y generar ingresos, éstas operaciones son: Quirografarios, Hipotecarios y Microcréditos. **Operaciones Pasivas:** Son obligaciones de pago hacia los socios que realizaron depósitos en la institución, estas operaciones son: Depósitos a la vista, Depósitos a plazo fijo.

1.2.3 El Mutualismo

1.2.3.1 Definiciones básicas

Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda son instituciones de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro.

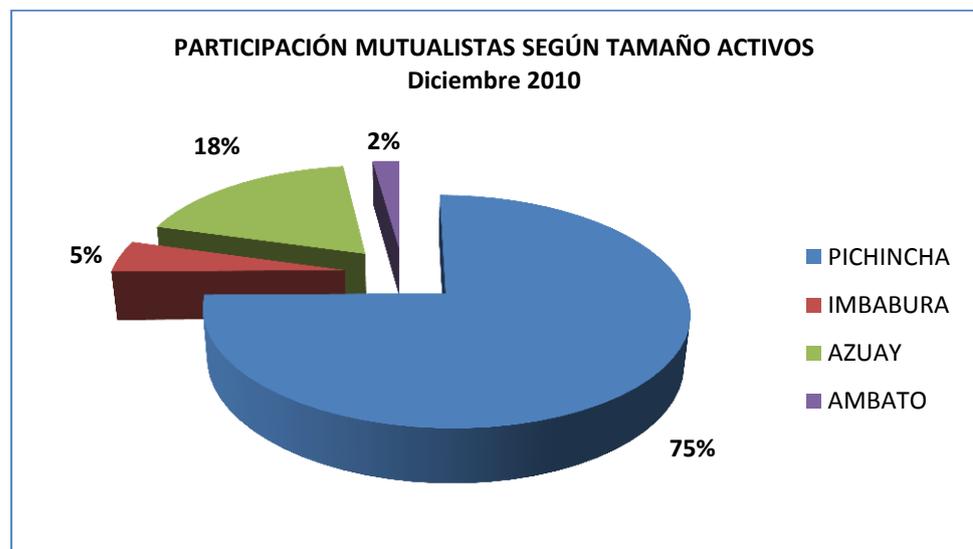
Su actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador

(Breve descripción, estadísticas y cobertura)

El subsistema de mutualistas es el de menor tamaño dentro del espectro del sistema financiero nacional, en el año 2002 existían siete mutualistas en el país y en la actualidad se mantienen cuatro instituciones. Mutualista Pichincha domina el mercado con el 75% de participación según el tamaño de activos, esto significa que existe una institución que abarca 3 de cada 4 dólares de activos en el mercado.

Gráfico N° 15

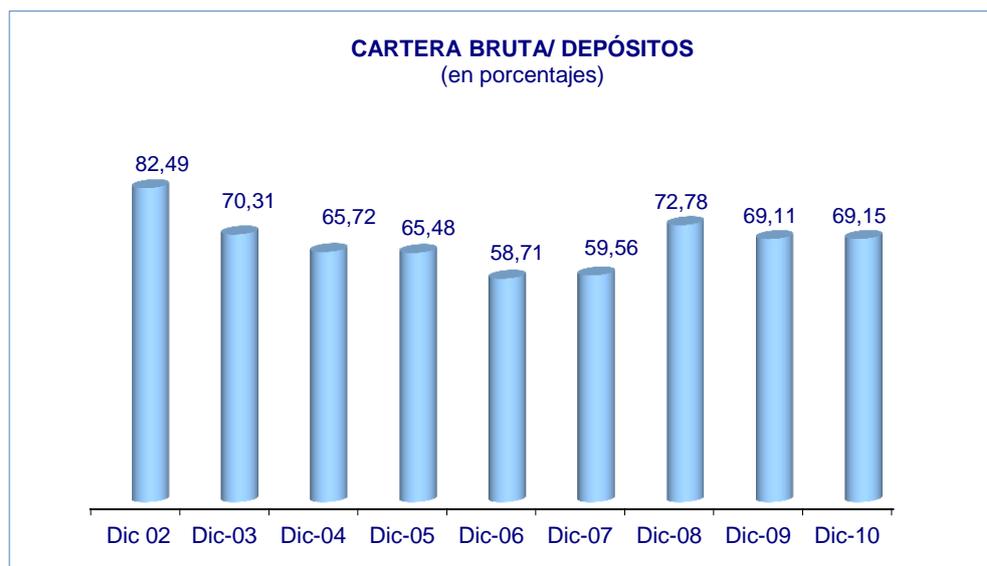


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La relación cartera bruta / depósitos es más conservadora en el mutualismo con relación a las cooperativas. En los últimos tres años, en promedio de cada dólar depositado por el público en las mutualistas, estas entregan 0.70 ctvs. en crédito.

Gráfico N° 16



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

El spread entre tasas activas y pasivas del sistema mutualista en algunos años tiene niveles menores a 100% y entre otros tiene niveles de uno, esto es mucho menor a los bancos y cooperativas. Esto implica una disminución en el nivel de rentabilidad. Hay que tomar en cuenta que una sola institución tiene el 75% del mercado, por lo que incide en los índices del resto de mutualistas.

Gráfico N° 17

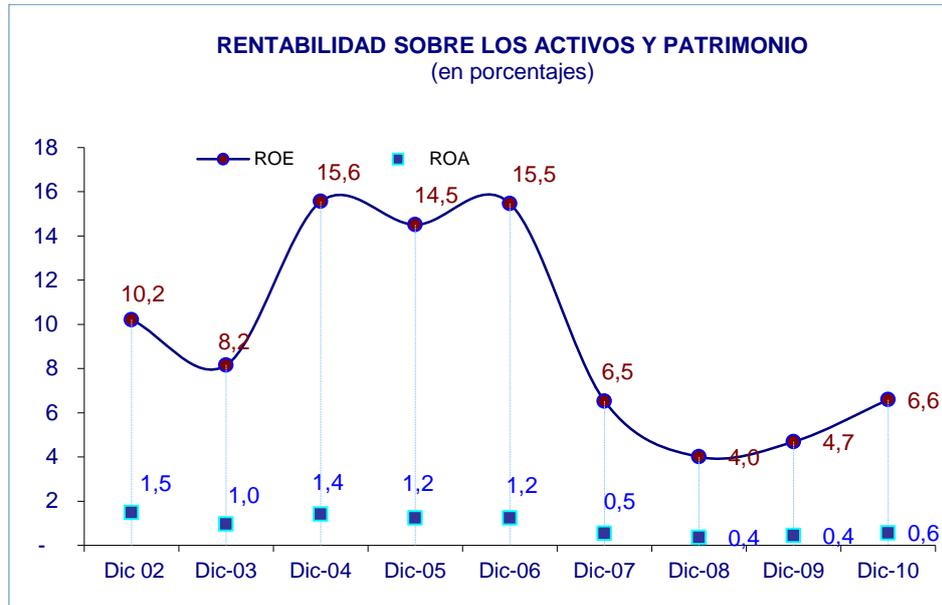


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

La rentabilidad sobre el activo (ROA) y rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), tiene niveles inferiores a los bancos y cooperativas, además ha tenido una drástica reducción a partir del año 2006. Debemos tomar en cuenta que la principal actividad de las mutualistas es el crédito de vivienda y este segmento de crédito ha tenido una fuerte competencia en los últimos años y este ha empujada las tasas de interés a la baja.

Gráfico N° 18



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

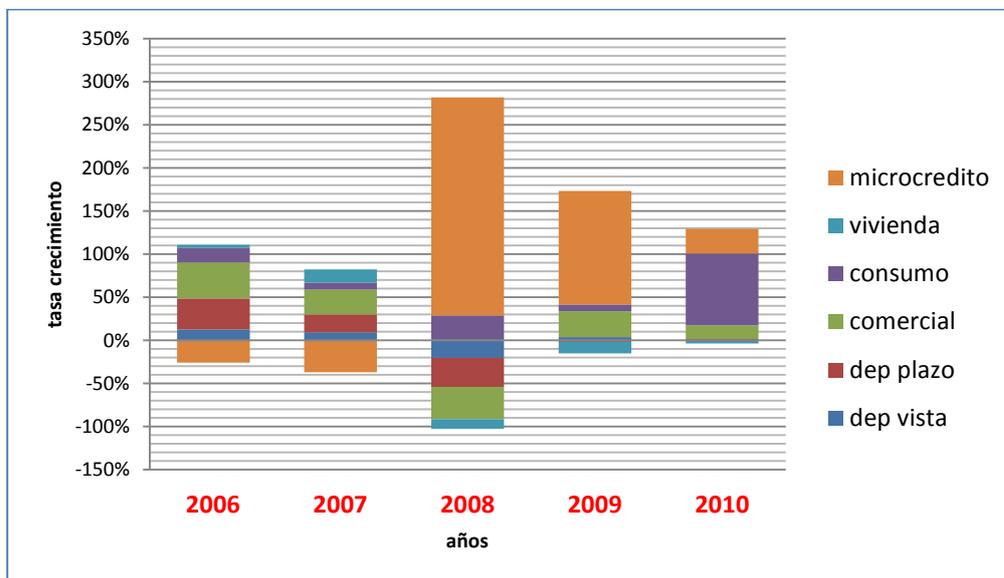
En el aspecto comercial de las mutualistas tiene una alta volatilidad en sus tasas de crecimiento, un caso es el microcrédito que en los años 2006 y 2007 tuvo decrecimiento en contraste para el año 2008 y 2009 existieron crecimientos mayores al 100%.

El punto fuerte de las mutualistas es el crédito de vivienda, pero analizando las tasas de crecimiento se nota que tuvo un muy pobre desempeño con decrecimientos en promedio de 2%.

Gráfico N° 19

DESEMPEÑO COMERCIAL CAPTACIONES Y COLOCACIONES

TASAS DE CRECIMIENTO ACUMULADAS

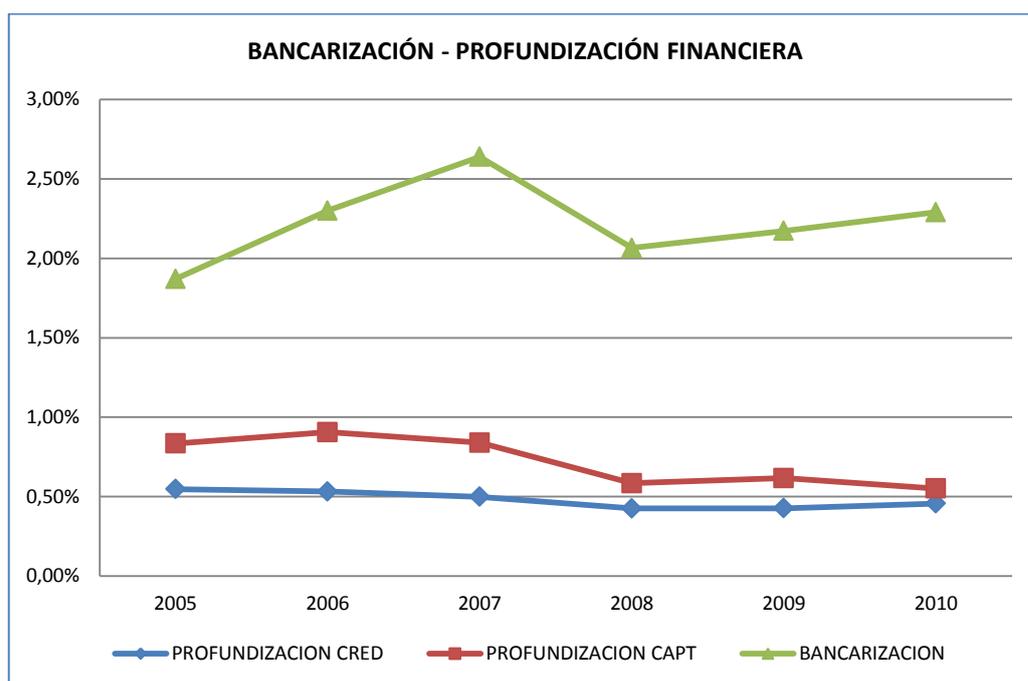


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Las mutualistas tienen menor bancarización que los bancos y cooperativas, desde el año 2005 los niveles han permanecido casi invariables. La profundización tiene el mismo comportamiento de crecimiento casi cero, esto refleja que las mutualistas no son atractivas para los clientes del mercado financiero, estos datos van a la par de los demás indicadores analizados anteriormente.

Gráfico N° 20



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

1.2.3.3 Productos y servicios

Al estar enfocado el servicio que brindan las Mutualistas principalmente en el desarrollo de vivienda, los productos y servicios que éstas ofertan tienen similares características, diferenciándose en los servicios adicionales o en los nombres que las Mutualistas han denominado a sus respectivos productos como lo veremos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3

Productos y Servicios de Mutualistas

Cuentas	Créditos	Otros Productos
Ahorro Tradicional	Hipotecario	Tarjeta de Crédito
Ahorro Programado	Flexible	Tarjeta de débito
Ahorro Constructivo	Oportuno	Inversiones
Mi cuenta hogar	Autolisto	
Mi cuenta y yo	Casa lista	
Círculo del Ahorro	Vivienda interés social	
	Credicasa	
	Mi crédito oportuno	
	Mi auto	
	Credi 48 horas	
	Crédito desarrollo humano	

Fuente: Páginas web instituciones financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Servicios

- ✓ Pago seguro
- ✓ Cheque de Gerencia
- ✓ Transferencias
- ✓ Seguros: Asistencia al hogar, Protección inteligencia Mastercard, Deuda protegida, Seguro de vida Mastercard, Protección inteligencia tarjeta de débito, Ahorros en protección, Salud en casa, SOAT.
- ✓ Pago de servicios básicos
- ✓ Emisión y entrega de referencias bancarias
- ✓ Anulación y bloqueo de libretas de ahorro

- ✓ Cambio de cartolas
- ✓ Pago tarjetas de crédito de otros emisores (Pacifocard)

1.2.4. La Banca Pública

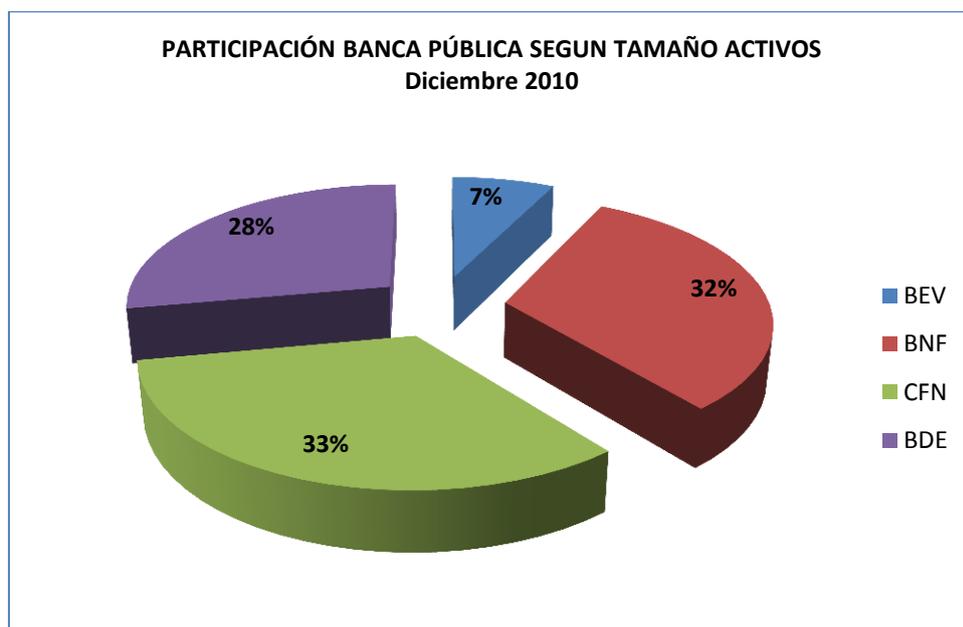
1.2.4.1 Definiciones básicas

La banca pública es una entidad financiera cuyo principal accionista es el Estado, en nuestro país se han constituido cuatro instituciones, pilares fundamentales de la economía y política monetaria: Banco Central del Ecuador, Banco Nacional de Fomento, Banco Ecuatoriano de la Vivienda y el Banco del Estado. Entre las principales funciones de los bancos públicos están las de controlar y aplicar las políticas monetarias estimulando y acelerando el desarrollo socioeconómico del país mediante una adecuada intermediación que procuren mejorar las condiciones de vida de una población más vulnerable.

1.2.4.2 La banca pública en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)

El subsistema de la banca pública está constituido por cuatro instituciones, diferenciadas por ser banca de primer piso, estas son: Corporación Financiera Nacional, Banco Nacional de Fomento y Banco del Estado; y banca de segundo piso con el Banco Ecuatoriano de la Vivienda. La distribución de activos es equitativa entre las instituciones de primer piso, la diferencia está en el BEV que por ser una banca de segundo piso dedicada al financiamiento de proyectos constructivos no tiene la misma dinámica en los activos que la banca de primer piso.

Gráfico N° 21

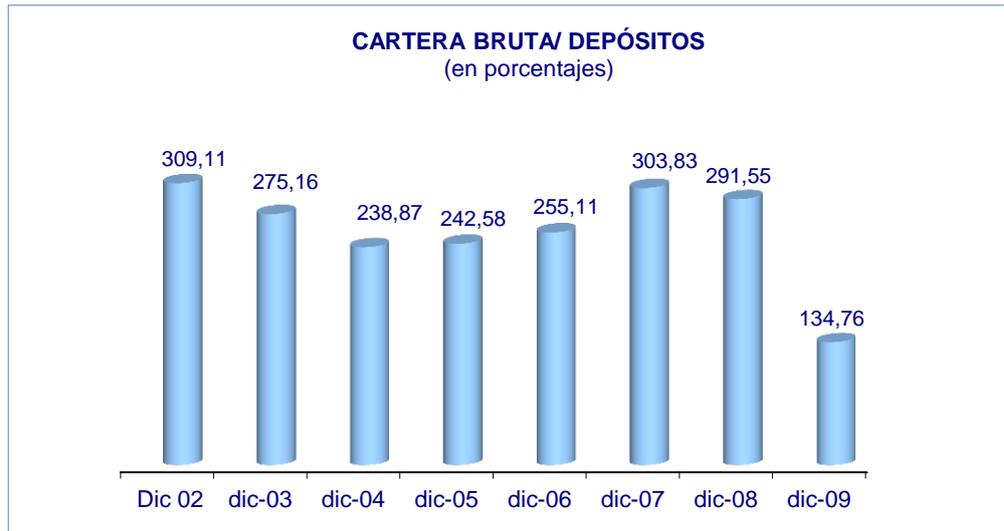


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La relación cartera / depósitos es diferente en la banca pública, porque al ser instituciones con fines de desarrollo, el estado inyecta recursos con la finalidad de impulsar ciertos sectores de la economía como el agropecuario, construcción o pequeños artesanos. En este sentido, los créditos superan las captaciones en una relación mayor a uno, incluso en algunos años se triplica esta relación.

Gráfico N° 22

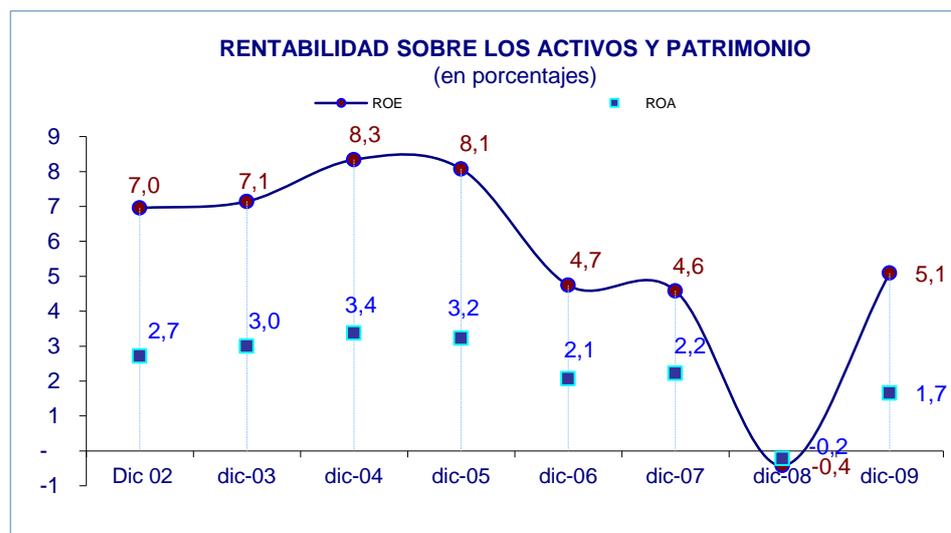


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

Los niveles de rentabilidad de la banca pública son aceptables, tomando en cuenta que este tipo de banca no persigue la rentabilidad para sus accionistas, sino el impulsar sectores determinados de la economía.

Gráfico N° 23



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Dirección Estudios Superintendencia de Bancos y Seguros

1.2.4.3 Productos y servicios

A continuación un resumen de los productos y servicios que ofertan las instituciones que conforman la banca pública:

Cuadro N° 4

Productos y Servicios Banca Pública

Corporación Financiera

Nacional



Crédito Directo
Capital de Trabajo (Línea de crédito revolvente)
Crédito Automotriz
Multisectorial (Inclusivo, Productivo y Patrimonial)
Dicomex (División de Comercio Exterior)
Negocios Fiduciarios
Fondos de Garantía
Financiamiento Bursátil
Fomento Productivo

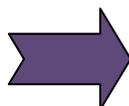
Banco Nacional de Fomento



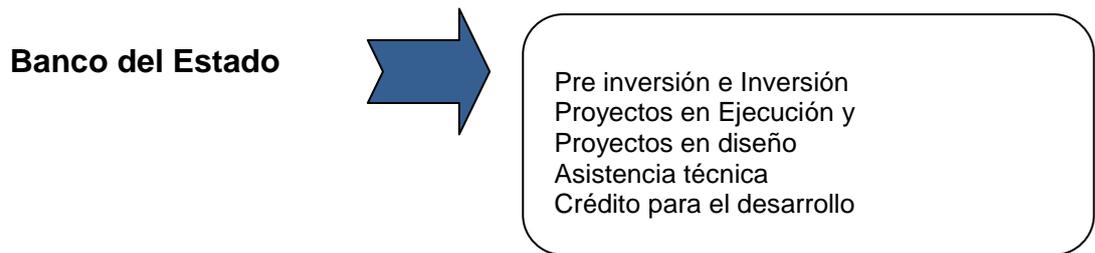
Cuentas Corrientes y Ahorros
Depósitos a Plazo
Giros Nacionales
Convenios de Pago
Convenios de Recaudación
Pagos de Cartera
Crédito Operaciones de Banco segundo piso
Microcréditos
Crédito de consumo
Crédito de desarrollo productivo

Banco Ecuatoriano de

la Vivienda



Crédito personas naturales y jurídicas
Crédito a gobiernos autónomos
Crédito a Fideicomisos
Crédito a Cooperativas
Crédito a organizaciones de carácter social
Redescuentos de cartera
Captaciones Financieras
Cuentas de Ahorros
Fondos de Garantía



Fuente: Páginas web instituciones financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

1.3 Tendencias actuales de productos y servicios financieros

1.3.1 La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y

servicios financieros

Podemos definir a la Web 2.0 como un conjunto de aplicaciones de la nueva generación enfocadas al usuario final. La Web 2.0 pone a disposición de las personas herramientas y plataformas de fácil acceso que permite el ingreso y publicación de información en la red.

La Web 2.0 es importante ya que el uso de esta tecnología ha disminuido considerablemente los costos gracias a la alta publicación de contenidos que tradicionalmente no se publican en medios convencionales. Las herramientas que ofrece la Web 2.0 nos brindan una educación abierta y enfocada a la participación, descentraliza el conocimiento, permite relaciones de interactividad e interacción.

Dentro de la banca la Web 2.0 ha permitido una reducción de llamadas inbound de servicio al cliente a través de servicios colaborativos en línea con el cliente, se ha logrado campañas de marketing a través de canales web, actualmente se realiza todo tipo de pagos en línea a través de la web de los bancos, se mantiene un constante contacto con el cliente quien por banca electrónica o en línea está al tanto de todos los movimientos de sus cuentas y/o transacciones de multiproductos. La avanzada tecnología ha permitido la incorporación de estructuras informáticas en los procesos bancarios a través de los cuales se han enlazado la banca electrónica ecuatoriana con la banca extranjera y con los mercados internacionales de capital.

1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos, incluyendo sucursales bancarias, ATMs (cajeros automáticos), puntos de venta (POS), banca por Internet o virtual, banca telefónica, banca celular, ventanillas y corresponsales no bancarios.

1.3.3 Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador

La Banca en el Ecuador tiene un largo camino que recorrer, se presentan grandes desafíos para las instituciones en el momento de ofertar los servicios puesto que hoy en día el cliente ya no solo es cliente de ventanilla ahora es un cliente demandante de atención personalizada y sobre todo de calidad, es imperativo para las instituciones la evaluación de tres dimensiones fundamentales a la

hora de ofrecer un servicio y/o producto: conveniencia/comodidad, valor y servicio.

Productos financieros personalizados son una forma de crear valor, siempre que estén alineados con las necesidades de los clientes, la tendencia actual de los mercados financieros es que los productos estandarizados están siendo reemplazados por productos hechos a medida en función de las necesidades que plantea el cliente, es por esta razón que en las diferentes instituciones que conforman la Banca podemos observar productos y servicios especializados para cada tipo de cliente por dar un ejemplo los productos dirigidos a la banca personal y los de banca corporativa, son modelos de servicios que se ajustan a las necesidades de cada segmento del mercado.

El uso de herramientas como el uso de internet banking, call centers, banca virtual, banca celular, son un ejemplo de cómo las instituciones deben ir adaptándose a la creciente demanda del uso de tecnologías relacionada con los servicios.

En el Ecuador se puede observar que los bancos cada vez más están desarrollando productos a medida, siempre en búsqueda de una oferta “única” combinada con atención y servicio personalizado.

Para poder lograr esto y asegurar un crecimiento sostenido y rentable, las instituciones financieras deben transformarse en organizaciones centradas en el cliente. Para ello debe basarse en una clara visión de lo que se quiere alcanzar y deben asegurar el alineamiento de toda la organización hacia esa meta.

CAPITULO II

Análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano. Una perspectiva desde la oferta por plaza.

2.1 Sistema financiero local (análisis por plaza y subsistema)

La plaza de Esmeraldas, a junio 2011, está compuesta por los siguientes subsistemas e instituciones:

Cuadro Nº 5

SISTEMA FINANCIERO LOCAL

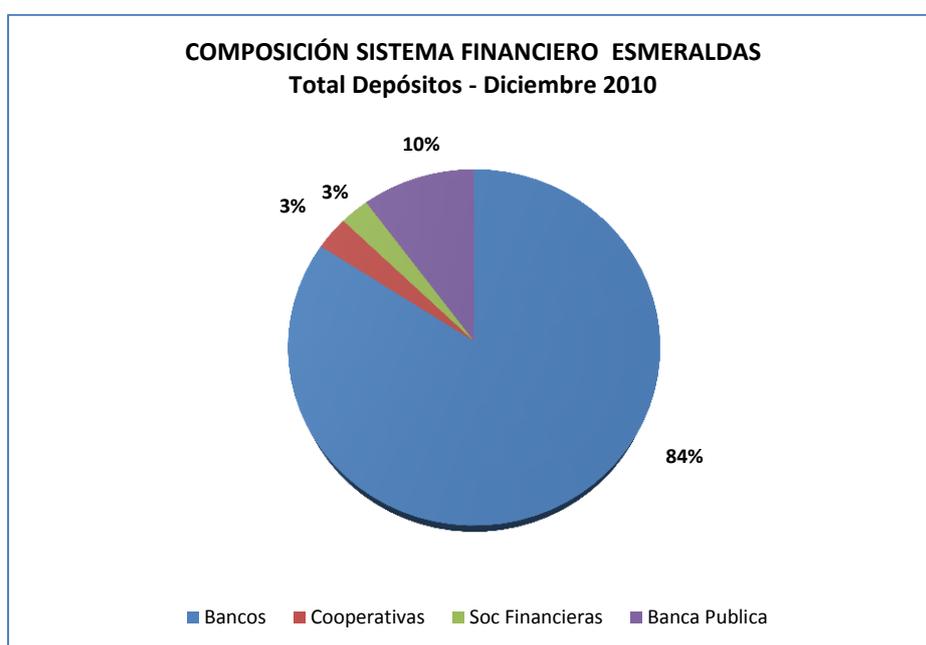
SUBSISTEMA	INSTITUCIONES
BANCA PRIVADA	AUSTRO
	BOLIVARIANO
	GENERAL RUMIÑAHUI
	GUAYAQUIL
	INTERNACIONAL
	PICHINCHA
	PRODUBANCO
COOPERATIVAS	SOLIDARIO
	29 DE OCTUBRE
	COOPAD
SOCIEDADES FINANCIERAS	SOCIEDAD FINANCIERA GLOBAL
BANCA PUBLICA	BANCO NACIONAL FOMENTO

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En relación al total de depósitos a la vista y a plazo captados del público a diciembre de 2010, la banca privada concentra el 84% de los depósitos, seguidos por un porcentaje mucho menor de la banca pública. Esto señala una alta concentración en las captaciones por parte de los bancos privados, sobre todo en el Banco Pichincha que es el dominador en el mercado esmeraldeño, tal como se analizará más adelante.

Gráfico N° 24



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

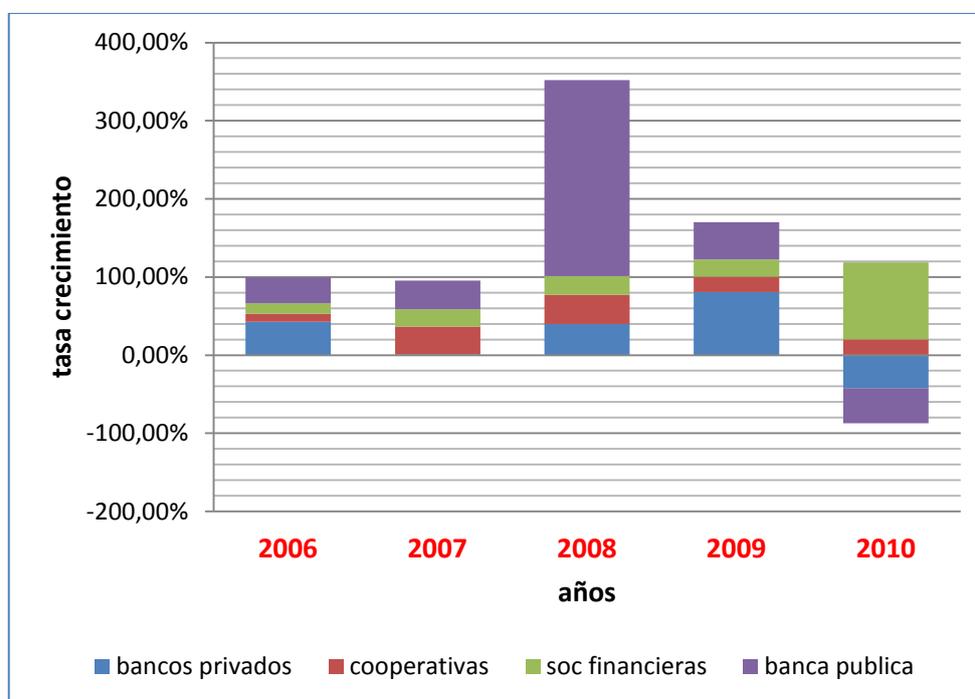
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Al observar los porcentajes de crecimiento de las captaciones por subsistemas, desde el año 2006, se puede concluir que la banca pública tiene altos índices de crecimiento especialmente en el año 2008 cuando duplica sus captaciones con relación al año anterior, pero el año 2010 tuvieron un decrecimiento de casi 50%.

El otro actor preponderante en el mercado financiero que es la banca privada, fue más conservador en sus crecimientos pero al igual que la banca pública decayeron fuertemente en el año 2010. En contraste, las cooperativas y sociedades financieras tuvieron un comportamiento más estable en sus tasas de crecimiento y en el año 2010 no sufrieron decrecimientos en captaciones del público en la plaza de Esmeraldas.

Gráfico N° 25

CRECIMIENTO CAPTACIONES POR SUBSISTEMA

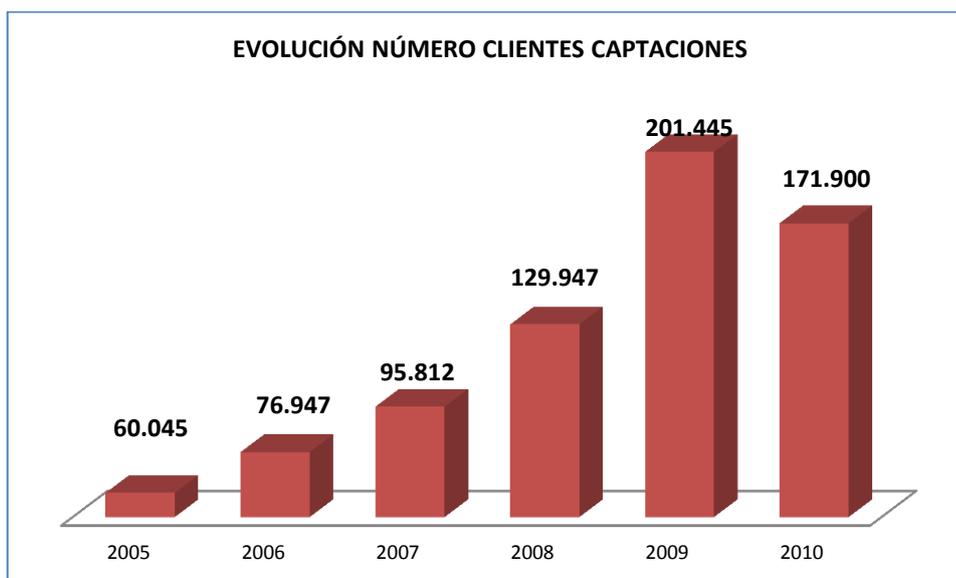


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La plaza de Esmeraldas en el periodo 2005 – 2009 tuvo un fuerte incremento en el número de clientes depositantes al pasar de 60.045 a triplicarse a 201.445 en los años mencionados, en el año 2010 hubo un decrecimiento hasta ubicarse en los 171.900 clientes.

Gráfico N° 26

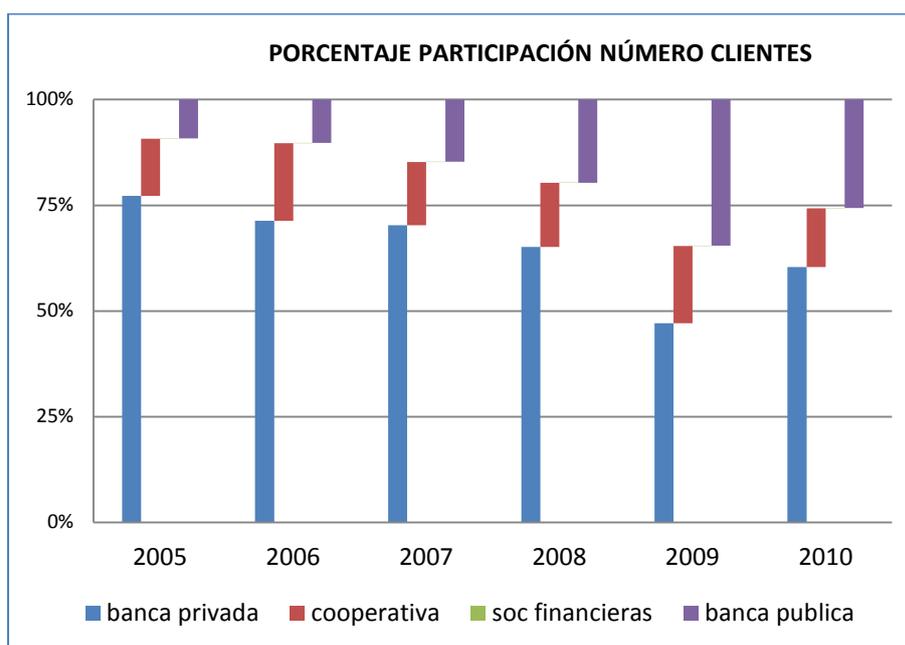


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Al analizar en detalle el crecimiento de clientes, se puede observar que el subsistema banca pública fue quien más participación de mercado logró en el periodo 2005-2010, esto fruto de la política estatal de impulsar las políticas de crédito hacia los sectores agrícolas y rurales, a través del Banco Nacional de Fomento. La banca pública creció en participación del 9% en el año 2005 al 26% en el 2010. Todo este crecimiento en participación fue en detrimento de la banca privada que disminuyó su participación en el mismo porcentaje que creció la banca pública. Esto significa que la banca privada y la banca pública son mercados sustitutos al menos en la provincia de Esmeraldas. El sistema cooperativo se mantuvo invariable en su participación al igual que las sociedades financieras.

Gráfico N° 27

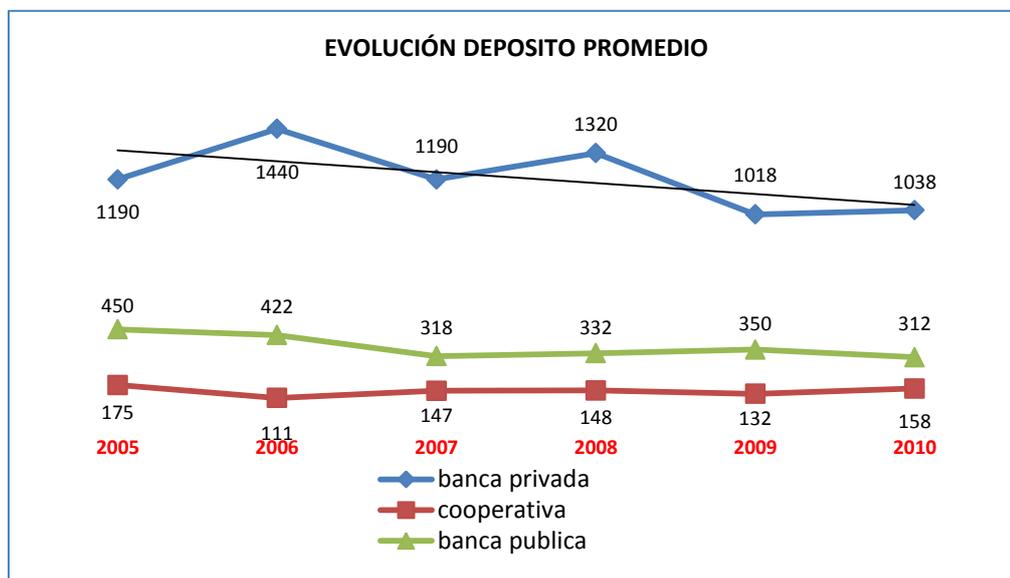


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Para comprobar si el fuerte crecimiento de clientes en la provincia es acompañado de un crecimiento en promedio de depósito por cliente se analizó la evolución de estos promedios y encontramos que la tendencia es negativa para los subsistemas de banca privada, cooperativas y banca pública, la pendiente más pronunciada se da en la banca privada, lo cual manifiesta una mayor tendencia negativa. Esto es congruente tomando en cuenta que la banca privada es el subsistema con mayor número de participantes (8 bancos privados) por lo que existe una mayor competencia. En Esmeraldas al igual que en el resto del país, los montos depositados no crecen a la misma velocidad que crece el número de depositantes, lo que manifiesta que las instituciones se fija en el mismo mercado objetivo y para crecer atraen a los clientes de su competencia, mas no apuntan a crecer con nuevos participantes.

Gráfico N° 28

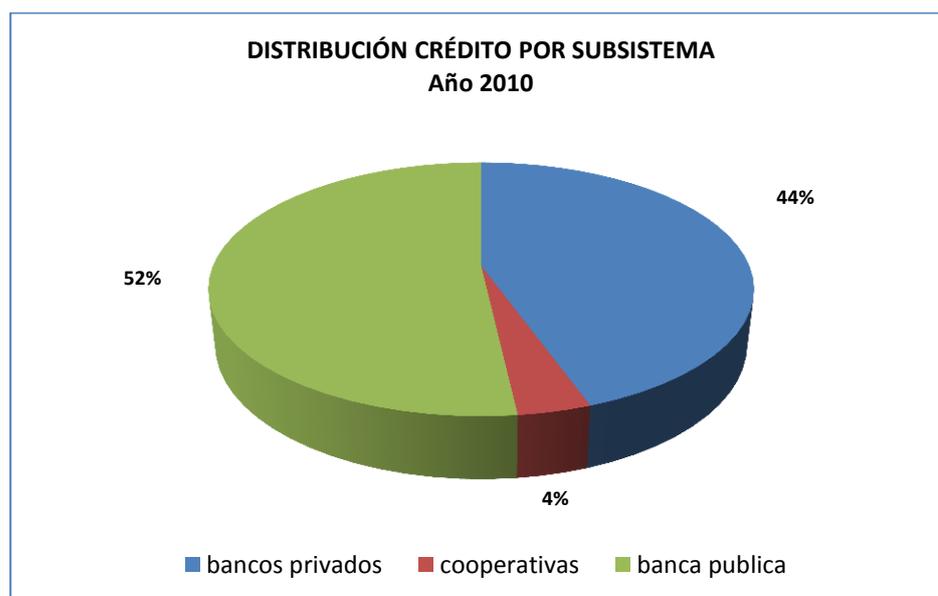
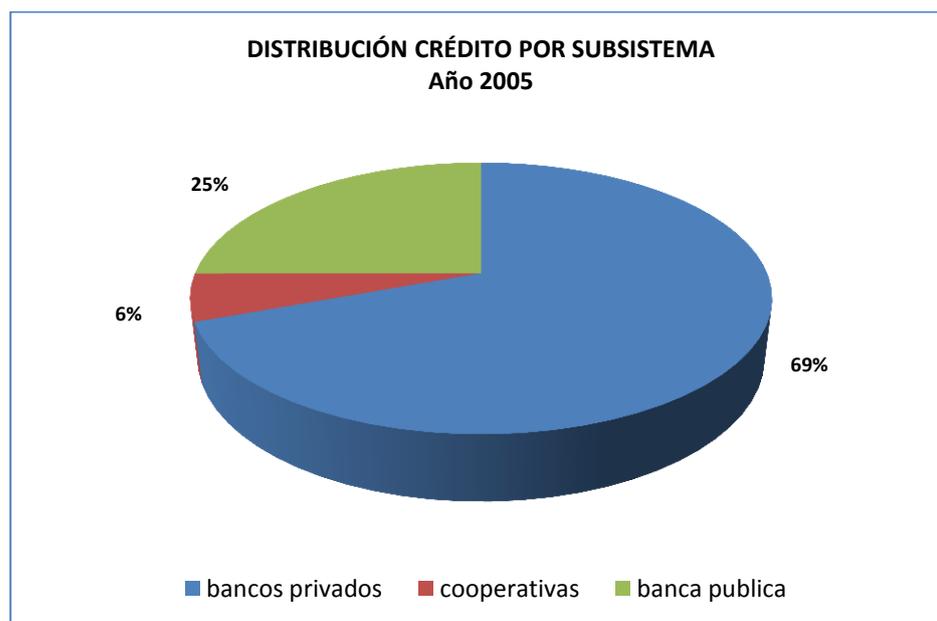


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La distribución del crédito en el año 2005 estuvo dominado por los bancos privados con una participación de 69%, para el año 2010 retrocede en la participación con el 44% del total del mercado. Cabe mencionar que las sociedades financieras tienen una participación mínima en relación al tamaño del mercado, han colocado créditos por \$ 2.000 en un total de \$ 156 millones de dólares al año 2010, por lo que se ha excluido del análisis para no crear distorsiones.

Gráfico N° 29



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El aumento de participación de la banca pública es proporcional a la disminución de la banca privada, por lo que al igual que en las captaciones, la banca privada y banca pública son servicios sustitutos en la plaza de Esmeraldas.

La explicación a este fenómeno se debe a las mejores condiciones crediticias de la banca pública y la política estatal de beneficiar actividades agrícolas y rurales que tienen fuerte presencia en la economía de la provincia.

Gráfico N° 30



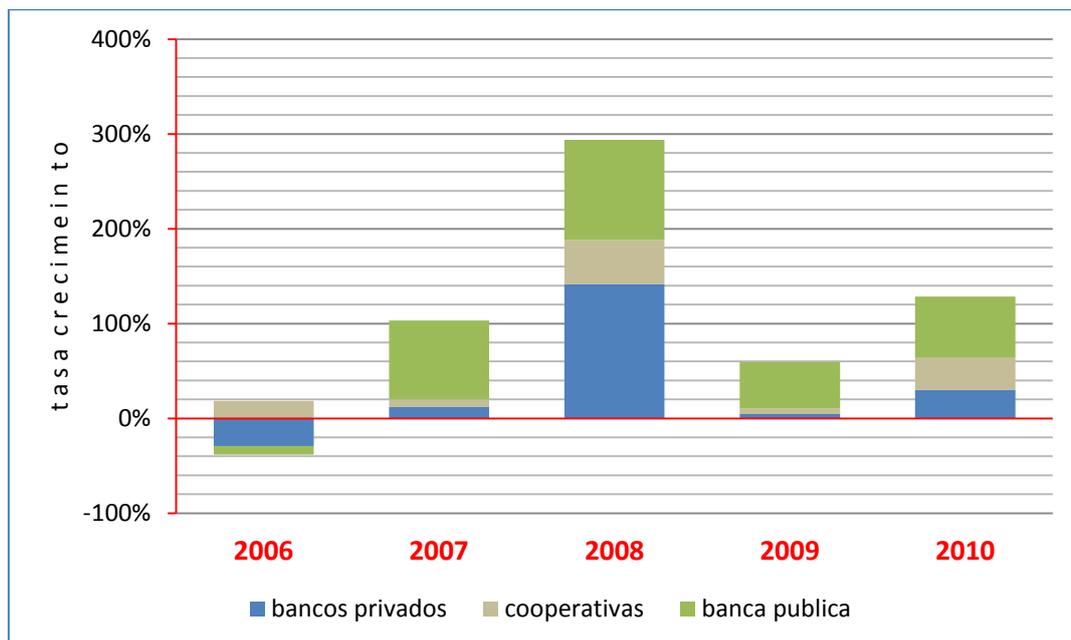
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Para respaldar lo mencionado anteriormente se presenta un gráfico comparativo de las tasas de crecimiento por subsistema, donde encontramos que la banca privada tiene crecimientos marginales en todos los años a excepción del 2008. En contraste, la banca pública crece con fuerza desde el año 2007 hasta el 2010.

Gráfico N° 31

CRECIMIENTO COLOCACIONES POR SUBSISTEMA

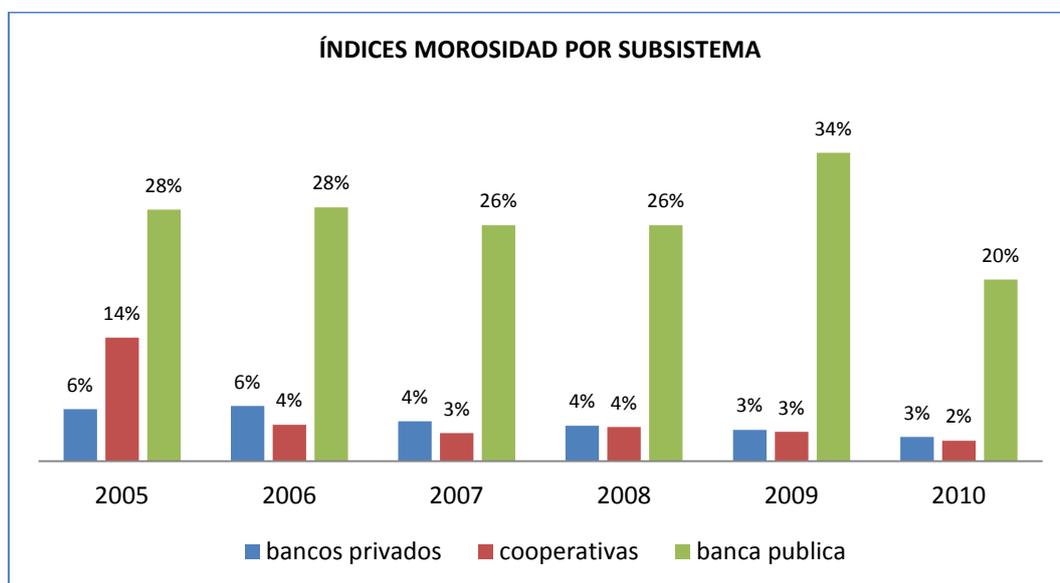


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Gráfico N° 32

ÍNDICES MOROSIDAD POR SUBSISTEMA



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

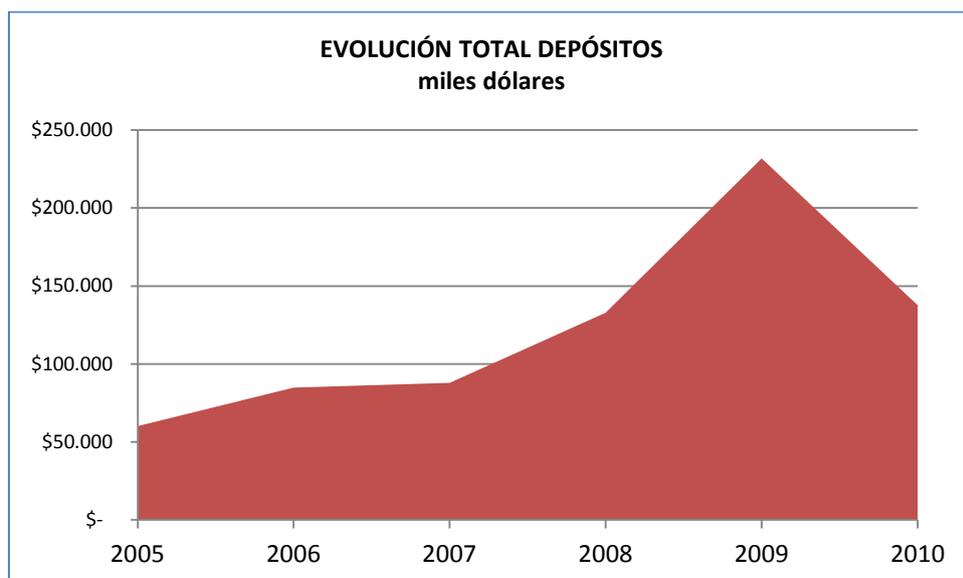
Revisando la calidad de la cartera otorgada en el periodo analizado, se encontró que los índices de morosidad de la cartera de la banca privada y cooperativas se mantiene en niveles menores a 5%, pero la cartera de la banca pública tiene índices de morosidad superiores al 20%, esto refleja la baja rigurosidad al momento del análisis de crédito en la banca pública y donde prevalece criterios fuera de los técnicos para desembolsar los créditos a los clientes, vale mencionar que esta es una tendencia a nivel nacional.

2.2 Evolutivo captaciones

El término captaciones engloba dos tipos, los depósitos a la vista donde se incluye principalmente a las cuentas de ahorro y corriente, y depósitos a plazo que son las pólizas de acumulación, certificado de depósito y los demás documentos que tienen una fecha de vencimiento fija al momento de realizar el depósito.

En valores absolutos el total de depósitos a la vista y a plazo, ha tenido un crecimiento en el periodo 2005 – 2009, lo contrario sucedió en el año 2010 cuando hubo un descenso con relación al año inmediatamente anterior.

Gráfico N° 33



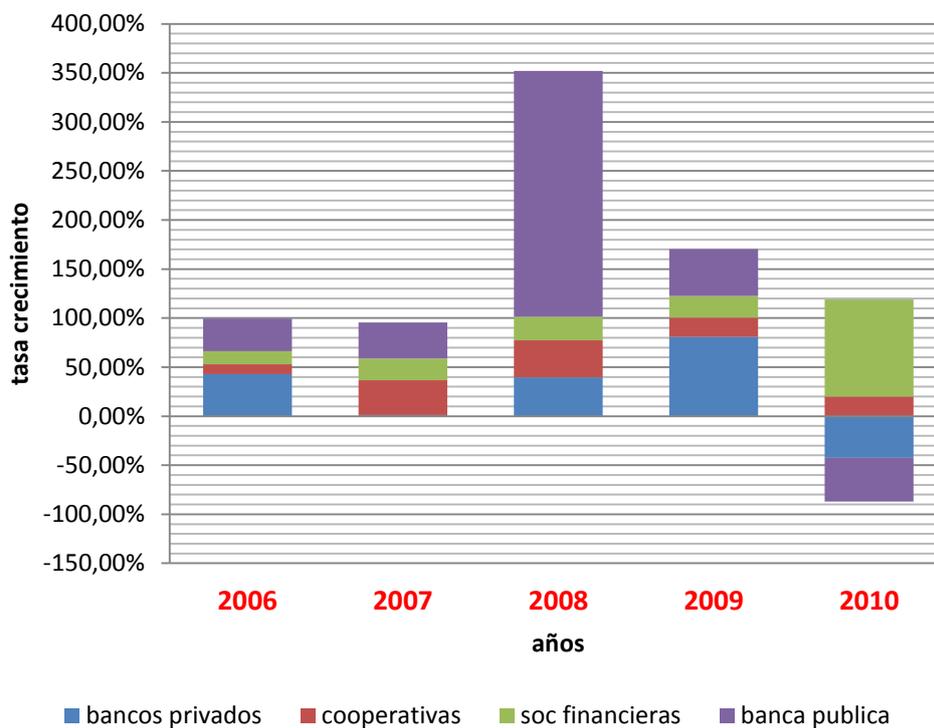
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Las tasas de crecimiento del total de los depósitos muestran crecimientos estables los años 2006 y 2007 para todos los subsistemas, en el año 2008 la banca pública obtiene tasas de crecimiento elevadas con relación a los años anteriores, el mercado se vuelve a estabilizar en el 2009, pero el año 2010 hay decrecimiento por primera vez en el período analizado. Esto se explica como una consecuencia de las bajas tasas de crecimiento que obtuvo la economía en el año 2009, donde se redujo el dinero circulante en la economía y esto afectó con más fuerza en las captaciones del año 2010. La reducción de las tasas de crecimiento de las captaciones fue en todo el sistema financiero nacional, aunque se expresa con mayor fuerza en la provincia de Esmeraldas.

Gráfico N° 34

EVOLUTIVO CRECIMIENTO TOTAL DEPÓSITOS

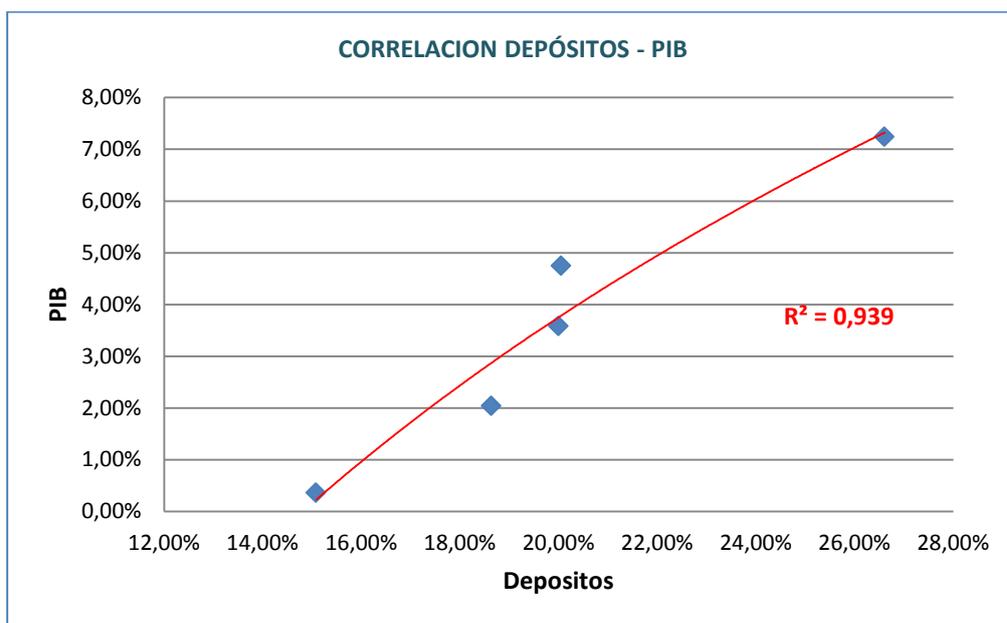


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Para comprobar la correlación entre tasa de crecimiento del PIB nacional y tasa de crecimiento de depósitos totales del sistema financiero nacional, se realizó un gráfico de dispersión para el período 2005 – 2010, este arrojó un R2 cercano a uno, lo que indica una perfecta correlación.

Gráfico N° 35



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

2.2.1 Por tipo depósito

Cuadro N° 6

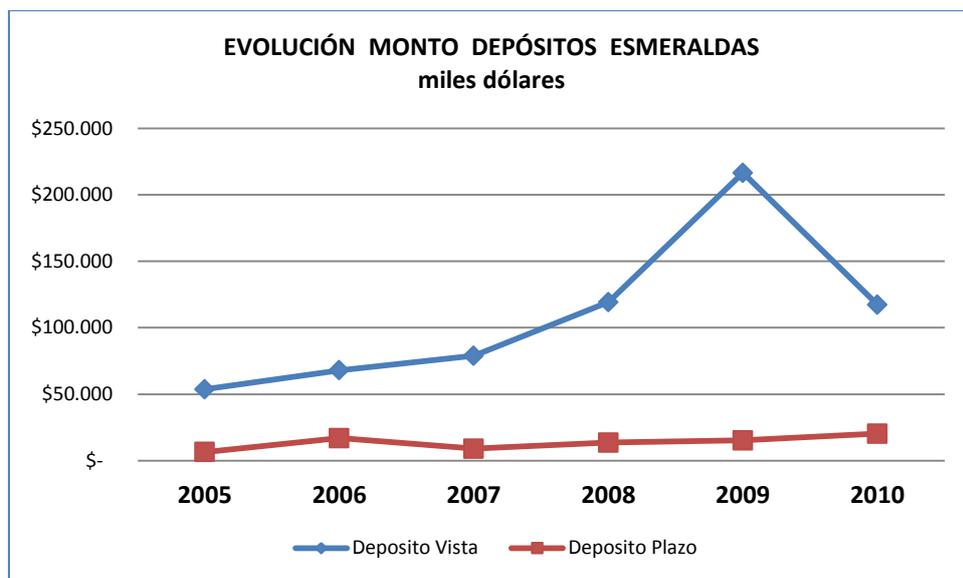
Evolutivo Captaciones - Esmeraldas año 2005 - 2010 (miles de dólares)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Depósito Vista	\$ 53.671	\$ 67.913	\$ 78.897	\$ 119.307	\$ 216.525	\$ 117.376
Depósito Plazo	\$ 6.465	\$ 16.914	\$ 8.971	\$ 13.538	\$ 15.293	\$ 20.313
Total Depósitos	\$ 60.136	\$ 84.827	\$ 87.868	\$ 132.844	\$ 231.818	\$ 137.689

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Gráfico N° 36



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Las captaciones totales de la plaza de Esmeraldas en el período analizado tienen un crecimiento en términos absolutos de \$ 77 millones y en términos relativos crecieron 129%.

La composición de los depósitos totales es 9 de cada 10 dólares representan depósitos a la vista, esta tendencia es mayor con relación a la media nacional que es 6,5 dólares por cada 10 dólares en depósitos a la vista. Esto significa que la mayor cantidad de liquidez de la plaza de Esmeraldas está a disposición de los clientes de forma inmediata y una mínima cantidad se destina al ahorro de corto y mediano plazo.

Gráfico N° 37

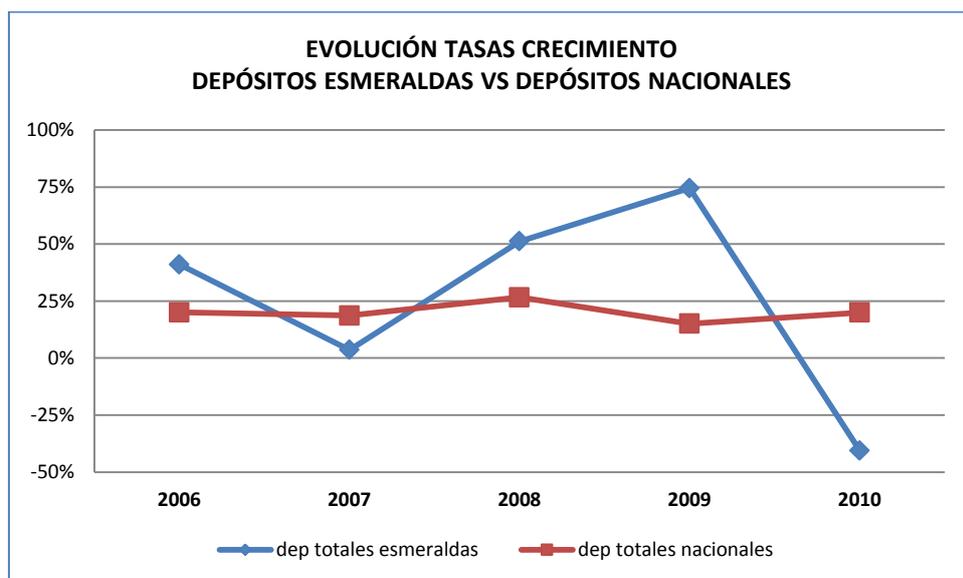


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Las tasas de crecimiento de la plaza de Esmeraldas no tienen una relación comprobable con las tasas de crecimiento nacional, mientras en el mercado nacional tiene un comportamiento más estable, en Esmeraldas la tendencia tiene una mayor volatilidad, cuando hay años que tienen crecimiento cero o negativo como el año 2007 o 2010 o incrementos superiores a la media nacional.

Gráfico N° 38



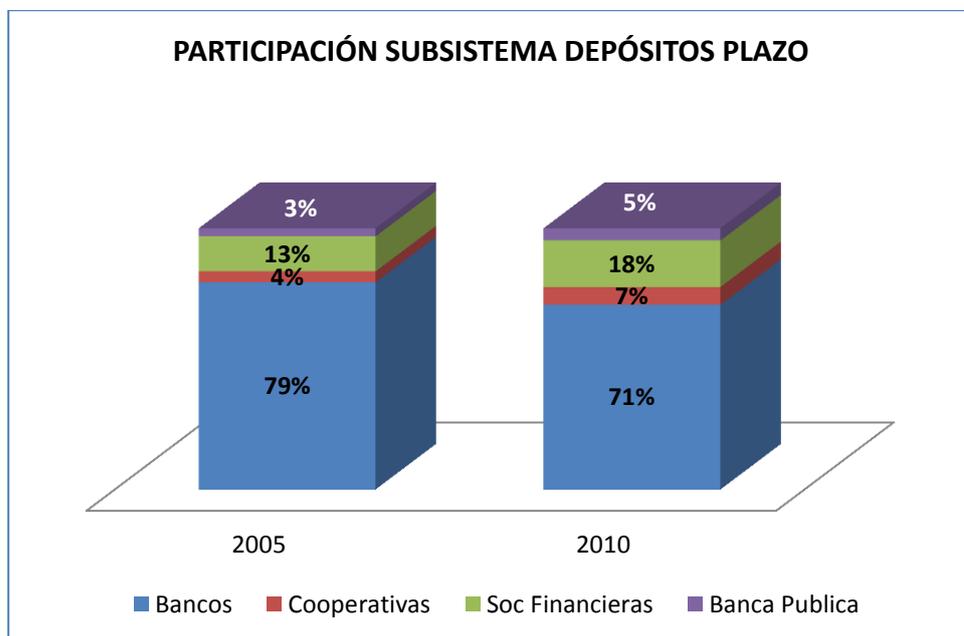
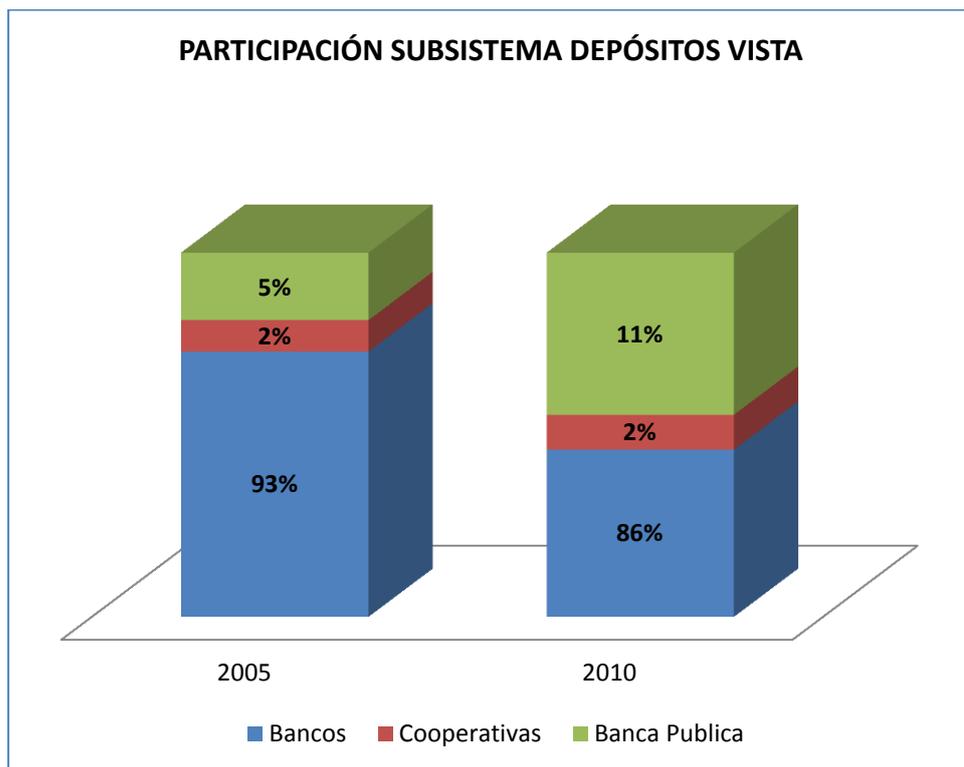
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

2.2.2 Por subsistema

Tal como mencionamos anteriormente, la banca privada ha perdido espacio de participación en el mercado financiero de Esmeraldas en lo que respecta a depósitos a la vista y plazo. Confirmamos que en el caso de los depósitos a la vista quien mejoró su participación fue la banca pública y en depósitos a plazo crecieron sociedades financieras, cooperativas y banca pública respectivamente.

Gráfico N° 39

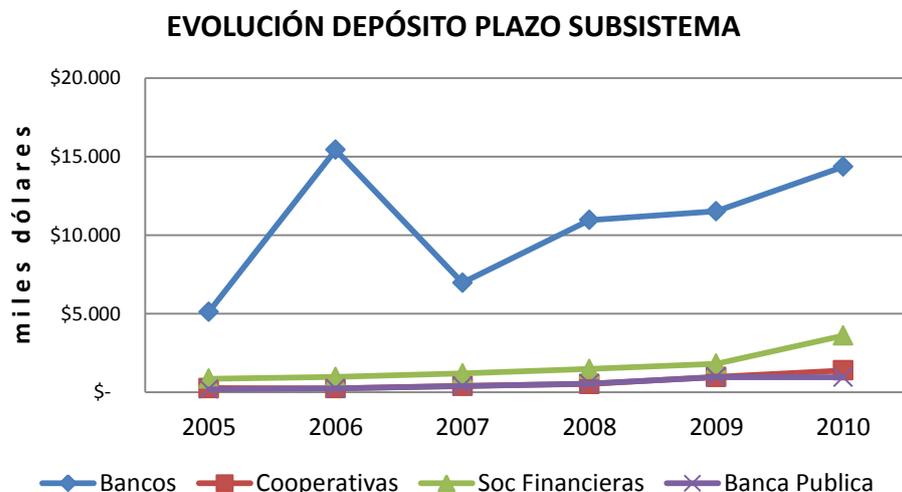
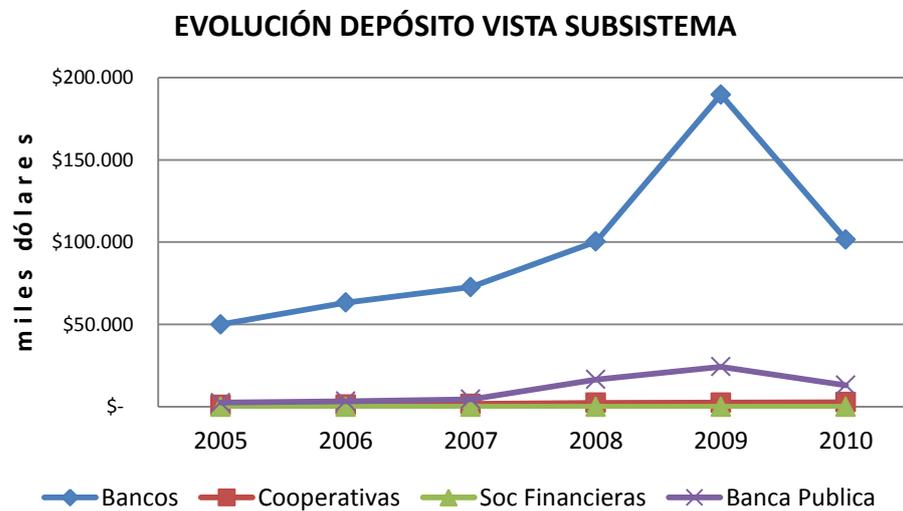


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Aunque la banca privada perdió espacio de mercado, los montos esgrimidos por este subsistema son muy superiores a sus competidores, y esta diferencia hace que sea un participante con dominio de mercado. En el mediano plazo, se puede ver que las tendencias de crecimiento son iguales a excepción del año 2009 para depósitos a la vista y 2006 para depósitos a plazo, por lo que esta brecha de montos manejados difícilmente disminuirá.

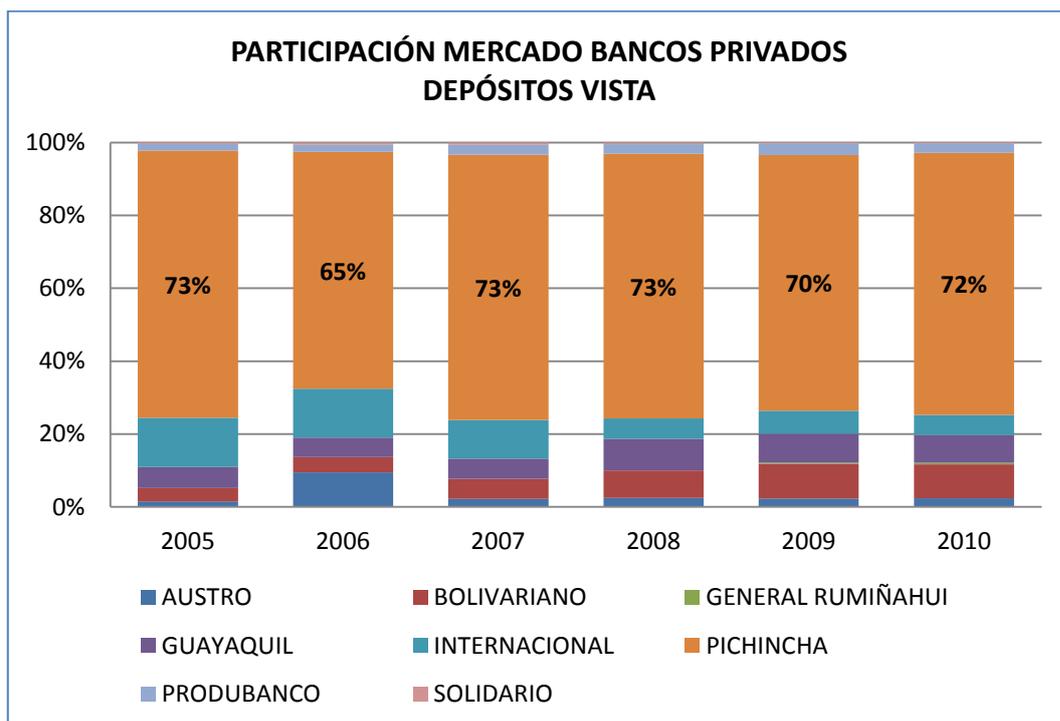
Gráfico N° 40



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
 Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Como se analizó al inicio del capítulo, en la plaza de Esmeraldas los subsistemas de sociedades financieras y banca pública tienen un solo participante, el subsistema cooperativo son dos instituciones, por lo que el sistema más competitivo es la banca privada con ocho instituciones.

Gráfico N° 41



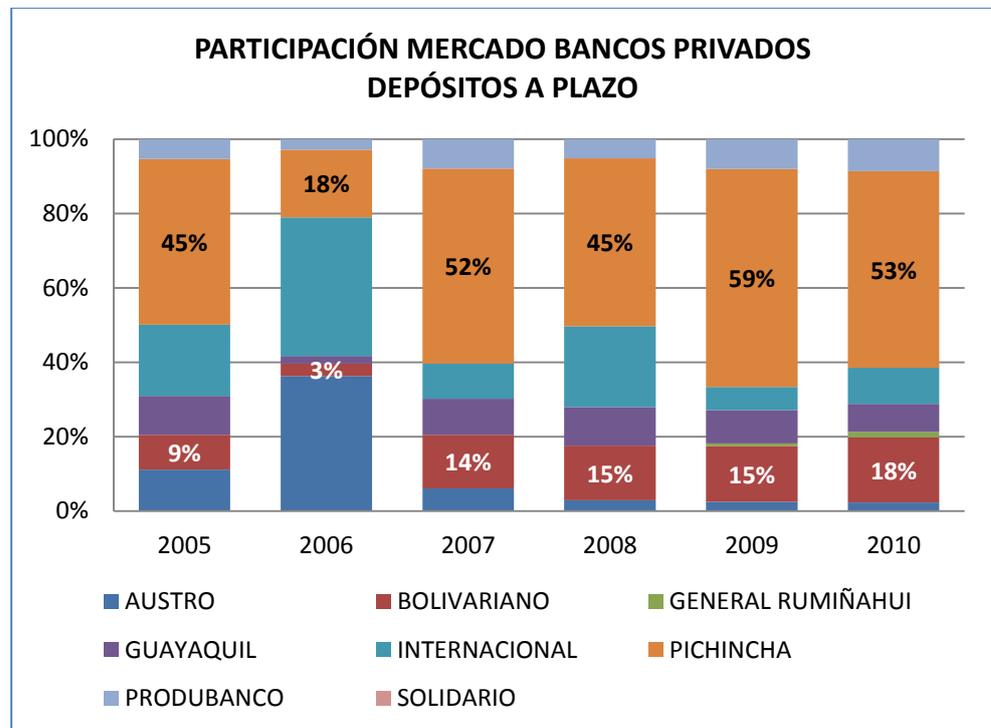
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El banco con mayor participación es Banco Pichincha, en promedio en el período analizado tiene un 70% de cuota de mercado en los depósitos a la vista. De lejos, le siguen Banco Internacional y Bolivariano con 9% de participación.

Las captaciones a la vista no tiene movimientos de mayor volatilidad existe un dominador que tiene el mercado controlado gracias a una mayor cobertura en agencias y puntos de servicio.

Gráfico N° 42



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

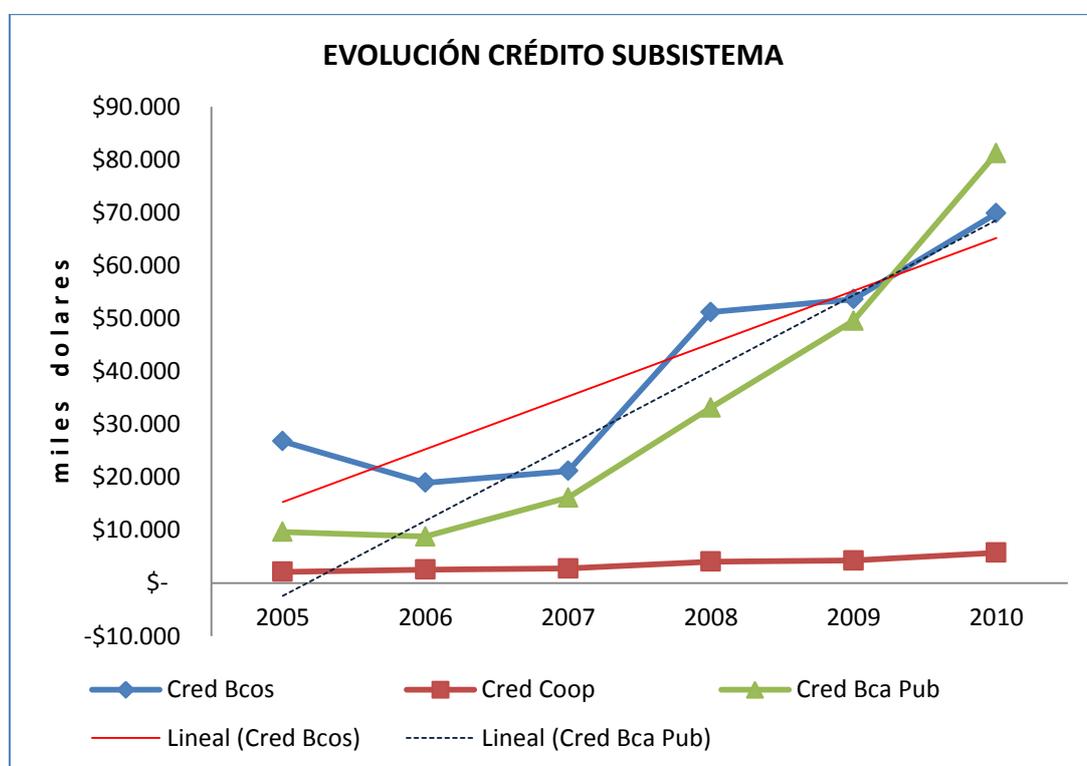
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En depósitos a plazo, Banco Pichincha lidera el mercado con 45% de participación promedio, de igual manera sus competidores están lejos en las cifras, Banco Bolivariano tiene 12% del mercado de depósitos a plazo. En este segmento existe una mayor volatilidad entre los seguidores del líder, Banco Internacional y Bolivariano se turnan para secundar y tomar participación de mercado.

En el mercado de captaciones la banca privada tiene el dominio con mayor conocimiento en la tarea comercial y operativa le gana de largo la pulseada a sus competidores, aunque en los últimos años la banca pública se hecho presente pero con volátiles crecimientos.

2.3 Evolutivo Colocaciones

Gráfico N° 43



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

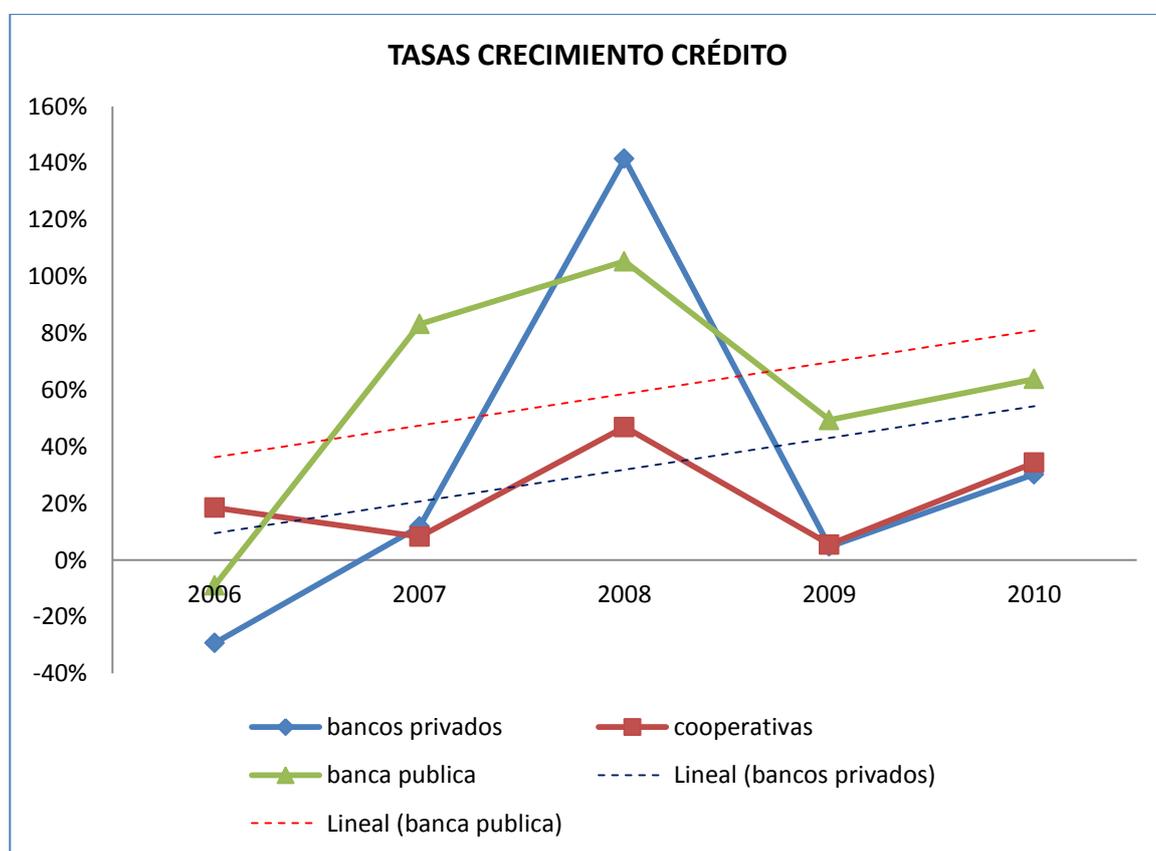
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La evolución del crédito en la plaza de Esmeraldas ha tenido un crecimiento importante para el periodo 2005 – 2010, los actores activos de este crecimiento han sido la banca privada y banca pública, si bien las

cooperativas han crecido no lo han hecho en el mismo ritmo de los mencionados.

Al analizar la tendencia de la banca privada y pública vemos que esta última tiene una pendiente ligeramente más pronunciada, esto hace que en monto supere a los bancos privados a partir del año 2009. Esto como resultado de las políticas más activas en la concesión de crédito del banco estatal BNF que se mencionó anteriormente.

Gráfico N° 44



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

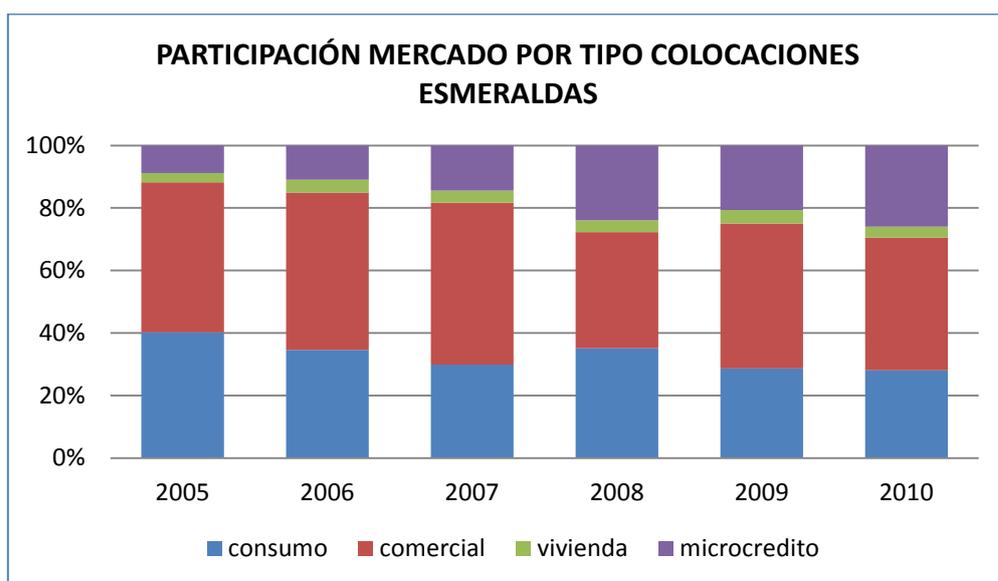
Al analizar las tasas de crecimiento de los subsistemas, es claro que existe una tendencia muy similar, en los años 2008 y 2010 existen picos de

crecimiento en los tres subsistemas y de igual manera existen caídas para los años 2007 y 2009. Esto explica una congruencia en las colocaciones para todo el sistema financiero local.

2.3.1 Por tipo cartera

En la plaza de Esmeraldas el mercado de crédito tiene fuerte presencia el crédito comercial y consumo, el microcrédito ha tomado fuerza en los tres últimos años, sobre todo con la ampliación de operaciones de la banca pública a través del Banco Nacional de Fomento.

Gráfico N° 45



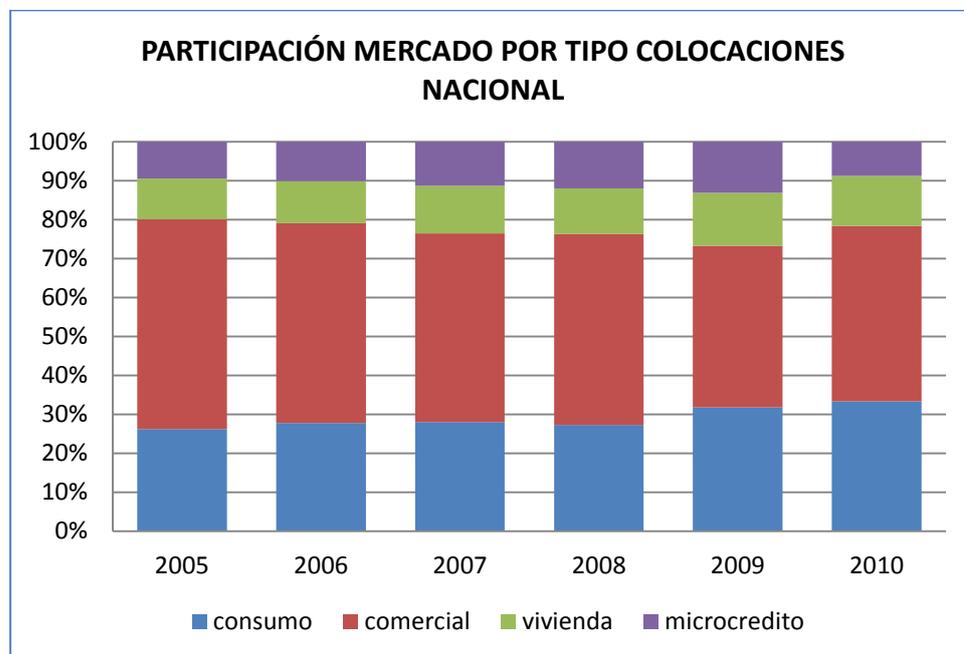
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La asimilación del mercado de crédito nacional con la plaza de Esmeraldas, es notorio que el crédito de vivienda en la mencionada provincia tiene una participación mínima en comparación con los promedios nacionales. Así es como, en el año 2010 el crédito de vivienda en todo el sistema financiero tuvo una participación del 12%, en Esmeraldas tuvo una participación tan solo de 3%.

Es evidente que en la plaza analizada ningún participante del sistema financiero tiene interés en financiar vivienda.

Gráfico N° 46

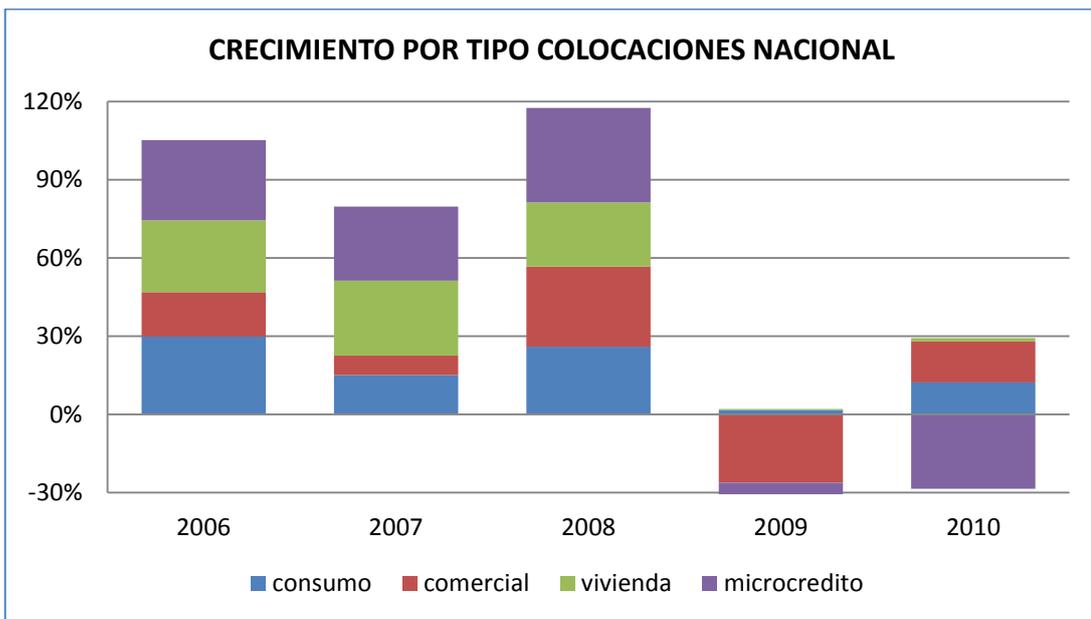
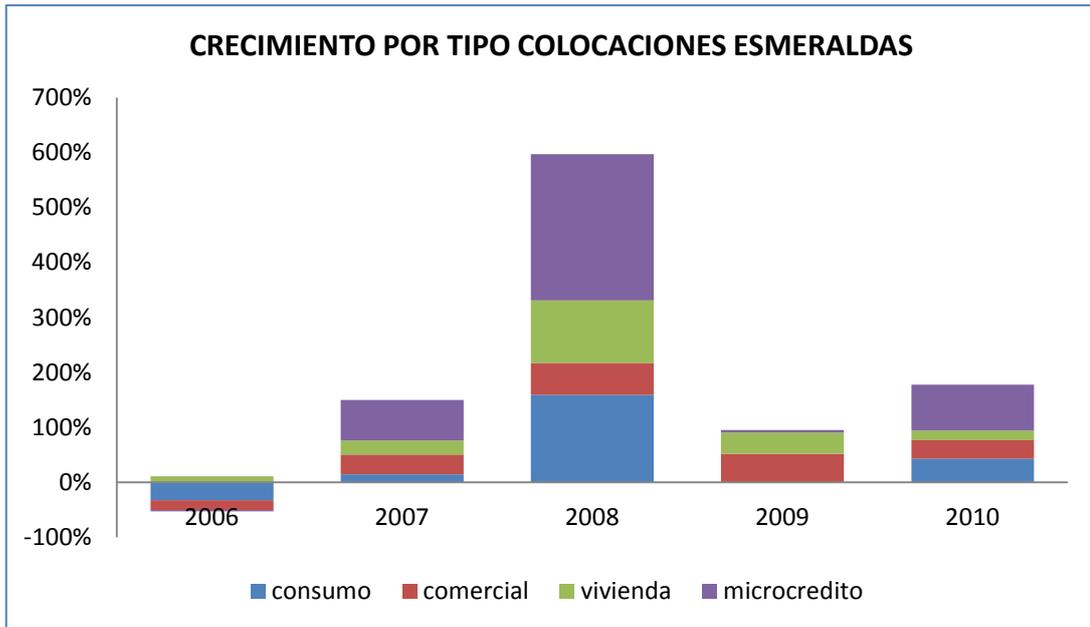


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Las tasas de crecimiento de Esmeraldas y del mercado nacional no tienen el mismo comportamiento en el período analizado, es así como en el año 2009 la banca a nivel nacional tiene un decrecimiento y en Esmeraldas tiene un crecimiento menor a los años anteriores, especialmente por el empuje de la banca pública.

Gráfico N° 47



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

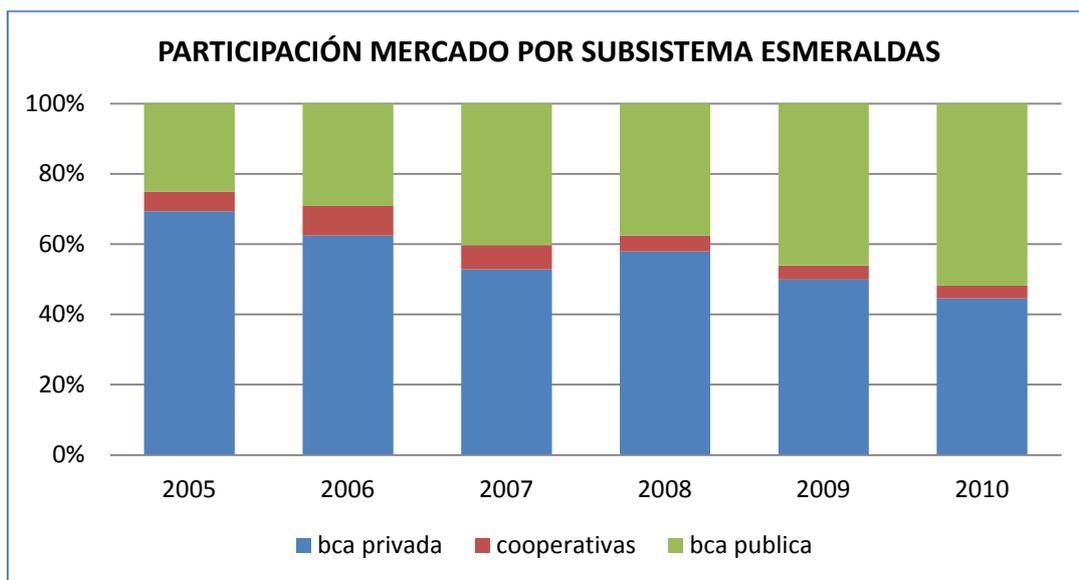
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

2.3.2 Por subsistema

Al iniciar el análisis se debe mencionar que la sociedad financiera Global con presencia en Esmeraldas tiene participación nula en el mercado de crédito por lo que se excluye del análisis para que no genere distorsiones en los resultados.

Mencionado anteriormente, la banca pública ha tenido un crecimiento importante en Esmeraldas, este crecimiento incluso ha sido superior a la media nacional, por el contrario la banca privada y cooperativas han ido perdiendo espacio marcadamente en la plaza provincial analizada.

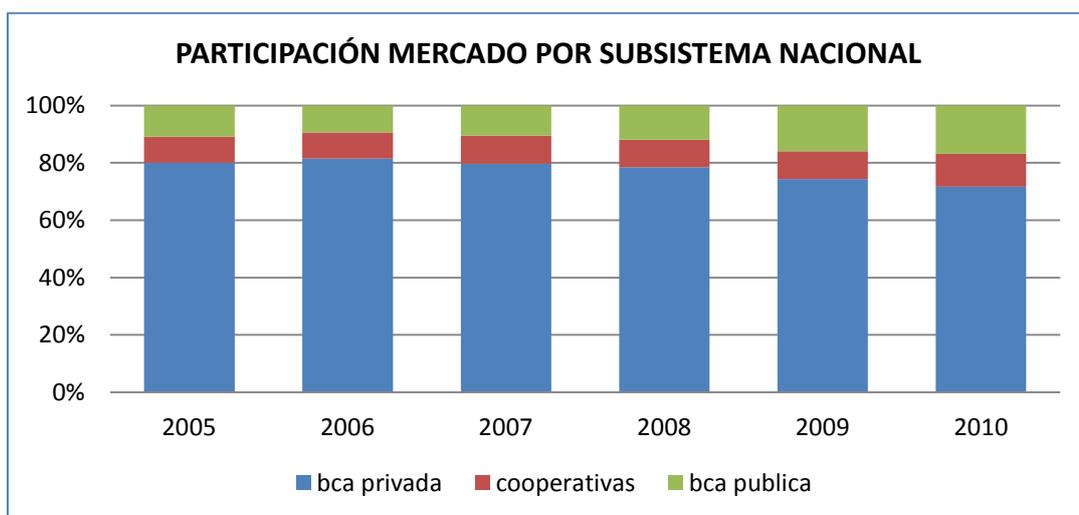
Gráfico N° 48



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Gráfico N° 49

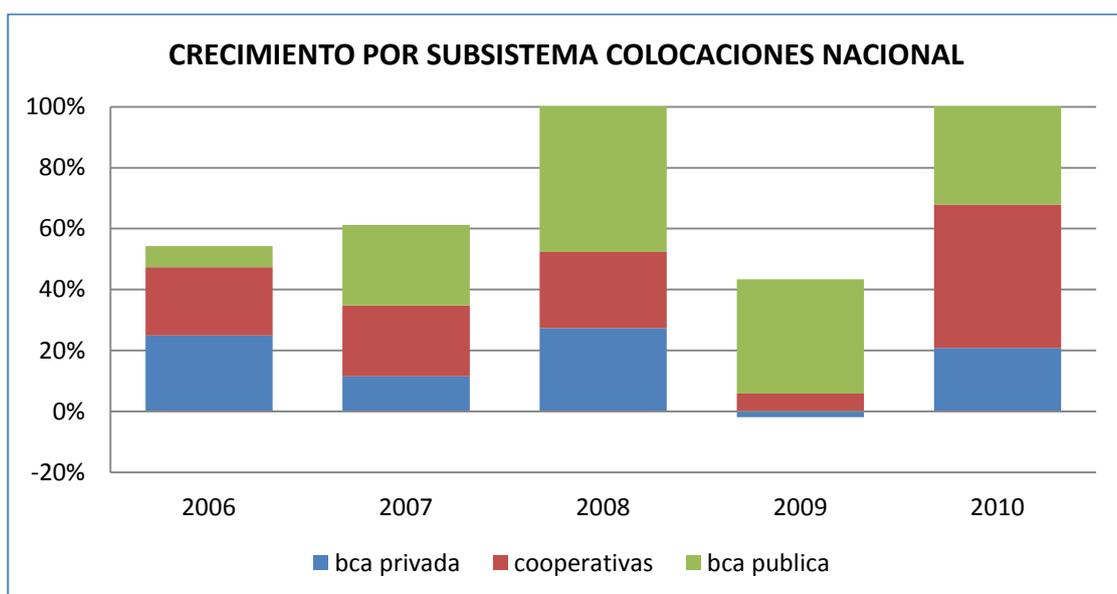
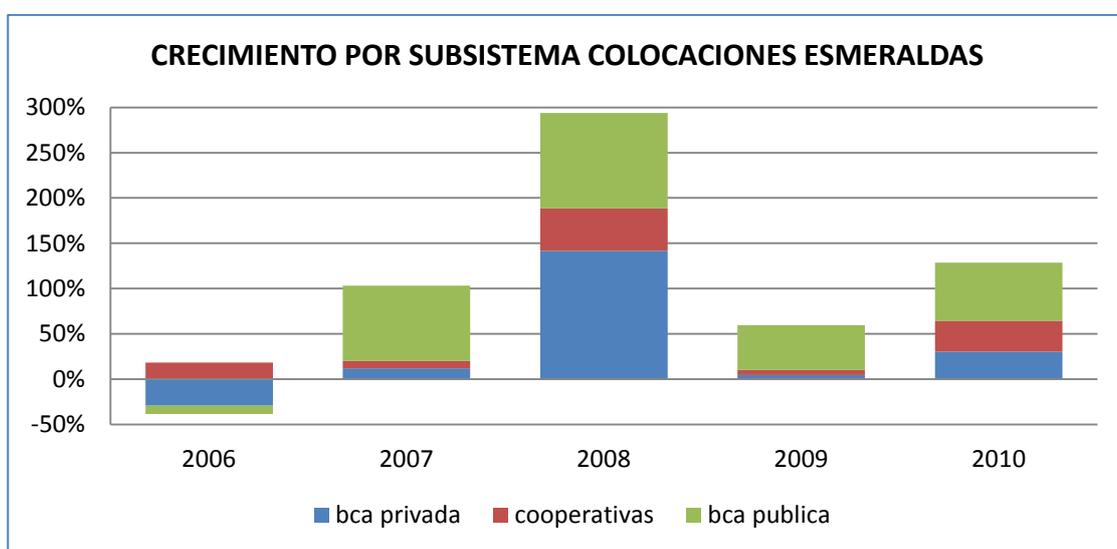


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En el mercado de crédito tanto nacional y de Esmeraldas hay una coincidencia respecto al crecimiento y esta es que la banca pública ha ganado espacio y esto ha provocado una disminución en el ritmo de crecimiento de los sistemas privados tanto bancarios y cooperativos. Además las nuevas regulaciones con respecto a los costos de productos y servicios financieros han repercutido en esta circunstancia.

Gráfico N° 50

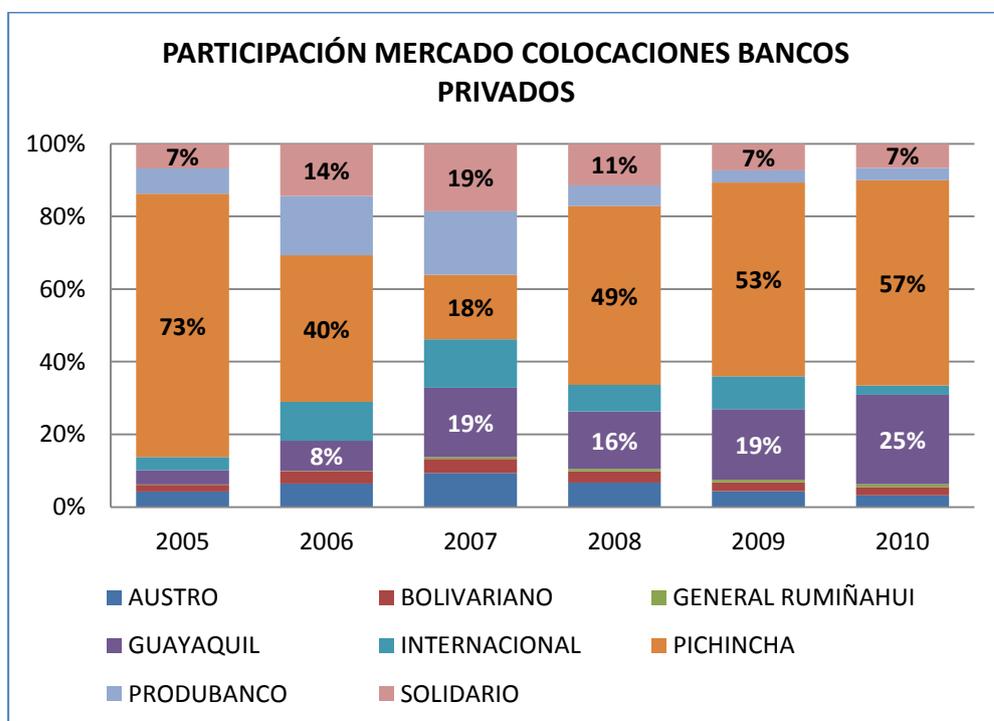


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Analizando específicamente el subsistema de banca privada en la plaza de Esmeraldas, se puede ver que en el año 2005 existía un predominio de Banco Pichincha con 73% de participación en el mercado de crédito, para el año 2010 esta participación se reduce al 57% debido al crecimiento de Banco de Guayaquil que para este mismo año tiene una participación de 25% cuando en 2005 tenía 4% del mercado analizado.

Gráfico N° 51



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Banco Bolivariano en el año 2010 tenía una participación de 18% en captaciones pero en crédito apenas participaba con 2% en el mercado, esto significa que es un banco que enfoca sus productos en las captaciones del público antes que prestar dinero a sus clientes.

2.4 Productos y servicios financieros. Tipos y costos.

Las entidades financieras están cambiando, hecho que se debe en parte al cambio que se ha producido en nuestra sociedad.

Los clientes de las entidades financieras son más exigentes, demandan productos hechos a su medida, quieren una atención personalizada y disponer de las mayores facilidades posibles. Todo ello, junto con un aumento importante de la competencia, ha hecho que todo el sistema financiero oriente cada vez más sus operaciones a ampliar el abanico de productos y servicios ofrecidos a sus clientes, intentan día a día ofrecer alternativas nuevas y rentables, que sean del agrado de su público y que les permitan a corto plazo ampliar su cartera de clientes.

La gran competencia existente en el mercado hace que factores como la calidad y atención al cliente jueguen un papel muy importante en la venta de sus productos y servicios, por lo que las entidades financieras centran su atención en mantener a su cliente contento ya que un cliente satisfecho regresa y hace volver a los demás, sin importarle tanto el precio ofrecido como la calidad de trato recibido.

2.4.1 Por institución financiera

La mayoría de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado financiero ecuatoriano son los mismos pero poseen ciertas características que los hacen típicos de cada institución, se realiza una comparación de los principales productos que los bancos ofrecen a sus clientes con los respectivos costos establecidos por cada institución.

En el rubro captación tenemos que las cuentas corrientes y de ahorro son el producto con más peso en el mercado, esto gracias a la inmediata facilidad con que el cliente cuenta con sus fondos.

En el rubro colocación el de mayor importancia es el crédito comercial, el cual ha tenido un importante crecimiento en los últimos años dado que Esmeraldas es una plaza dedicada en su mayoría al comercio.

En lo que respecta a los costos de los diferentes productos y servicios se puede apreciar que las instituciones financieras se mantienen apegadas a los costos establecidos por la Junta Bancaria en sus resoluciones emitidas en junio de 2011 N° 1950 vigente para el trimestre Julio-septiembre 2011, existen variaciones mínimas entre los bancos como por ejemplo las tasas de interés de los créditos que varían en menos de un punto porcentual, esto se debe a la intensa competencia que mantienen los bancos por colocar sus fondos y a la gran facilidad que actualmente existe para que un cliente solicite un crédito.

BANCA PRIVADA

TIPO PRODUCTO	PRODUCTOS	INSTITUCIONES			
		PRODUBANCO	PICHINCHA	AUSTRO	SOLIDARIO
CAPTACIONES	Cuenta Corriente				
	Apertura	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 300,00	\$ 200,00
	Mantenimiento	sin costo	sin costo	sin costo	sin costo
	Cuenta Ahorros				
	Apertura	\$ 200,00	\$ 100,00	\$ 50,00	\$ 50,00
	Mantenimiento	sin costo	sin costo	sin costo	sin costo
	Depósito a Plazo				
	De 1 a 30 días	-	-	3,50%	0,25%
	De 31 a 60 días			3,75%	-
	De 31 a 90 días	-	1,75%	-	3,50%
	De 61 a 90 días	-	-	-	-
	De 91 a 120 días	4,00%	2,50%	4,75%	-
	De 91 a 180 días	-	-	5,50%	4,50%
	De 121 a 180 días	4,75%	2,75%	-	-
De 181 a 360 días	5,00%	3,00%	6,00%	5,50%	
De más de 360 días	5,25%	3,75%	6,00%	6,25%	
COLOCACIONES	Consumo	15,19%	15,18%	15,20%	15,37%
	Comercial	9,76%	11,20%	9,76%	11,30%
	Vivienda	10,78%	10,75%	10,78%	10,85%
	Automotriz	15,19%	15,15%	15,20%	-
	Microcrédito	26,92%	22,50%	19,50%	27,50%
	Tarjeta de Crédito				
	Mastercard	x	x		
	Visa	x	x		
	American Express				
	Otras				
Ninguna				x	

s/i : sin información proporcionada por la institución

Fuente: Páginas web de las instituciones financieras locales, trípticos publicitarios de las instituciones financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Costos con corte a Julio 2011.

TIPO	PRODUCTOS	BGR	BOLIVARIANO	GUAYAQUIL	INTERNACIONAL
CAPTACIONES	Cuenta Corriente				
	Apertura	s/i	\$ 300,00	\$ 1.000,00	\$ 500,00
	Mantenimiento	s/i	sin costo	sin costo	sin costo
	Cuenta Ahorros				
	Apertura	s/i	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 200,00
	Mantenimiento	s/i	sin costo	sin costo	sin costo
	Depósito a Plazo	s/i			
	De 1 a 30 días	s/i	0,15%	-	-
	De 31 a 60 días	s/i	2,25%	3,85%	2,45%
	De 31 a 90 días	s/i	-	-	-
	De 61 a 90 días	s/i	2,75%	3,89%	2,65%
	De 91 a 120 días	s/i	3,25%	4,83%	3,15%
	De 91 a 180 días	s/i	-	-	-
	De 121 a 180 días	s/i	3,50%	5,00%	4,30%
De 181 a 360 días	s/i	4,25%	5,70%	4,50%	
De más de 360 días	s/i	4,75%	6,69%	4,75%	
COLOCACIONES	Consumo	s/i	15,00%	15,39%	15,39%
		s/i			
	Comercial	s/i	9,72%	9,33%	10,21%
		s/i			
	Vivienda	s/i	10,50%	10,45%	10,88%
		s/i			
	Automotriz	s/i	15,28%	15,20%	-
		s/i			
	Microcrédito	s/i	-	26,27%	27,53%
		s/i			
Tarjeta de Crédito					
Mastercard		x	X	x	
Visa		x	X	x	
American Express			X		
Otras				x	
Ninguna					

s/i : sin información proporcionada por la institución

Fuente: Páginas web de las instituciones financieras locales, trípticos publicitarios de las instituciones financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Costos con corte a Julio 2011.

COOPERATIVAS

TIPO PRODUCTO	PRODUCTOS	INSTITUCIONES	
		COOPAD	29 DE OCTUBRE
CAPTACIONES	Cuenta Ahorros		
	Coopahorros		
	Apertura	\$ 50	
	Coopahorros cliente		
	Apertura	\$ 20	
	Coopahorritos		
	Apertura	\$ 20	
	Coopahorros futuro		
	Apertura	\$50	
	Cuenta de ahorro Mundialista		
	Apertura		0
	Cuenta angelitos		
	Apertura		\$ 7,20
	Cuenta Mejor Futuro		
Apertura		\$ 20	
COLOCACIONES	Cuenta cliente		
	Apertura		\$ 12
	Depósito a Plazo		
	De 1 a 30 días	-	-
	De 31 a 60 días	-	-
	De 31 a 90 días	4,39%	1,75%
	De 91 a 120 días	-	2,50%
	De 91 a 180 días	4,59%	-
	De 121 a 180 días	-	2,75%
	De 181 a 360 días	5,32%	3,00%
	De más de 360 días	6,31%	3,75%
	Consumo	14,50%	16,30%
	Comercial		11,83%
	Vivienda	10,36%	11,33%
Automotriz	-	-	
Microcrédito	23,80%	27,57%	
Minorista	25,80%	27,57%	

s/i : sin información proporcionada por la institución

Fuente: Páginas web de las instituciones financieras locales, trípticos publicitarios de las instituciones financieras

Costos con corte a Julio 2011.

SOCIEDAD FINANCIERA

TIPO PRODUCTO	PRODUCTOS	INSTITUCIONES
		SOCIEDAD FINANCIERA GLOBAL S.A.
CAPTACIONES	Ahorro Programado	
	Apertura	\$ 500
	Mantenimiento	sin costo
	Global fondos	
	Apertura	\$ 100
	Mantenimiento	sin costo
	Depósito a Plazo	
	De 1 a 30 días	-
	De 31 a 60 días	5,00%
	De 31 a 90 días	-
	De 61 a 90 días	5,00%
	De 91 a 120 días	5,25%
	De 91 a 180 días	-
	De 121 a 180 días	5,75%
De 181 a 270 días	6,00%	
De 271 a 360 días	6,75%	
De más de 360 días	7,00%	
COLOCACIONES	Consumo	16,30%
	Comercial	11,71%
	Vivienda	-
	Automotriz	16,30%
	Microcrédito	18,88%
	Minorista	-

Fuente: Webs de Instituciones Financieras

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Corte: Julio 2011

CAPITULO III

ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA.

Introducción

El presente análisis sobre el estudio de productos y servicios financieros se ejecutó en la ciudad de Esmeraldas entre los meses de septiembre y octubre del presente año, se utilizó fuentes de información primaria a través de encuestas realizadas a los clientes de las instituciones financieras, afincadas en la ciudad: Banco del Austro, Banco Bolivariano, Banco General Rumiñahui, Banco de Guayaquil, Banco Internacional, Banco Pichincha, Produbanco, Banco Solidario, Sociedad Financiera Global, Cooperativa 29 de Octubre, Coopad y Banco Nacional de Fomento.

La distribución de las encuestas se basó en la ponderación de acuerdo al número de clientes de cada institución y su peso en el número total de clientes de la ciudad de Esmeraldas, esto de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguros en su página web.

Cuadro N° 7

Distribución de Encuestas por Institución Financiera

Ciudad de Esmeraldas

Institución Financiera	Número encuestas asignadas
Banco del Austro	16
Banco Bolivariano	12
Banco General Rumiñahui	6
Banco de Guayaquil	27
Banco Internacional	27
Banco Pichincha	84
Produbanco	9
Banco Solidario	3
Sociedad Financiera Global	1
Cooperativa 29 de Octubre	36
Coopad	11
Banco Nacional de Fomento	47
Total	279

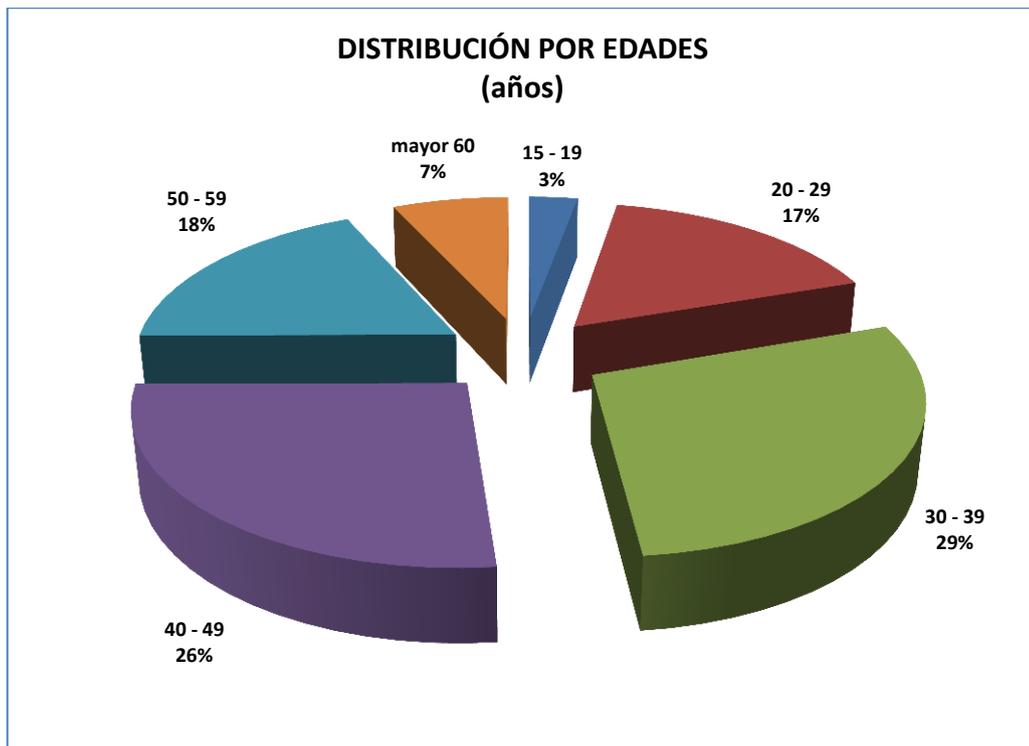
Fuente: Miguel Angel Peñarreta

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Para dar un contexto de los factores socio demográfico de los resultados se realizó un análisis introductorio de la primera parte de la encuesta.

En el análisis demográfico de la encuesta, como consta en el gráfico N° 52, el 90% se encuentran agrupados en la edad entre 20 y 59 años, esto es muy entendible dado que los clientes bancarios son los integrantes de la población en edad de trabajar más conocida como PEA.

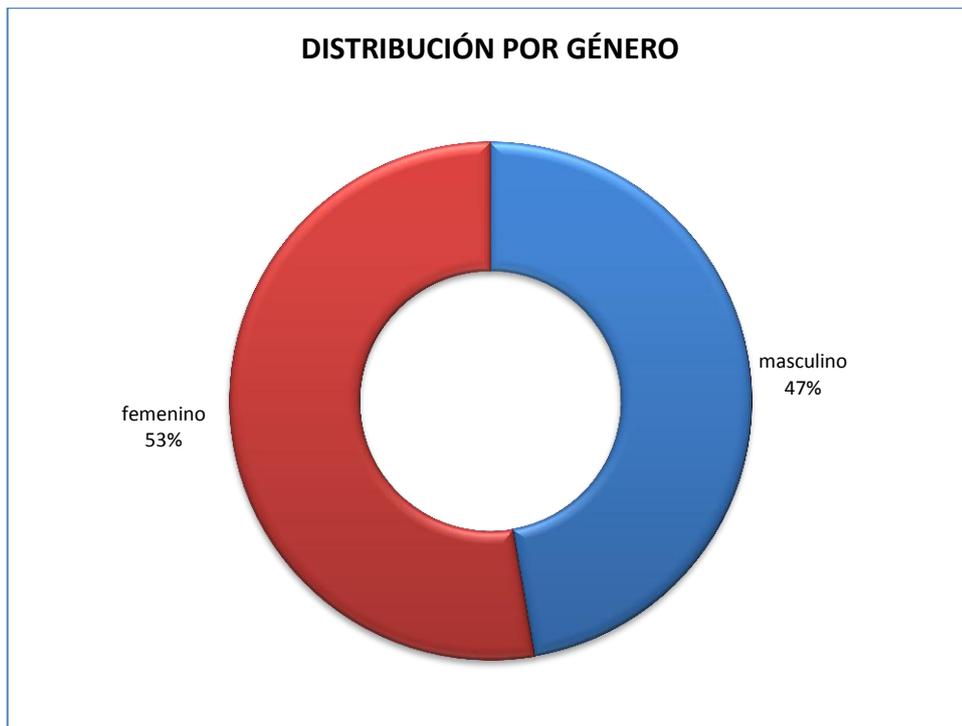
Gráfico N° 52



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En el aspecto de género el resultado, de igual manera es entendible dado la distribución nacional de la población nacional entre hombres y mujeres, de acuerdo a los resultados del último censo nacional. En el caso de los resultados de la encuesta nos arroja una respuesta expuesta en el gráfico N° 53.

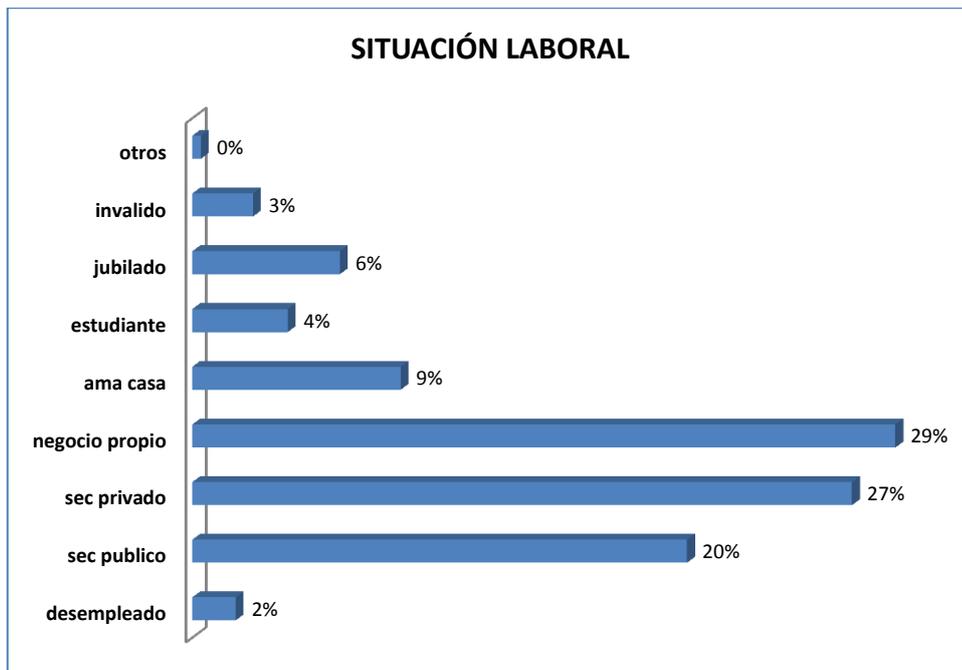


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En la situación laboral se presenta el primer resultado interesante, porque el mayor porcentaje de entrevistados mantienen como fuente de empleo su negocio propio seguido muy de cerca por el sector privado. Esto refleja la capacidad de emprendimiento de una ciudad dedicada al comercio, agricultura y turismo, además en Esmeraldas los órganos gubernamentales no tienen una fuerte presencia como sucede en otras ciudades que son capitales de provincia.

Gráfico N° 54

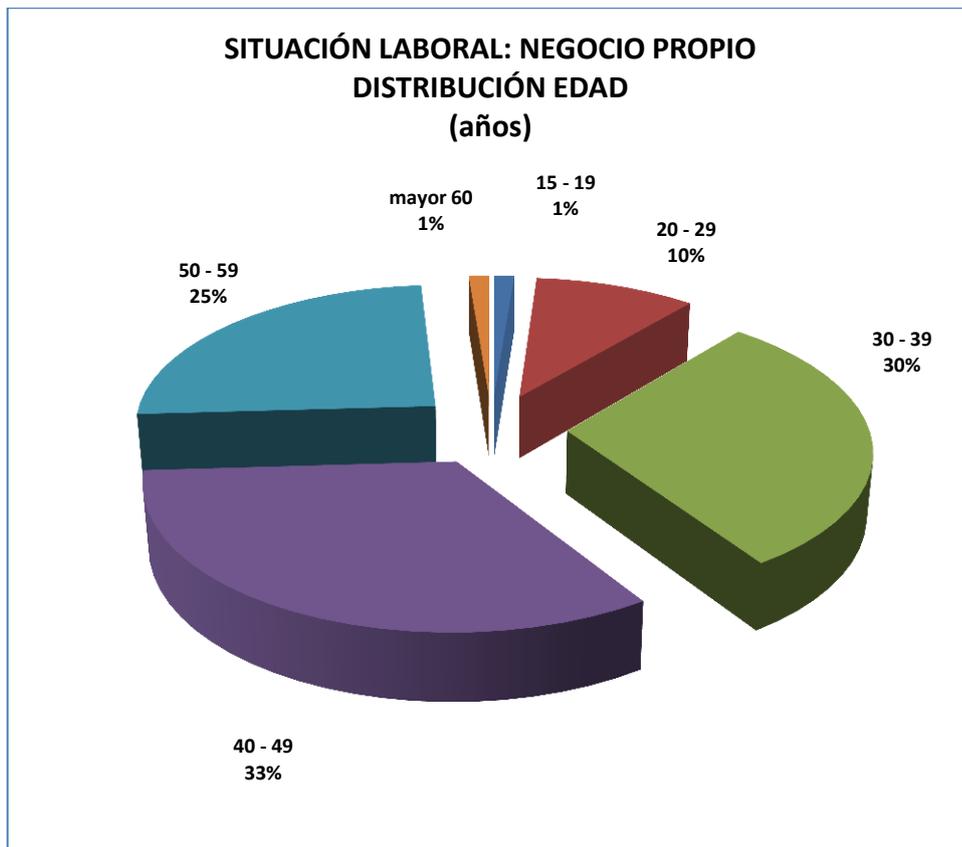


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Para complementar la información extraída de la situación laboral de los esmeraldeños, se realizó un gráfico de la composición por edades de los entrevistados que tienen como principal fuente de ingresos su negocio propio y apreciamos que el 63% son personas menores de 50 años, esto denota que el emprendimiento en la ciudad analizada esta compuestos por hombres y mujeres con relativa juventud.

Gráfico N° 55

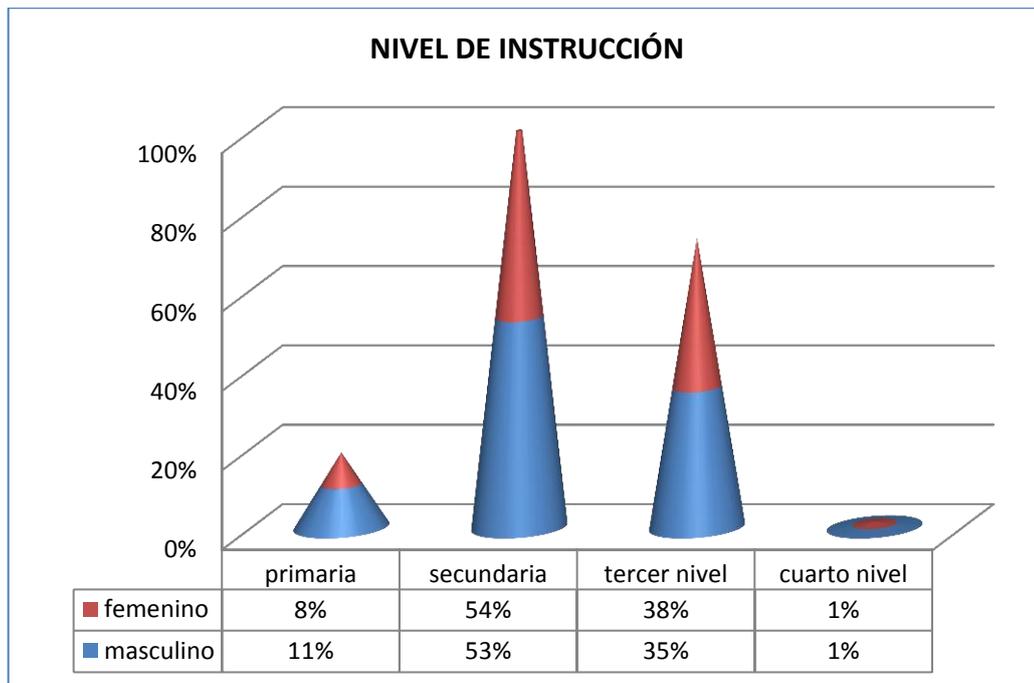


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En la escolaridad, se refleja resultados en cierta medida previsible de acuerdo a la realidad educativa de la provincia en su contexto, como suposible existe un alto porcentaje de personas que han finalizado su instrucción secundaria seguida por las personas con instrucción universitaria. Una mayor escolaridad se da en las mujeres en comparación con los hombres, esto indica que las mujeres que participaron de la encuesta tenían un mayor nivel de instrucción.

Gráfico N° 56

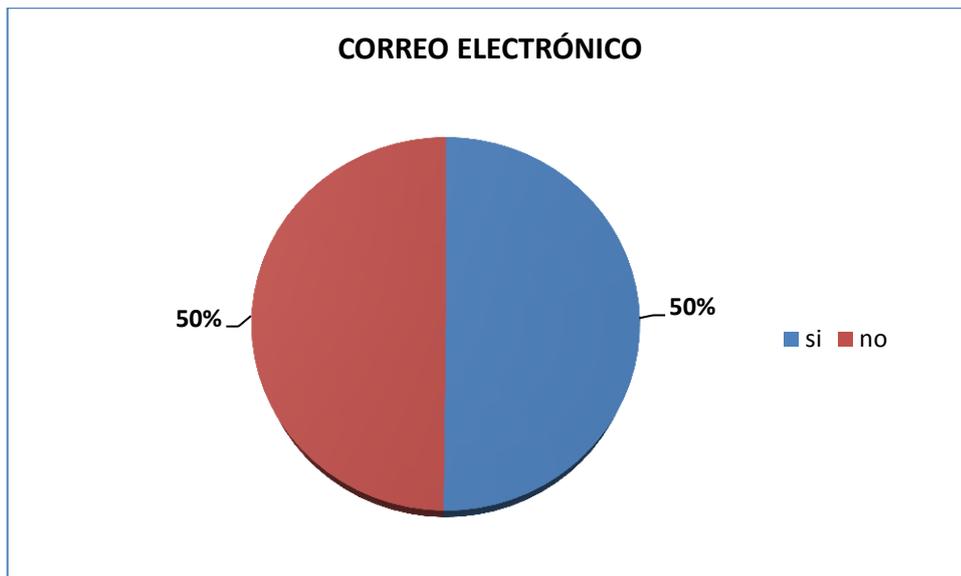


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Entrando en materia fruto de la realización de las encuestas, se pudo encontrar con la pregunta referente a poseer una cuenta de correo electrónico de cualquier tipo, sea personal (llámese hotmail, yahoo, gmail, etc.) o vinculada a un dominio privado o público. El primer análisis que se ejecutó arrojó un resultado directo, tiene o no tiene cuenta de correo y la respuesta es de total ecuanimidad, 50% de entrevistados posee una cuenta de correo y 50% que no posee.

Gráfico N° 57

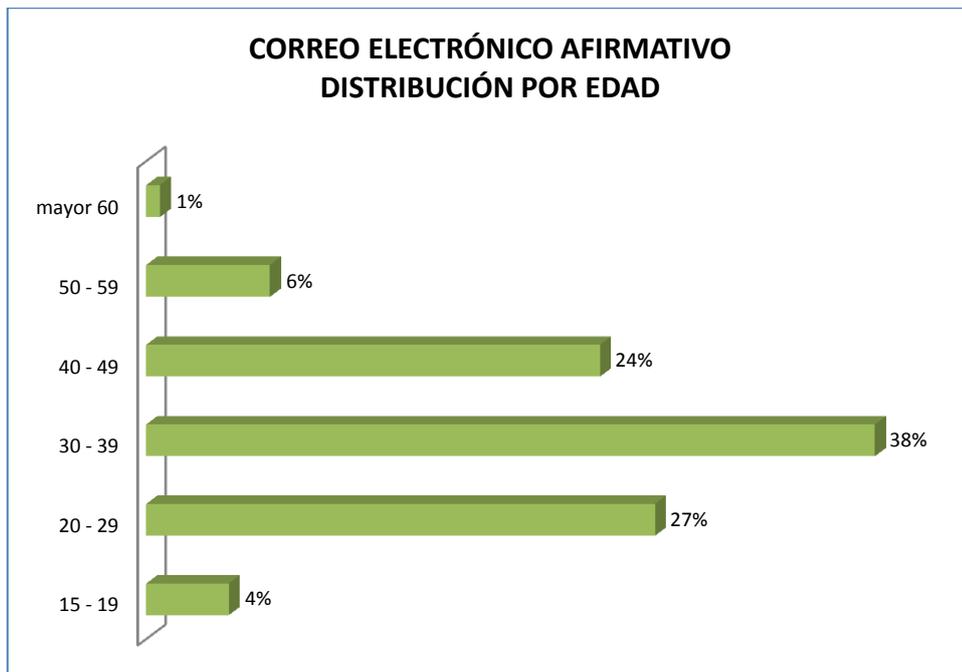


Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Al cruzar variables para conocer la información que se pudo extraer con relación a la respuesta afirmativa de poseer una cuenta de correo electrónico, existen resultados presumibles. La lógica y el conocimiento general dice que la mayoría de personas que manejan internet son jóvenes con una instrucción de segundo y tercer nivel. Ahora veamos los resultados que se encuentran en la ciudad de Esmeraldas a través de las encuestas aplicadas que van a reafirmar lo mencionado.

En el gráfico N° 58, denotamos que 92% de las personas menores de 49 años tienen una cuenta de correo electrónico.

Gráfico N° 58

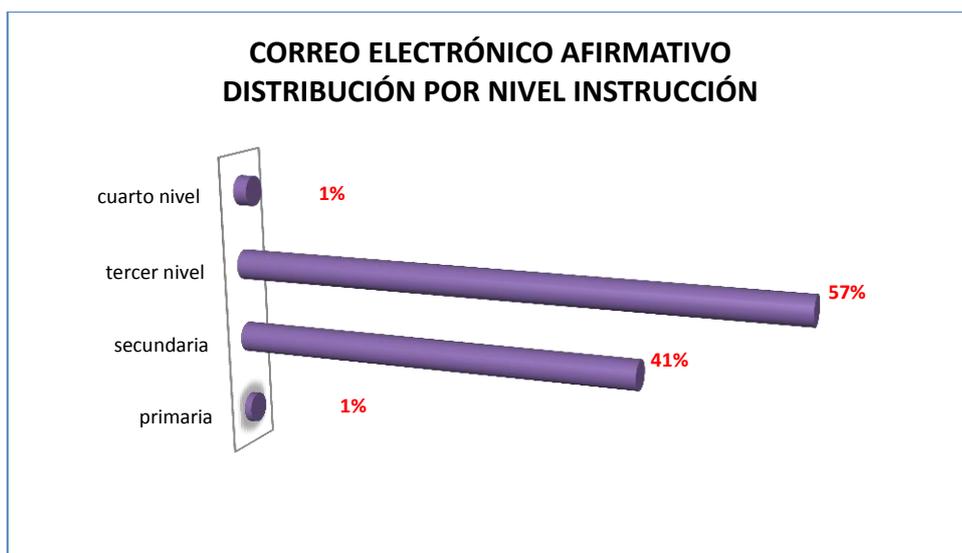


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El grafico N° 59 indica que el 97% de las personas de instrucción de segundo y tercer nivel, poseen una cuenta de correo electrónico.

Grafico N° 59

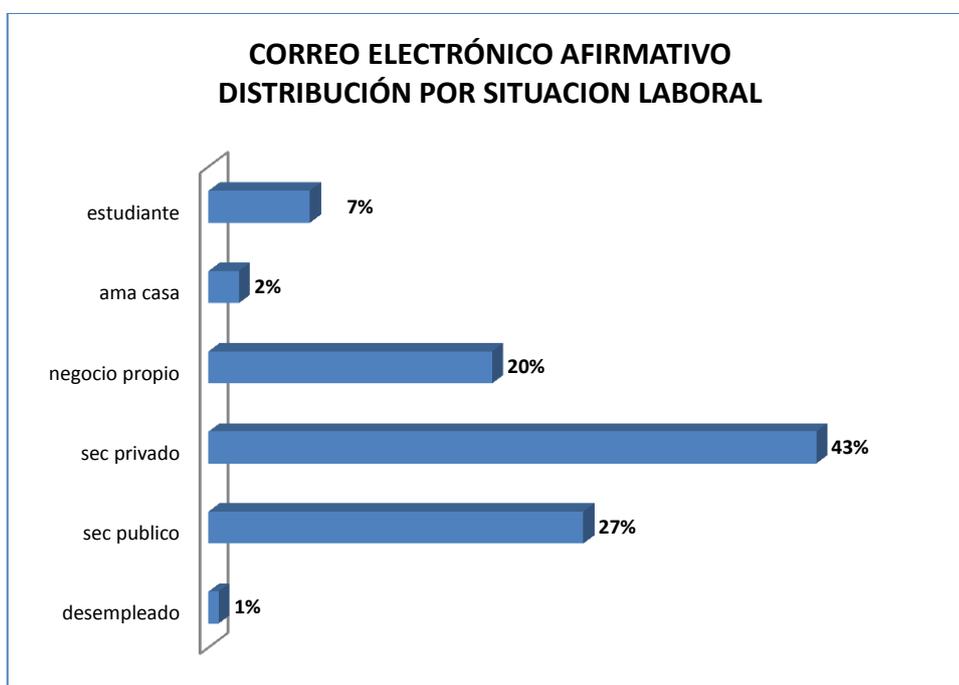


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En cuanto a situación laboral el gráfico N° 60, indica que los vinculados laboralmente al sector privado son los que poseen cuentas de correo electrónico en mayor porcentaje con relación al sector público y negocio propio. Esta es una debilidad de los emprendedores porque no utilizarían las herramientas tecnológicas para la operatividad de sus negocios, esto lo comprobaremos al analizar los resultados de las razones para mantener una cuenta de correo electrónico.

Gráfico N° 60



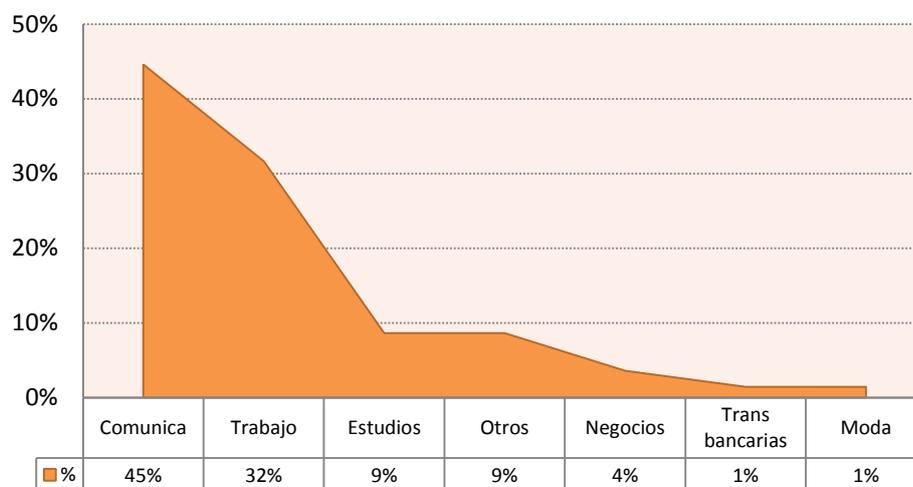
Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En el gráfico N° 61, se demuestra que entre las principales razones para mantener una cuenta de correo electrónico no está considerada como una herramienta para realizar negocios, ya que el 4% de encuestados optó por esta razón como la trascendental al hablar del correo electrónico. Las razones mayoritarias son factores vinculados a la comunicación con familia y amigos.

Gráfico N° 61

RAZONES CUENTA CORREO ELECTRÓNICO



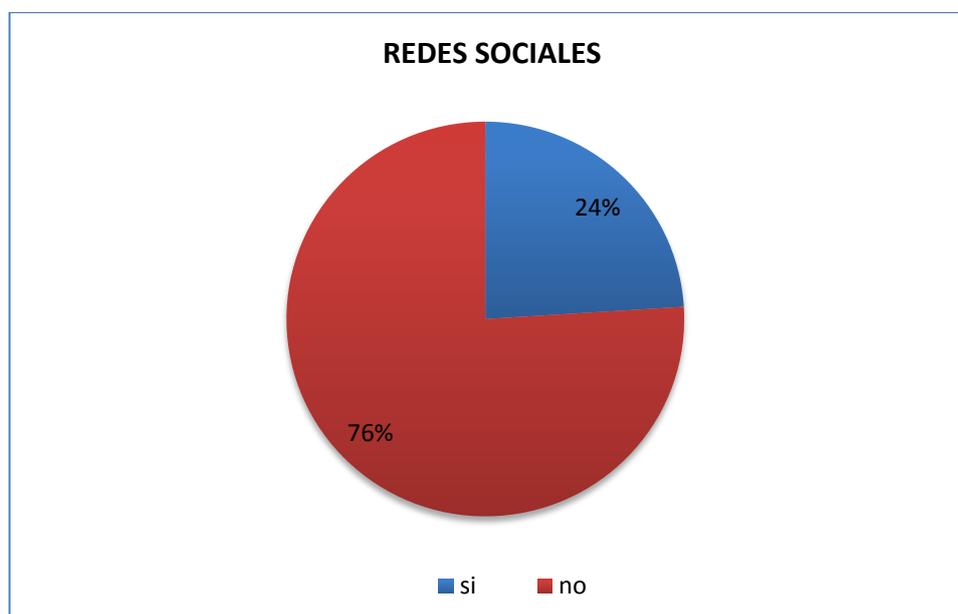
Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Al hablar de las redes sociales, el porcentaje que mencionan mantener una cuenta disminuye a la mitad del porcentaje en relación a la pregunta del correo electrónico, ya que el resultado es de 24%. Esta cifra no tiene sorpresa, si tomamos en cuenta que el fenómeno de las redes sociales irrumpió con fuerza en los últimos meses.

Al igual que en el caso del correo electrónico, el perfil de los entrevistados que se involucran en redes sociales es de personas jóvenes en su gran mayoría, esta conclusión se reforzará con las razones para participar de los mencionados canales tecnológicos de comunicación conocidos como web 2.0.

Gráfico N° 62



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El fenómeno de las redes sociales está atado básicamente a la interacción entre dos o más personas, se lo entiende como un canal de comunicación adicional a los conocidos tradicionalmente, es un sitio de reunión masiva alojado en la nube de internet donde los espacios físicos quedan de lado; y en el caso, de la plaza de Esmeraldas no es distinto, porque existe una abrumadora mayoría que responde que su razón principal para tener una cuenta de redes sociales es la comunicación seguido de lejos por una razón superficial como son los motivos atados a la moda.

Gráfico N° 63



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Con este análisis introductorio concluimos la primera parte de la encuesta donde se toma en cuenta aspectos generales, a continuación se pasa revista a los factores que son la parte central del presente trabajo.

3.1 Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros

3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de subsistemas

Banca privada

La preferencia de los clientes de instituciones bancarias por una sola institución son mayoría en la ciudad de Esmeraldas, en el gráfico N° 64 nos muestra que el 86% de los entrevistados no busca otra institución.

Gráfico N° 64



Fuente: Investigación de campo

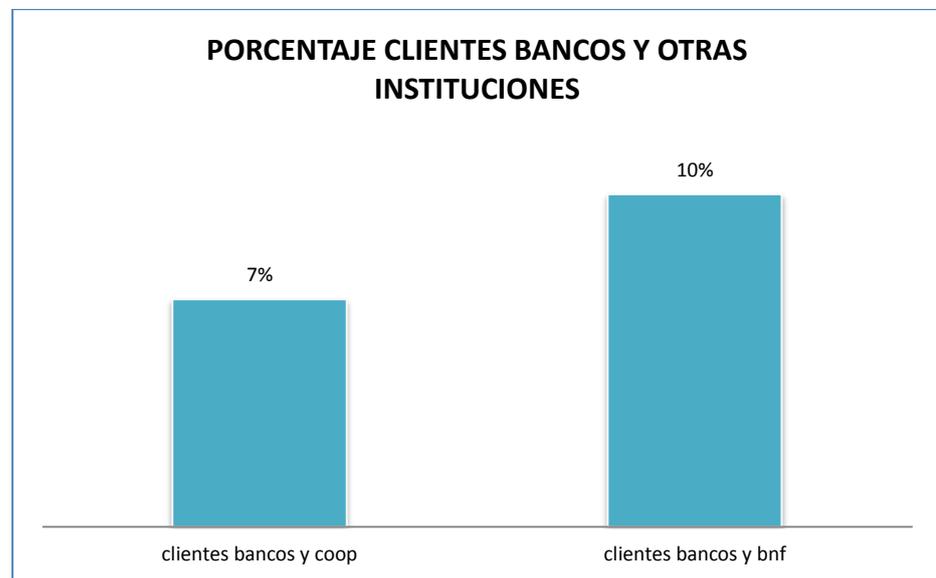
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El porcentaje de clientes que mantienen cuentas en bancos y también son clientes de cooperativas y banca pública, son menores en comparación al 14% mencionado anteriormente. En el gráfico N° 65

detalla que 7% de clientes de la banca son a la vez clientes de cooperativas y 10% en el caso de la banca pública.

Cabe mencionar un dato importante, en el caso de los clientes de la banca que busca otros subsistemas una mayoría de más del 70% (77% cooperativas y 74% banca pública) de estos clientes mantienen cuentas en el Banco Pichincha.

Grafico N° 65



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El 88% tiene preferencia por un solo producto financiero en la banca privada y el producto financiero preferido por los clientes es la cuenta de ahorro, ya que el 67% de los entrevistados mantienen cuentas de ahorro y 28% por cuentas corrientes sea como opción 1 u opción 2. Esta es una abrumadora mayoría hacia estos productos, ya que como se detalla en el cuadro N° 8 el resto de productos tienen una participación marginal.

Cuadro N° 8

PREFERENCIA PRODUCTOS FINANCIEROS BANCA PRIVADA

	Opción 1	Opción 2	Total	%
Cuenta ahorro	125	13	138	67%
Cuenta corriente	55	3	58	28%
Póliza acumulación	3	1	4	2%
Crédito consumo		1	1	0%
TC Visa		1	1	0%
TC Am Express	1	1	2	1%
TC Mastercard		1	1	0%
Otros		1	1	0%
Total	184	22	206	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Los servicios financieros son complementos de los productos que ofrece la banca, por lo que su uso no es tan difundido, en el caso de Esmeraldas, 25% de los encuestados no hace uso de ningún servicio financiero. El servicio financiero predilecto por los entrevistados es la tarjeta de débito, esto es entendible dado la facilidad que permite para realizar retiros y consulta de las cuentas de ahorro y corriente. El pago de servicios básicos y transferencias bancarias también tienen un porcentaje importante de predilección.

Cuadro N° 9

PREFERENCIA SERVICIOS FINANCIEROS BANCA PRIVADA

	Opción 1	Opción 2	Total	%
Tarjeta débito	59	5	64	42%
Pago Servicios básicos	28	5	33	22%
Transferencias bancarias	29	2	31	20%
Matriculación vehicular	9		9	6%
Impuestos SRI	5	1	6	4%
Aportes patronales	3		3	2%
Giros nacionales	2		2	1%
Interbancarios	1	1	2	1%
Transferencia interbancarias	1		1	1%
Pago matrícula centros educativos	1		1	1%
Cheques certificados		1	1	1%
Total	138	15	153	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Cooperativas

En el caso de cooperativas los clientes mantenían productos o servicios financieros en una sola institución, sea la Cooperativa 29 octubre o Coopad. En la ciudad de Esmeraldas 78% mantenían preferencia por cooperativas y 22% mantenían productos en cooperativas y otras instituciones financieras.

Gráfico N° 66



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Como en el caso de los bancos, los clientes de cooperativas mantienen una preferencia mayor por cuentas de ahorros, esto es un resultado obvio porque al solicitar un crédito es una obligación mantener una cuenta de ahorro vigente. La diferencia con la banca se da en los porcentajes en los productos de crédito, mientras en la banca privada no estaba en la mente de los entrevistados algún tipo de crédito en las cooperativas tienen un peso específico importante de 24%, como se detalla en el cuadro N° 10.

Cuadro N° 10

PREFERENCIA PRODUCTOS FINANCIEROS COOPERATIVAS

	# clientes	%
Cuenta ahorro	37	62%
Pólizas acumulación	7	12%
Crédito consumo	11	18%
Crédito comercial	2	3%
Microcrédito	2	3%
Otros	1	2%
Total	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Los servicios financieros no tienen acogida en el caso de las cooperativas, ya que el 82% no utiliza ningún servicio, este resultado confirma que las cooperativas tienen enfoque hacia el crédito y poco enfoque en servicios adicionales, esto es más notorio en ciudades pequeñas como Esmeraldas donde el ritmo de las operaciones bancarias es pausado comparado con ciudades grandes como Quito o Guayaquil.

Cuadro N° 11

PREFERENCIA SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVAS

	# clientes	%
Transferencias	3	5%
Giros nacionales	3	5%
Pago matrícula centros educativos	1	2%
Otros	4	7%
No tiene servicios financieros	49	82%
Total	60	100%

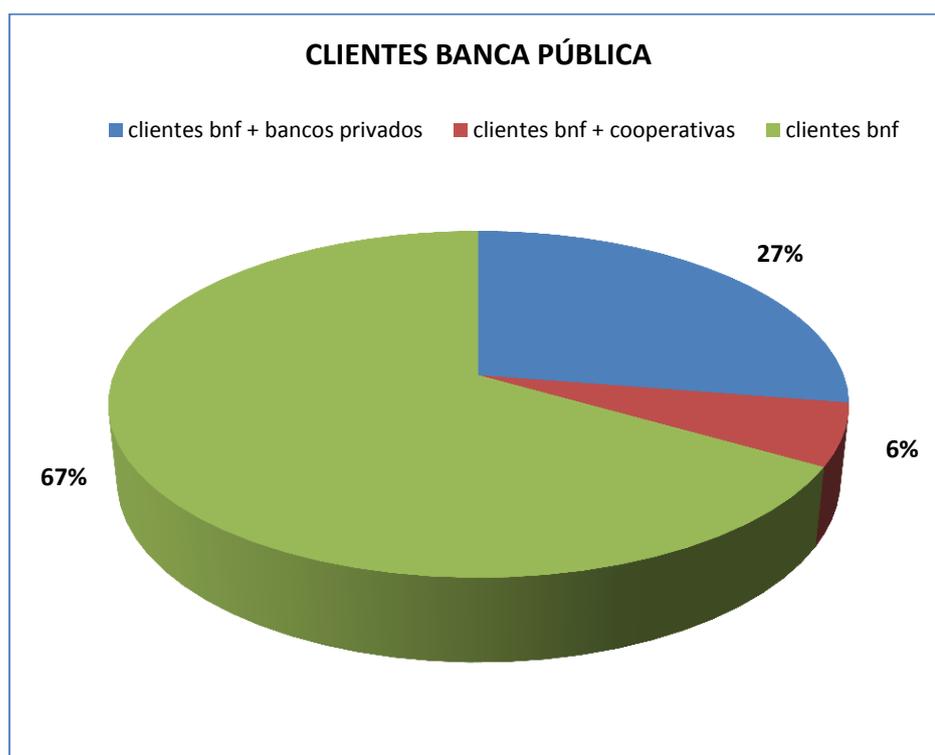
Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Banca pública

La preferencia por la banca pública, léase Banco Nacional de Fomento (BNF), como se detalle en el gráfico n° 67, donde el 67% mantiene únicamente cuenta en BNF, este porcentaje es el más bajo comparando con la banca privada (83%) y cooperativas (78%). Esto se produce por cuanto los productos y servicios del BNF son todavía incipientes y limitados, se reducen a nichos de mercado como el crédito y el bono de desarrollo humano, tal como se comentará más adelante.

Gráfico N° 67



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En la preferencia de productos de la banca pública, el mayor porcentaje lo tiene los productos de depósitos a la vista seguida de los créditos, como se muestra en el cuadro n° 12. Cabe resaltar que 14% declaró no mantener ningún producto y que solo hacia uso de esta institución para cobrar el bono de desarrollo humano.

Cuadro N° 12

PREFERENCIA PRODUCTOS FINANCIEROS

	# clientes	%
Cuentas de ahorro	36	52%
Cuentas corrientes	11	16%
No mantiene productos	10	14%
Microcréditos	7	10%
Créditos productivos	4	6%
Créditos consumo	1	1%
Total	69	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Los clientes de banca pública no mantienen servicios financieros, el análisis puede ser el mismo de las cooperativas, porque el BNF todavía le falta desarrollar y diversificar su cartera de servicios para posicionarlos en el mercado. Se comprueba el argumento que esgrimimos en párrafos anteriores, la banca pública tiene un nicho de mercado en el bono de desarrollo humano.

Cuadro N° 13

PREFERENCIA SERVICIOS FINANCIEROS

	# clientes	%
No mantiene servicios	41	59%
Bono de desarrollo humano	22	32%
Cheques de gerencia	2	3%
Giros y transferencias	2	3%
Otros	2	3%
Total	69	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios

Sin duda el producto por excelencia de los clientes de las instituciones financieras es la cuenta de ahorros porque ocupa el primer lugar en todos los subsistemas, la preferencia de los clientes se da por la facilidad para realizar transacciones y por el menor costo comparado con una cuenta corriente.

La cuenta corriente está vinculada a personas que realizan transacciones con mayor frecuencia y con montos mayores de dinero, este es el caso de los clientes cuya situación laboral es el negocio propio. Esto se demuestra porque el 48% de los entrevistados que declaran mantener una cuenta corriente tienen negocio propio.

Es importante detenerse en un aspecto que llama la atención, el bajo porcentaje de clientes que declaro mantener productos de depósito a plazo, como se ilustra en el cuadro n° 14, únicamente 4% respondió positivamente, es evidente que estos datos no reflejan la realidad de la ciudad de Esmeraldas.

Bajo nuestra perspectiva y con la experiencia obtenida al realizar las encuestas, existe dos factores que influyeron en estos resultados, el diseño de la encuesta influía en cierta medida, ya que solo se debía responder con una opción y en la mente de los entrevistados prevalecía las cuentas de ahorros o corrientes. Y otro factor importante, era el tema de la seguridad porque muchos entrevistados tenían temor al plantearles la encuesta con relación a los bancos y mantenían una actitud evasiva.

Cuadro N° 14

CLIENTES DEPOSITOS A PLAZO

	núm. clientes	%
Bancos privados	4	1%
Cooperativas	7	3%
Banca publica	0	0%
No deposito plazo	268	96%
Total	279	100%

Fuente: Investigación de campo

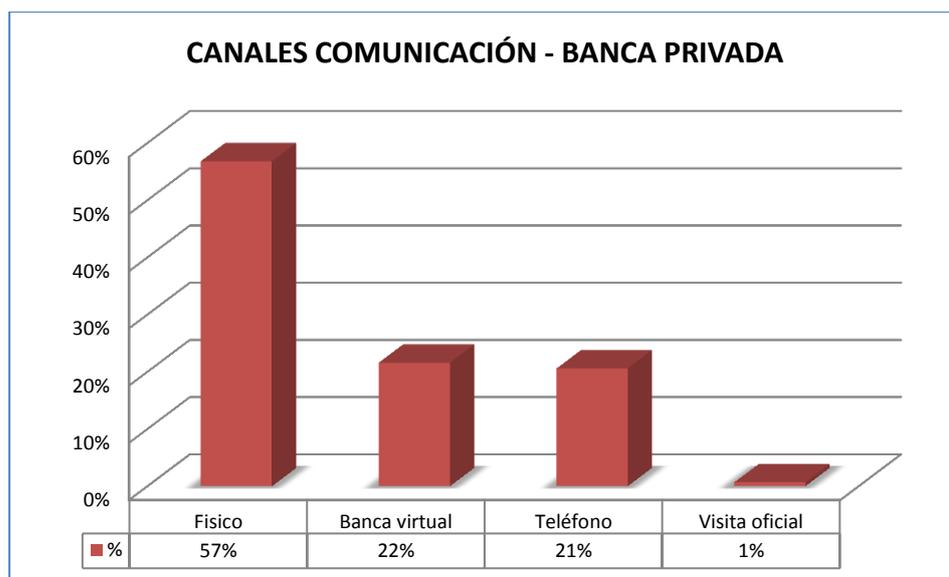
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

3.2 La comunicación con el cliente y servicio al cliente

3.2.1 Comunicación con el cliente

El canal de comunicación que prevalece en los clientes de la banca privada es la asistencia física a la institución seguido de porcentajes similares en banca virtual y comunicación por teléfono. La preferencia por la banca virtual es mínima en la ciudad de Esmeraldas, más aún, si tomamos en cuenta que 61% de los clientes entrevistados de banca privada indico mantener una cuenta de correo electrónico, lo que podría ser un indicador que usa con relativa frecuencia el internet, pero este porcentaje se disminuye al 22% al preguntar si utiliza al internet como canal de comunicación con el banco. Entre las razones que mencionaban los clientes para no utilizar la banca virtual, estaban la falta de costumbre, seguridad y falta de promoción por parte de los bancos para que los clientes usen este sistema.

Gráfico N° 68

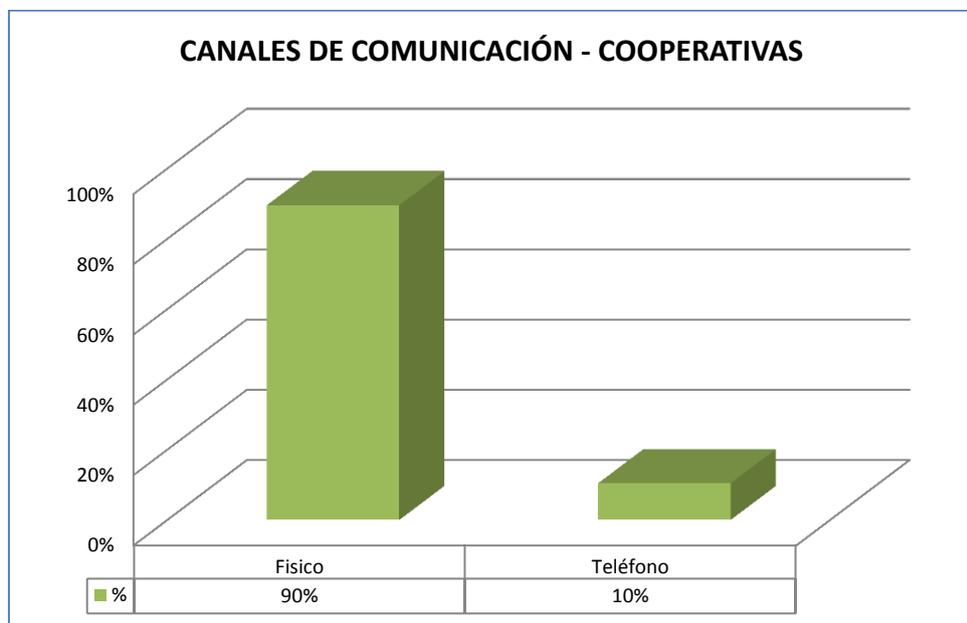


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En el caso de las cooperativas los canales de comunicación prácticamente se reducen a uno solo que es la vista física a la institución, ya que el 90% escoge esta opción, la banca virtual para las cooperativas es inexistente porque para realizar la investigación visitamos las páginas web de las cooperativas que tienen oficinas en la ciudad de Esmeraldas y éstas no tenían una opción transaccional o de consulta, era meramente paginas informativas.

Gráfico N° 69



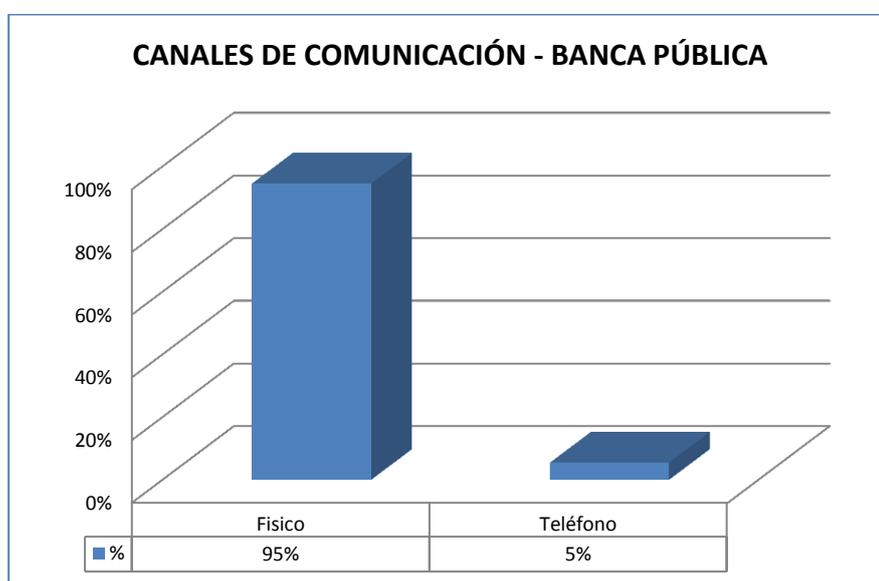
Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El mismo caso que sucede con las cooperativas encontramos en la banca pública, en el gráfico N° 70 indica que el análisis es el mismo para el BNF, ya que este no ofrece una opción de transaccionalidad por internet.

Es importante mencionar que el porcentaje de los clientes que indican tener cuenta de correo electrónico disminuye tanto en cooperativas (45%) y banca pública (25%) en relación con el porcentaje de bancos privados (61%). Es decir, los clientes de la banca privada tienen mayor familiaridad con la tecnología que los clientes de los otros dos subsistemas.

Gráfico N° 70



Fuente: Investigación de campo

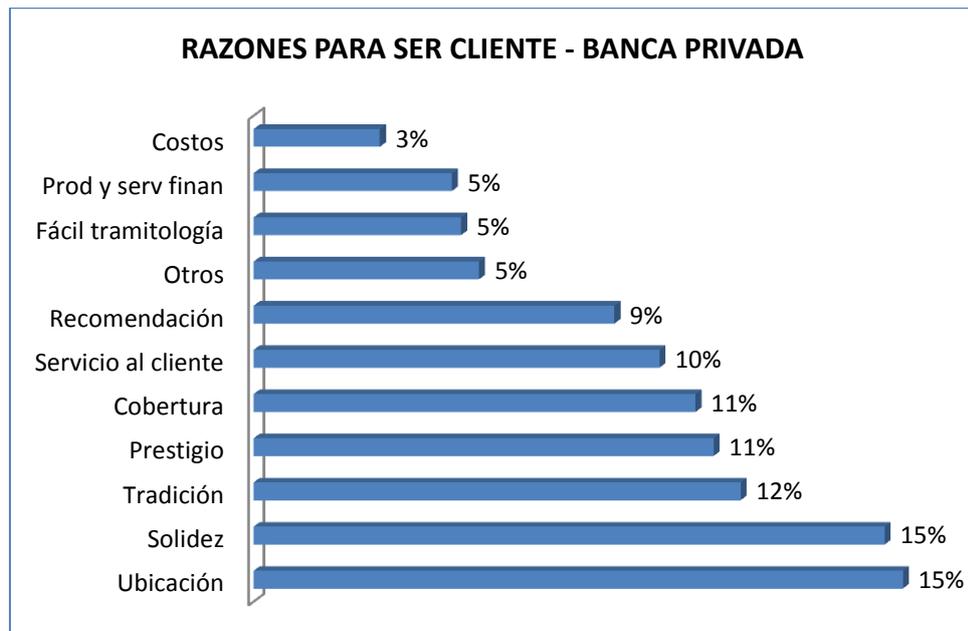
Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

3.2.2 Servicio al cliente

Las razones para ser cliente de las instituciones financieras varían para cada subsistema de acuerdo a las características de cada una. En el caso de los bancos privados las dos principales razones son ubicación y solidez, como lo muestra el gráfico n° 71, seguidos muy de cerca por tradición y prestigio.

Se puede mencionar que las razones para los bancos privados están distribuidas de manera equitativa no se observan distorsiones que puedan alterar cualquier tipo de análisis.

Gráfico N° 71



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En las cooperativas las primeras razones son recomendación, costos, servicio al cliente y solidez. Al igual que la banca privada la distribución es equitativa y sin distorsiones, nos llamo la atención que la recomendación sea la primera razón esto significa que hay una publicidad de boca a boca por parte de los propios clientes y otro punto que sobresale es la razón de costos esto porque tradicionalmente las cooperativas han sido percibidas como “más baratas” que los bancos.

Gráfico N° 72

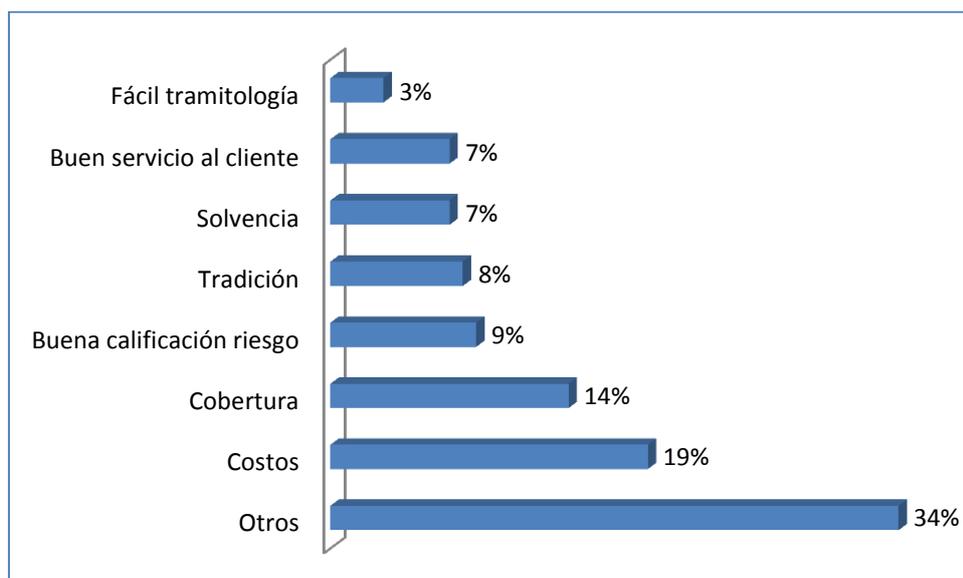


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Si en los bancos y cooperativas, la distribución entre las razones fue equitativa, contrariamente en el BNF no existe esa ecuanimidad. La primera razón que esgrimieron los encuestados fue la categoría otros, esto engloba mayoritariamente a las personas que se acercan al banco para cobrar el bono de desarrollo humano. En segundo y tercer lugar se ubicaron costos y ubicación respectivamente.

Gráfico N° 73

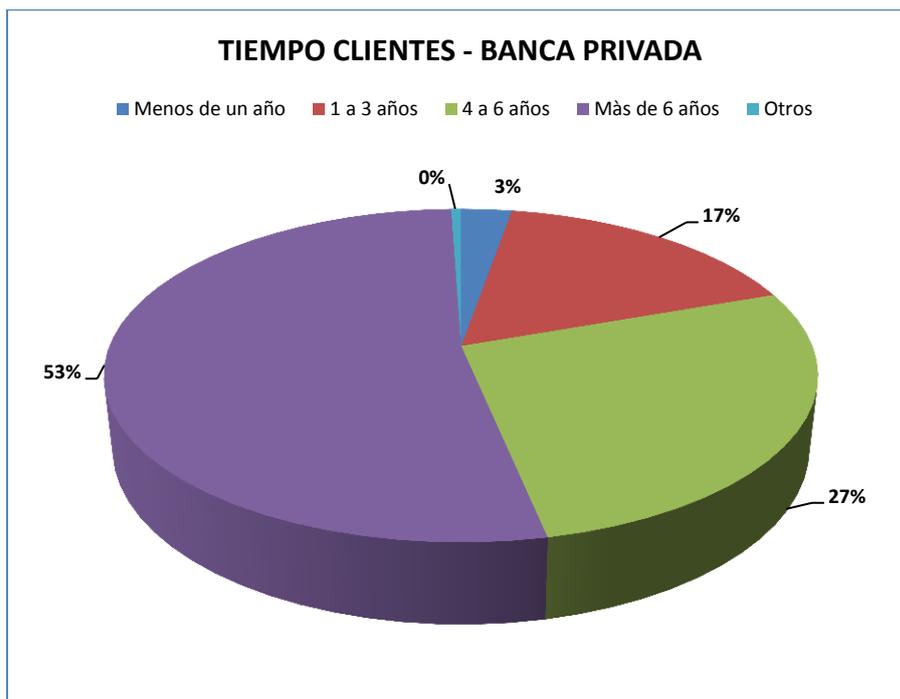


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

El tiempo de permanencia de los clientes de las instituciones financieras es diverso entre las entidades analizadas, en el caso de la banca privada la mayoría 80%, tienen un período mayor a cuatro años como clientes, en cooperativas este porcentaje se reduce a 63% que sigue siendo alto. Por el contrario, los clientes menores a tres años tienen un porcentaje 20% en los bancos y 35% en cooperativas. Esto concuerda con los análisis del capítulo II, cuando mencionábamos que la banca privada ha disminuido su influencia en la provincia de Esmeraldas en los últimos tres años.

Gráfico N° 74



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Gráfico N° 75



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

De manera inversa la banca pública tiene una mayoría de clientes con tiempos menores a tres años 61%, esto de igual forma apunta a análisis anteriores donde se menciona que la banca pública ha ganado espacio en los últimos tres años con políticas agresivas de otorgamiento de crédito con énfasis en el microcrédito apoyado por el bono de desarrollo humano.

Gráfico N° 76

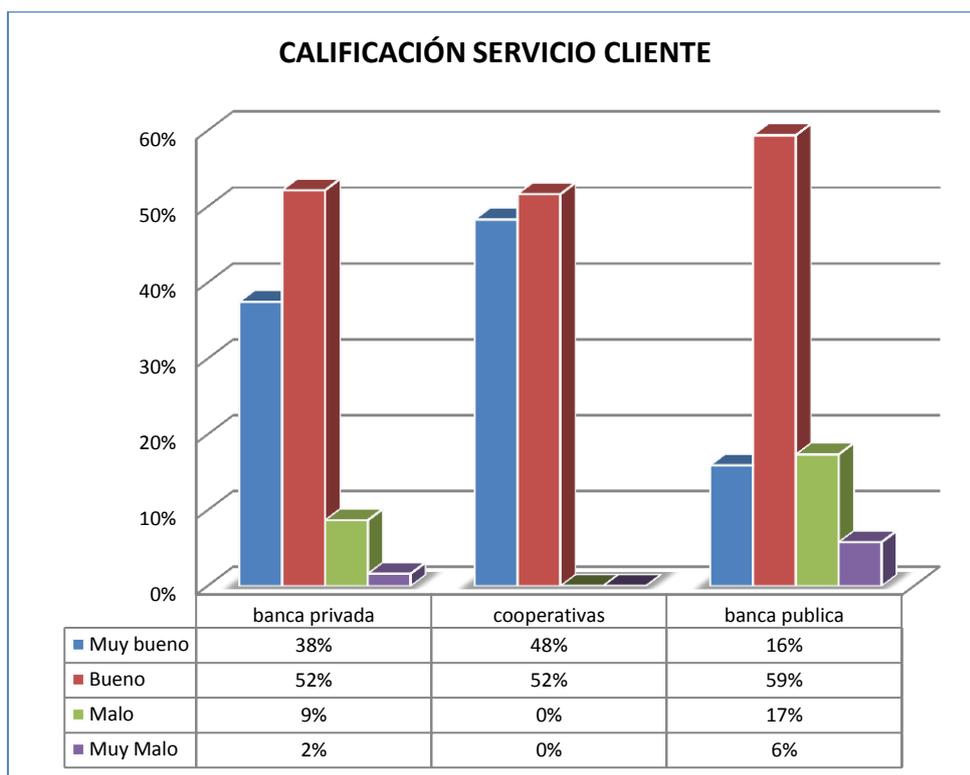


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La percepción del servicio al cliente en las instituciones financieras en Esmeraldas tiene una calificación en promedio de buena, que es la mayoría en la banca pública, privada y cooperativas, las diferencias se dan en las calificaciones de muy bueno y malo, tal como consta en el gráfico n° 77.

Gráfico N° 77



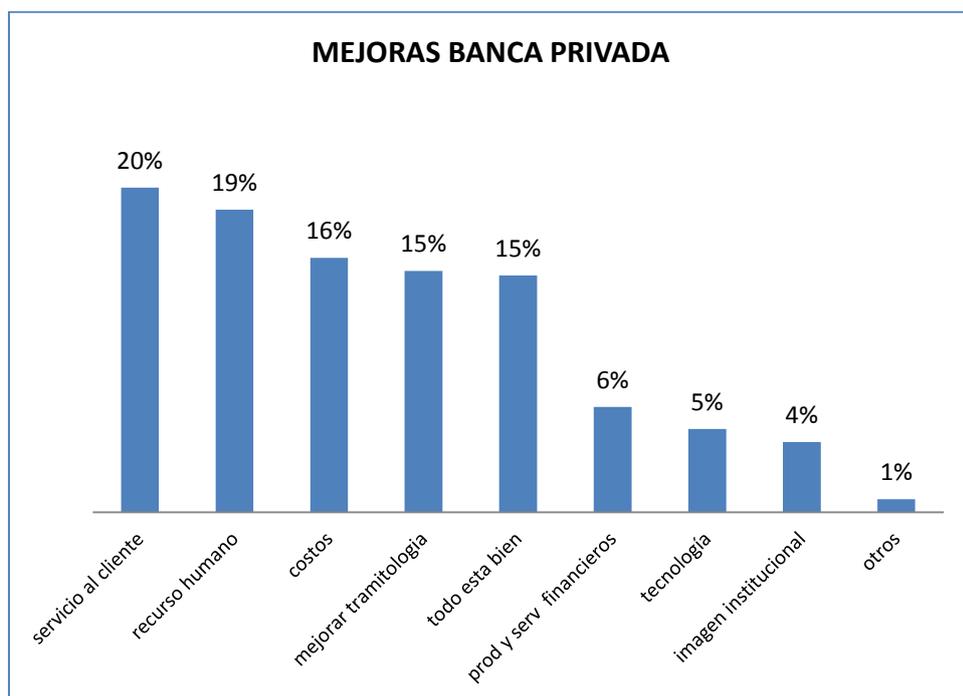
Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

La banca privada tiene una calificación positiva en 89 puntos y negativa en 11 puntos. Las cooperativas tienen la mejor calificación ya que tiene una percepción positiva en 100 puntos. Contrariamente, la banca pública es la peor calificada con 77 puntos positivos y 23 puntos negativos.

La opinión de los clientes siempre será importante para cualquier empresa, mas aún para las instituciones financieras que manejan un tema delicado como el dinero de los depositantes. De esta forma mencionamos que los encuestados solicitan a la banca privada que mejore el servicio al cliente, recurso humano y costos, estos con mayores repeticiones como se muestra en el gráfico n° 78.

Gráfico N° 78

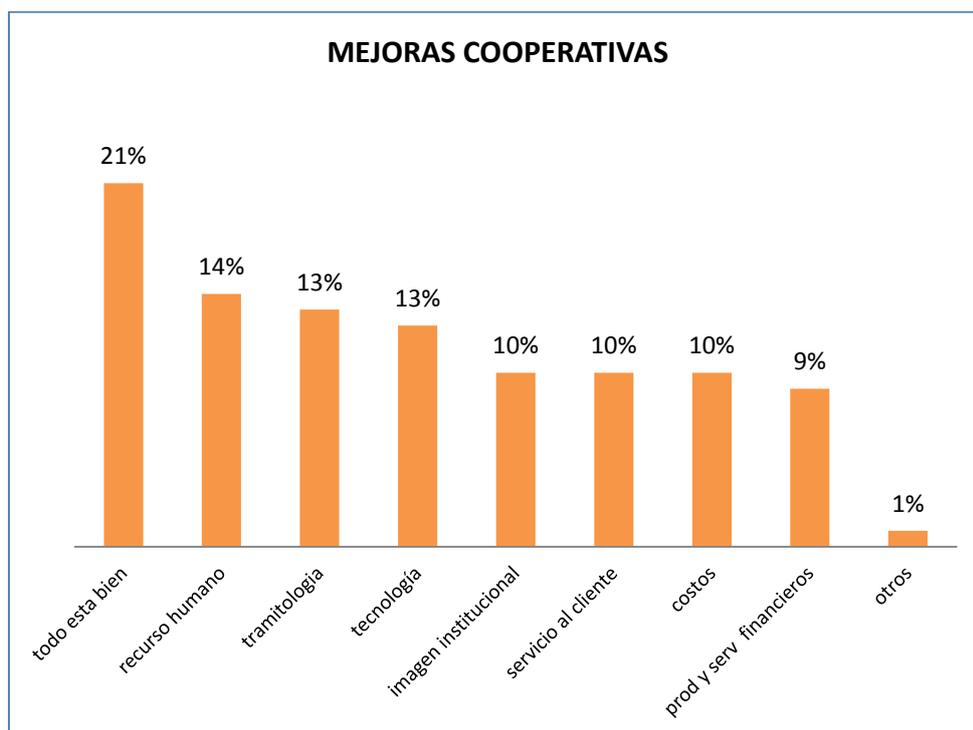


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

En las cooperativas, en concordancia con la calificación de servicio al cliente positiva, la primera opción en porcentaje fue “todo está bien” seguido por recurso humano y tramitología, como se muestra en el gráfico N° 79.

Gráfico N° 79

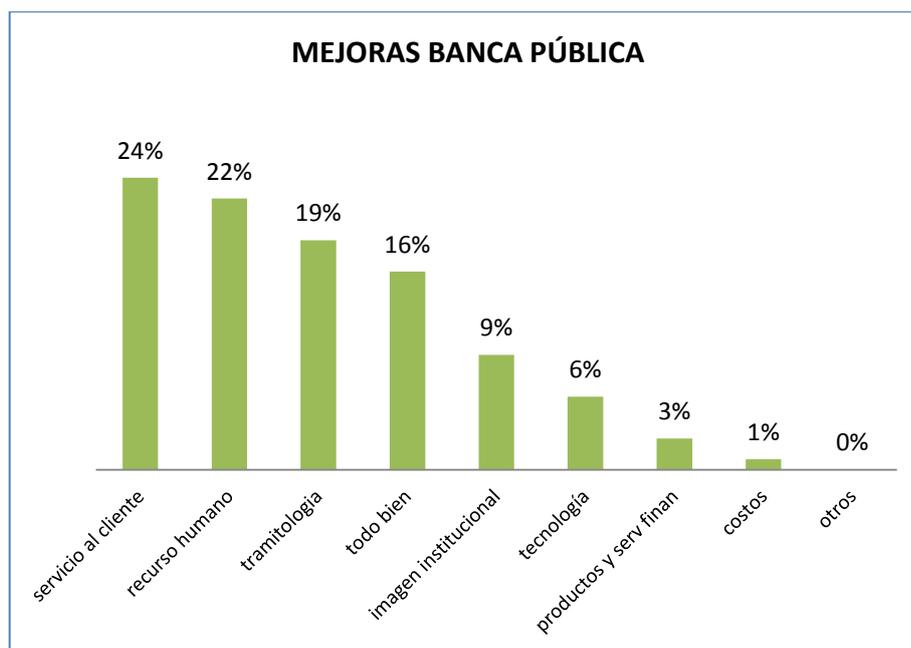


Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Finalmente, las mejoras expuestas en la banca pública fue servicio al cliente, recurso humano y tramitología. De igual manera, esto se compadece de lo presentado en la calificación de servicio al cliente.

Gráfico N ° 80



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Patricia Gutiérrez y Cristian Bravo

Al finalizar el capítulo concerniente a la investigación de campo, se debe mencionar que el sector financiero de la plaza de Esmeraldas ha tenido un cambio de protagonistas en los últimos años, con la entrada a competir activamente de la banca pública. Aunque su servicio es calificado como el menos bueno del sector y tiene un nicho de mercado en el bono de desarrollo humano y el sector de microcrédito.

Las cooperativas tienen una posición interesante dentro del mercado y son mejor valoradas por los clientes, tal vez puede beneficiarlas el hecho de que son solo dos instituciones y tienen mayor espectro de clientes por repartir.

En el caso de la banca privada, tienen un fuerte competidor como el Banco Pichincha pero en los últimos años el Banco de Guayaquil ha tenido un crecimiento interesante en puntos de atención lo que se ha traducido en un mayor número de clientes.

Al parecer son muchos competidores para un mercado reducido que no crece mucho y los crecimientos no se dan por montos depositados sino por número de clientes y esto no beneficia a la rentabilidad de los bancos privados.

CONCLUSIONES GENERALES

1. El diseño de las preguntas de la encuesta sesgo la información al momento de tabular los datos, porque solo permitía escoger una opción como producto financiero y para la mayoría de entrevistados la primera respuesta fue cuenta de ahorros o corriente. Esto eclipsó el análisis de datos con respecto al crédito y depósitos a plazo, porque hay que tomar en cuenta que las instituciones financieras al momento de conceder un crédito lo atan a una cuenta de ahorros y/o corriente para su acreditación y su débito mensual. El resultado de esto, fue que en la estadística final el porcentaje de clientes de crédito y depósitos a plazo fue menor que el expresado por el cliente al momento de aplicar la encuesta.
2. El factor inseguridad afectó en la ejecución de las entrevistas, porque las personas expresaban su desconfianza al solicitarles su colaboración con la encuesta. Alrededor de 20% del universo de encuestados no accedió a nuestros requerimientos aduciendo que eran temas privados y que no podían o no querían participar por temor a ser víctimas de un engaño, estafa o robo.
3. La teoría sobre tecnología versa que a mayor acceso a las herramientas tecnológicas mayores capacidades de obtener información y por lo tanto mejor toma de decisiones. Esto se confirma con los resultados de la Investigación de campo en la ciudad de Esmeraldas, porque las personas que tienen acceso a internet conocían más a las instituciones financieras, sobre los productos y servicios que mejor se adaptaban a su realidad socioeconómica.

4. Los usuarios de correo electrónico y redes sociales en la ciudad de Esmeraldas no ven en el internet un canal de comunicación con su institución financiera. La aplicación que dan a estas son enfocadas a las relaciones interpersonales y a la moda.

5. En complemento a la conclusión anterior, podemos manifestar que las instituciones financieras no ofrecen beneficios para que sus clientes busquen en el internet un medio de comunicación. De las instituciones financieras visitadas no se observó publicidad sobre el tema o algún tipo de promoción relacionada. Esto se puede deber al tamaño de la plaza de Esmeraldas en el monto de depósitos y número de clientes en relación al total nacional, lo que hace a la ciudad poco atractiva en términos de rentabilidad para las instituciones financieras sobre todo para bancos privados.

6. Es evidente que existe una brecha tecnológica entre los bancos privados y las demás instituciones del sistema financiero. Mientras los bancos han avanzado en el desarrollo de aplicaciones web o móviles, evolucionando hacia el internet 2.0, para dotar a sus clientes de mecanismos que faciliten la relación cliente banco a través de transacciones más rápidas y efectivas. Las cooperativas e instituciones públicas tienen páginas web de contenido muy simple en la mayoría de ellas solo sirve como consulta lo que tecnológicamente hablando pone a sus clientes en una desventaja. Esta conclusión se basa en lo observado en las cooperativas presentes en la ciudad de Esmeraldas.

7. La ciudad de Esmeraldas no tiene una institución financiera símbolo de la ciudad sea esta un banco o cooperativa como son los casos de otras capitales de provincia. Esto frena el desarrollo local un ejemplo es el crédito para vivienda que tiene un desarrollo incipiente.

8. Los clientes de las instituciones financieras califican al servicio al cliente como bueno aunque desean tener una mejora en el trato y en el recurso humano. El caso de la banca pública tiene un matiz diferente porque la burocracia tiene un lastre de mala atención y falta de agilidad en los trámites.

RECOMENDACIONES

1. Es importante dar el seguimiento al proyecto de investigación desarrollado por los estudiantes de la UTPL, con el afán de analizar los cambios en las preferencias de los clientes de las instituciones financieras.
2. Si la banca pública quiere competir con las instituciones privadas debe mejorar sus índices porque al momento compite en base a ventajas establecidas per se. Tiene una excesiva morosidad y deficiencias en el servicio al cliente, estos son factores que se puede superar con adecuado manejo administrativo.
3. Como investigadores, nos llamo la atención la baja penetración del crédito de vivienda en la plaza de Esmeraldas cuando en el resto del país ha existido un boom inmobiliario que ha permitido que el crédito hipotecario tenga un desarrollo importante los últimos años, por lo que es importante que las instituciones financieras mantengan alianzas con constructores para dotar a Esmeraldas de soluciones habitacionales.
4. El sector productivo y comercial de Esmeraldas deberían contratar un estudio de mercado para desarrollar un proyecto de emprendimiento de una institución financiera propia de la ciudad de Esmeraldas, ya que es importante para una localidad contar con recursos financieros que se inviertan en base a las necesidades propias y con conocimientos de causa para una zona tan importante como la provincia de Esmeraldas.
5. El sector financiero debe desarrollar sistema de medición de calidad en la satisfacción al cliente, para conocer sus puntos débiles y mejorar su productividad conjuntamente con la eficiente atención a sus depositantes.

BIBLIOGRAFIA

1. Andrade V., Rubén, (2003), **Legislación Económica del Ecuador**, séptima edición, Quito: Ediciones Abya-Yala.
2. Tobar M., Paulina, Ocaña M., Edmundo, (2008), **Influencia de los sistemas controlados en el incremento o decrecimiento de la profundización de servicios financieros**, Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estudios, Superintendencia de Bancos y Seguros.
3. Tobar M., Paulina, Ocaña M., Edmundo, (2005), **Desarrollo Financiero Dic.2005 a Jun.2010**, Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estudios, Superintendencia de Bancos y Seguros.
4. Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, (2001), Superintendencia de Bancos y Seguros.
5. Página web de la Federación Latinoamericana de Bancos: extraído de www.felaban.com
6. Página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros: extraído de www.sbs.gob.ec
7. Página web de la Asociación de Bancos Privados: extraído de www.asobancos.org.ec
8. Página web de Produbanco: www.produbanco.com
9. Página web de Banco Pichincha: www.pichincha.com
10. Página web de Banco de Guayaquil: www.bancoguayaquil.com
11. Página web de Banco Solidario: www.banco.solidario.com

12. Página web de Banco Nacional de Fomento: www.bnf.fin.ec
13. Página web de Banco del Austro: www.bancondelaustro.com
14. Página web de Banco Bolivariano: www.bolivariano.com
15. Página web de Banco General Rumiñahui: www.bgr.com.ec
16. Página web de Banco Internacional: www.bancointernacional.com.ec
17. Página web de Cooperativa 29 de Octubre: www.29deoctubre.fin.ec
18. Página web de Cooperativa Coopad: www.coopad.fin.ec