



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”

Trabajo de fin de carrera previa a la obtención del Título de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas.

AUTORAS:

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

María Ángel Sarango Calva

DIRECTORA:

Ing. Zulema del Cisne Malo Montoya

Loja – Ecuador

2012

Ing. Zulema Malo

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS:

CERTIFICA:

Que las Sras. Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca y María Ángel Sarango Calva, autoras de la tesis *“Preferencias en el Uso de Productos y Servicios Financieros que ofrecen las Instituciones del Sistema Financiero Regulado Ecuatoriano. Año 2011”*, han cumplido con los requisitos estipulados en el Reglamento General de la Universidad Técnica Particular de Loja, la misma que ha sido coordinada y revisada durante todo el proceso de desarrollo, desde su inicio hasta la culminación, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Enero 2012

Ing. Zulema Malo

DIRECTORA DE TESIS

CESIÓN DE DERECHOS

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca y María Ángel Sarango Calva declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que 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”.

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

María Ángel Sarango Calva

AUTORÍA

Las ideas, opiniones, conclusiones, recomendaciones y más contenidos expuestos en el presente proyecto de tesis son de absoluta responsabilidad del autor.

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

María Ángel Sarango Calva

DEDICATORIA

El presente proyecto y esfuerzo está dedicado:

A Dios, el ser supremo que me ha permitido con su grandeza culminar este proyecto de Tesis con éxito, llevando a cabo una más de mis metas.

A mi querido papito Juan de Dios Salas , que con su ayuda, comprensión y cariño ha forjado en mí una persona de bien, a mi querida mamita que con su ayuda incondicional siempre ha estado brindándome su apoyo a pesar de las situaciones adversas de la vida. Todo lo que soy se lo debo a ellos.

A mi querido hijo Miguelito quien es mi razón para crecer personal y profesionalmente cada vez más.

A mis queridos hermanitos, Verito, Albertito, Rolitos y Andreita que a pesar de no estar todos juntos, por las circunstancias de la vida siempre estuvieron expresándome su cariño y buenos deseos para cumplir una más de mis metas.

A mi esposo, mis pequeños sobrinos, mi abuelita Lalita y demás familiares, maestros, amigos con quienes he podido compartir mis anécdotas y conocimientos en muchas situaciones de mi vida.

Elizabeth Salas T.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para superar todos los obstáculos que se me presentaron a lo largo de mi carrera y con especial afecto, amor y consideración a:

Mis Padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento, gracias por todo Papito y Mamita por darme mi carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor por todo esto les agradezco, los quiero con todo mi corazón y este trabajo es para ustedes aquí esta lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que me dieron en un principio.

A mi Esposo quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante, a mis dos queridos hijos, a mis adorados hermanos, porque de una u otra manera me ayudaron a culminar con éxito mis estudios universitarios ya sean moral o espiritualmente mil gracias a todos.

María Ángel Sarango

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todas las personas que han contribuido de una u otra manera a nuestra formación, tanto personal como profesional; en especial a nuestra Directora de Tesis, Zulema Mal, ya que gracias a su orientación, motivación y paciencia, hemos podido culminar con éxito este trabajo de investigación.

Elizabeth Salas T.

María Ángel Sarango Calva

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	xii
<u>CAPÍTULO I:</u> El Sistema Financiero Ecuatoriano:	
1.1 Ley general de instituciones financieras	
1.1.1 Definición	16
1.1.2 Organismos rectores del sistema financiero	16
1.1.3 Alcance y regulaciones	17
1.2 Estructura sistema financiero ecuatoriano	
1.2.1 Banca Privada	
1.2.1.1 Definiciones básicas	19
1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana (Descripción y cobertura)	20
1.2.1.3 Productos y servicios financieros	21
1.2.2 Cooperativismo	
1.2.2.1 Definiciones básicas	25
1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador (Descripción y cobertura)	26
1.2.2.3 Productos y servicios	27
1.2.3 El Mutualismo	
1.2.3.1 Definiciones básicas	28
1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador (Breve descripción y cobertura)	28
1.2.3.3 Productos y servicios	30

1.2.4	La banca pública	
1.2.4.1	Definiciones básicas	30
1.2.4.2	La banca pública en el Ecuador (Breve descripción y cobertura)	31
1.2.4.3	Productos y servicios	32
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	33
1.3.2	Canales de provisión de servicios financieros	34
1.3.3	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.	35

CAPÍTULO II Análisis situacional del Sistema Financiero Ecuatoriano, una perspectiva desde la oferta por plaza

2.1	Sistema Financiero Local	
2.1.1	Análisis por plaza	39
2.1.2	Por subsistema	39
2.2	Evolutivo de captaciones	41
2.2.1	Por tipo de depósito	43
2.2.2	Por subsistema	65
2.3	Evolutivo de colocaciones	71
2.3.1	Por tipo de cartera	72
2.3.2	Por subsistema	92
2.4	Productos y servicios financieros Tipos y Costos	97
2.4.1	Por institución financiera	98
2.3.2	Por subsistema	105

CAPÍTULO III Acceso y preferencias de productos y servicios financieros. Una perspectiva desde la demanda.

3.1 Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros	134
3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de subsistemas IFIs	140
3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios	143
3.2 La comunicación con el cliente y servicio al cliente	154
3.2.1 Comunicación con el cliente	154
3.2.2 Servicio al cliente	161

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones	173
2. Recomendaciones	175

BIBLIOGRAFIA	176
---------------------	-----

ANEXOS	178
---------------	-----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación contiene el estudio para determinar las preferencias en el Uso de Productos y Servicios Financieros que se ofrecen en las siguientes instituciones del Sistema Financiero, Banco del Austro, Produbanco, Cooperativa 29 de Octubre, Cooperativa Comercio, Construcción y Producción (COOPCCP), y en la cooperativa Codesarrollo en la plaza de Loja.

Para la presente investigación se consideraron variables importantes como edad, sexo, situación laboral, nivel de instrucción y la familiarización de los usuarios con las nuevas tecnologías de información y comunicación, estas variables permitieron realizar un estudio de factibilidad para comparaciones entre las IFT's. Asimismo se buscó determinar cuáles son las preferencias de los clientes en lo que respecta a los productos y servicios financieros, la calidad en el servicio al cliente en las entidades analizadas, los canales de comunicación usados, etc.

Dentro del estudio los clientes de las instituciones propusieron mejoras para cada institución, de manera que los Bancos y Cooperativas analizadas aprovechen esta información para realizar los cambios necesarios en la institución y así atraer nuevos clientes y mantener satisfechos a los que ya lo son.

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto se presentan los resultados de la investigación realizada en la plaza de Loja, con el objetivo de conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras reguladas y no reguladas por la Superintendencia de Bancos en la ciudad.

A partir de este objetivo general, se realizó el estudio de campo necesario para la construcción del referente empírico que sustenta la investigación en las instituciones financieras asignadas en la plaza de Loja.

La investigación que aquí se presenta está dividida en tres capítulos, y en cada uno de ellos se abordan temas relacionados desde diferentes ángulos.

Inicialmente se realizó el estado de arte en lo que respecta a la situación del sistema financiero en el Ecuador, como se encuentra compuesta la estructura del sistema financiero (bancos, sociedades financieras reguladas y no reguladas, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, etc.

En el segundo capítulo se realizó un estudio del rol básico del sistema financiero en la plaza de Loja, como las entidades financieras de la ciudad contribuyen al desarrollo económico mediante la captación de recursos y la canalización de los mismos hacia los agentes económicos deficitarios del mismo.

La finalidad de este capítulo es constatar la oferta y demanda de las Instituciones financieras en la plaza de Loja, cuál fue el peso real que tiene cada institución financiera en el desarrollo y competitividad de colocaciones y captaciones y su evolución durante los años 2008 – 2010.

Se realizó un estudio comparativo de los precios de los productos y servicios financieros ofrecidos en las entidades financieras de la plaza de Loja.

La tercera parte de este proyecto está enfocado al acceso y preferencia de productos y servicios financieros en el banco del Austro, Produbanco, Cooperativa COOPCCP,

Cooperativa 29 de Octubre y en la Codesarrollo, que fueron las entidades financieras designadas para el estudio de campo en la plaza de Loja, para saber cómo es la gestión, atención que se ofrecen en la misma, como los clientes acceden a los productos y servicios, cuales son los factores que influyen en el cliente en el uso de estos, la forma en que se vienen planteando y desarrollando iniciativas para mejorar la atención de los clientes, como se establece la comunicación entre las entidades y sus clientes, las razones por las los clientes deciden pertenecer a determinada institución, cuáles son las mejoras a las que se deberían acoplar, los cambios que se deben realizar para que cada institución ofrezca lo mejor a cada uno de sus clientes.

CAPITULO I

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo que permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo el sistema financiero de un país juega un papel transcendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza nacional, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

El sistema financiero forma parte de la vida de las personas ya no solo como generadores de riqueza y empleo sino como agentes de desarrollo de las comunidades en las que están insertas a través de una serie de acciones pero especialmente a través del ejercicio de la filantropía corporativa.

Actualmente en el Ecuador, el gobierno ha realizado una fuerte inversión en este sector para lograr su reactivación, devolviendo así la confianza a los ecuatorianos para que depositen sus ahorros en el banco, y este tenga la posibilidad de prestarlo a otras personas.

El Sistema Financiero Ecuatoriano emplea un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que los necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

1.1 Ley General de Instituciones Financieras

La ley general de instituciones financieras tiende a promover y ordenar el crédito y la inversión como medios para conseguir el desarrollo económico del país, la disminución de la tasa de desempleo, la estabilidad de precios, el saldo positivo en la balanza de pagos y una equilibrada distribución económica de los ingresos, contribuyendo a atenuar fenómenos como la inflación, la deflación, la estanflación y la depresión mediante un

manejo armónico de las políticas monetarias, crediticias y cambiarias coordinadas con la política fiscal.

1.1.1. Definición

Según el reglamento de la ley general de instituciones del sistema financiero (1994), la misma se encarga de regular 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.

1.1.2. Organismos rectores del sistema financiero

a. Banco Central

Es un organismo autónomo y patrimonio propio, es el ejecutor de la política monetaria, financiera, crediticia y cambiaria del país, y se encuentra conformada por los siguientes miembros:

- El ministro de Economía y Finanzas
- Un delegado del Presidente de la República
- El Director del Banco Central

Esta entidad es manejada y supervisada por el estado de duración indefinida y con patrimonio propio, se encarga de proveer dinero al sistema financiero.

b. Junta Bancaria

Es aquel organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Banco, está formada por el superintendente de Bancos y cuatro miembros adicionales, es la encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo de este sistema tan importante de la economía.

c. Superintendencia de Bancos y Seguros

Es una ente jurídico de derecho público y autónomo, que se encuentra representado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y por lo tanto esta encargada de supervisar las actividades que cumple el sector financiero ecuatoriano, es decir, es aquel que va a realizar un monitoreo a este sector en diferentes periodos, también realiza visitas programadas y no programadas a las instituciones para llevar a cabo una auditoria.

1.1.3. Alcance y Regulaciones

a. Alcance

Según el artículo 1 de la ley general de la ley general del sistema financiero, la presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas.

En el artículo 170, se establece que si una institución por alguna causa no cumpliera sus obligaciones puede ser intervenida por la Superintendencia de Bancos, así la ley asegura a los depositantes sus dineros. Esta es la base para un seguro de depósitos que se hace efectivo por medio de la AGD.

b. Regulaciones

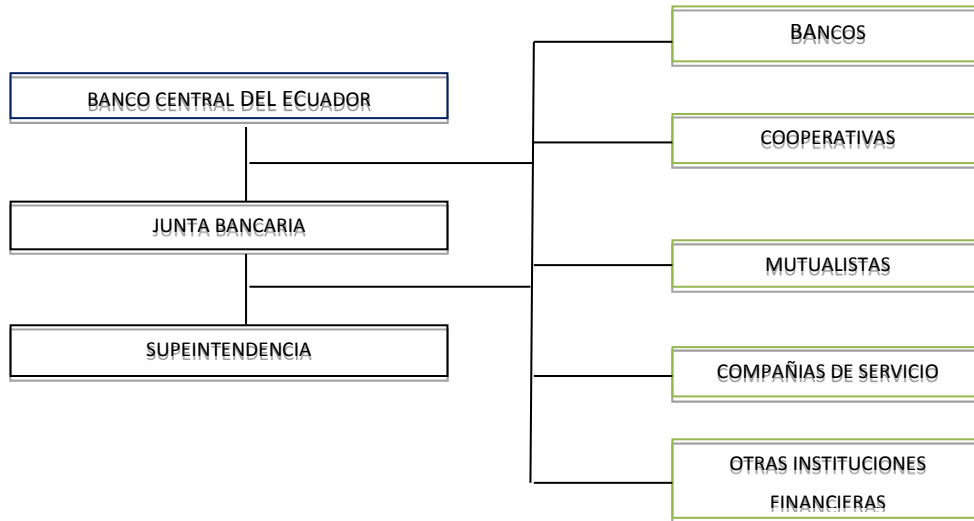
Nuestro país cuenta con una normativa vigente una ley que se encarga de regular la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero, una red bancaria bien estructurada que viene dada con un conjunto de reglas que tiene como fin reducir la inestabilidad potencial del sistema de pagos y de la intermediación financiera de un país. El objetivo primordial de la red de seguridad bancaria es evitar la generación de crisis sistémicas en el sistema financiero al menor costo posible para la sociedad.

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

1.2. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

La estructura del sistema financiero ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores como el Directorio del Banco Central organismo autónomo y supervisado por el Estado Ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia de Bancos, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras y finalmente se encuentran las entidades públicas y privadas.

Estructura del sistema financiero ecuatoriano

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Por las autoras

1.2.1. Banca Privada***1.2.1.1. Definiciones básicas***

Para Caiza, C (2010), la banca privada es la actividad de gestionar el dinero de clientes privados. Conjunto de entidades financieras en las que el control accionario y de la gestión está en manos de personas físicas o jurídicas pertenecientes al sector privado de la economía.

Son aquellos que conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional, estas instituciones están encargadas de captar recursos de capital de un sector que tiene déficit, para luego transferirlo a un sector productivo, es decir transfieren valores que han sido depositados por personas que no lo necesitan por el momento, a otra parte de la sociedad que necesita de esos recursos económicos para iniciar una actividad económicamente productiva, de acuerdo al art. 51 de la ley de Instituciones del Sistema Financiero puede efectuar operaciones tales como captaciones, depósitos a la vista, depósitos a plazo, emisión de títulos valores,

recepción de préstamos y aceptación de créditos de instituciones de financieras del país y del exterior.

1.2.1.2. Caracterización de la banca ecuatoriana privada

A lo largo de los últimos años el Ecuador ha crecido enormemente en cuanto a Bancos en todo el país contamos con 8581 entre Agencias de Banco y sucursales a nivel nacional, pueden establecer oficinas en el país o en el exterior previa autorización de la Superintendencia de Bancos, el monto mínimo de capital pagado para constituir una institución financiera será de \$2.628.940.

El desenvolvimiento del sector bancario a lo largo de la historia ha demostrado dependencia del estado el cual ha ofrecido un seguro de depósitos, respondiendo siempre por la irresponsabilidad en unos casos e ineficiencia en otros, de muchas administraciones bancarias, la desregulación que ocurrió durante la década de los 90, ha representado un factor muy importante para la generación de la crisis pues el organismo regulador no estaba en óptimas condiciones para realizar el monitoreo adecuado a las nuevas actividades bancarias.

La banca privada en nuestro país se caracteriza por:

- Bajo nivel de capitalización.
- Gran concentración de poder de capitales.
- El sistema bancario privado está ligado a unos pocos grupos económicos y depende de ellos.
- Existe cruce de capitales y de crédito con instituciones no financieras.
- No existe una verdadera especialización en las funciones que le competen a la banca privada.
- Tiene una elevada tecnología de servicios.
- Muestra una tendencia a un exceso de activos improductivos.

La banca privada cubre la mayoría de las plazas en nuestro país, la ciudad de Loja cuenta con un elevado número de bancos que se encargan de prestar servicio a la comunidad.

1.2.1.3. Productos y Servicios

Fernando Pozo (2010), considera que la banca en general cuenta con un sin número de productos y servicios financieros ofrecidos a todos sus clientes, contando con la mejor tecnología necesaria para abastecer la gran demanda de estos:

Entre sus principales productos y servicios tenemos:

Productos Financieros

- **Cuenta corriente:** La cuenta corriente bancaria es un contrato entre una persona o empresa y un Banco, mediante la cual el primero deposita dinero.
- **Cuenta de ahorros:** Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista , en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y le generan cierta rentabilidad durante un periodo determinado según el monto ahorrado.
- **Tarjetas de Crédito:** La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, con una banda magnética, y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta
- **Prestamos:** El préstamo es una operación financiera de prestación única y contraprestación múltiple. En ella, una parte (llamada prestamista) entrega una cantidad de dinero a otra (llamada prestataria) que lo recibe y se compromete a devolver el capital prestado en el vencimiento pactado y a pagar unos intereses en los vencimientos señalados en el contrato.

- **Inversiones:** Se entiende por inversión a toda vinculación de recursos líquidos a cambio de la expectativa de obtener beneficios durante un período de tiempo futuro
- **Giros y transferencias:** operación que consiste en transferir una cantidad de dinero de una cuenta bancaria a otra.
- **Tarjetas débito:** La tarjeta de débito es un instrumento financiero de pago emitido por una entidad bancaria o financiera, que permite al titular acceder únicamente al saldo positivo que dispone en su cuenta corriente o de ahorro, en el momento en que realiza un movimiento.
- **Pólizas:** denominación que recibe aquel documento en el cual se plasma el contrato de seguro, por un lado y por el otro, las obligaciones y derechos que corresponderán tanto a la aseguradora como al asegurado, que son las dos partes intervinientes en este tipo de contrato.
- **Plan de ahorro:** son planes con montos mínimos establecidos por el banco que le permiten al cliente ahorrar en un plazo definido generando rendimientos mensuales.
- **Certificado de depósitos:** Un certificado de depósito es un instrumento del mercado de dinero y un título negociable emitido por un banco como reembolso por un depósito de corto a mediano plazo. Pueden ser comprados y vendidos en el mercado secundario.
- **Plan de Seguros:** El plan de seguros es un tipo de plan de pensión personal que ofrece un banco. Brinda ventajas impositivas en el dinero que usted ahorra para cualquier circunstancia, puede ser seguro de vivienda, desgravamen, medico, etc.

Servicios Financieros

- **Pago de servicios básicos:** Se refiere a los pagos de luz, agua, teléfono, internet, etc., mediante transferencias bancarias.
- **Giros y transferencias:** Operación por la que por orden de un cliente de una entidad bancaria se produce el traspaso de una determinada cantidad de dinero que el cliente tiene depositado en una cuenta en ese banco a otra cuenta de la misma institución financiera o de otra distinta, y por lo que la entidad puede cobrar a su cliente una comisión en concepto de gastos de transferencia.
- **Banca Virtual:** La banca Virtual comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente que es un factor primordial para el éxito de los bancos en línea.
- **Pago a Proveedores o Terceros:** Son transacciones financieras que realiza las instituciones a proveedores de distintas empresas.
- **Recaudaciones:** Cobro de dinero o de bienes, especialmente cuando son públicos ej., la recaudación de la declaración de la renta.
- **Cajeros Automáticos:** Un **cajero automático** es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta magnética por, sin necesidad de personal del banco

La banca privada cuenta con productos y servicios que cubren las necesidades de importación y exportación. También suelen brindar asesoría especializada para buscar alternativas de reducción de costos, ahorrar tiempo y optimizar mecanismos de cobro y pago. Los productos financieros disponibles para el comercio exterior son:

- ✓ **Carta de crédito de exportación / importación:** es un instrumento de pago con mayores niveles de seguridad emitidos emitido por un banco, que actúa por solicitud y de conformidad con las instrucciones de su cliente.
- ✓ **Carta de crédito doméstica de exportación:** es una transacción concreta y una promesa de pago definida a favor del beneficiario, lo que permite al cliente negociar en precios y plazos convenientes para las partes.
- ✓ **Carta de crédito de garantía “Stand by”:** es un documento flexible que se utiliza para garantizar diferentes clases de obligaciones, en el cual si el solicitante no cumple con los compromisos adquiridos, el banco garantiza el pago.
- ✓ **Cobranza importación / exportación :** Este punto es de gran relevancia tanto para el importador como para el exportador, especialmente cuando no se conocen y quieren llegar a un acuerdo comercial, de manera que se permite un acercamiento y disminución de las aprensiones de ambos respecto a los efectivos cumplimiento de todas las condiciones establecidas.
- ✓ **Garantías bancarias y aduaneras:** Es un documento incondicional irrevocable y de pago inmediato, por el cual el banco se compromete a honrar un valor determinado a un beneficiario, si el ordenante de la misma no cumple el compromiso garantizado, el cual debe ser tangible y concreto.
- ✓ **Servicios corresponsalía Banco Central:** Facilita los trámites a los clientes que no cuentan con la infraestructura necesaria para hacerlo vía internet.
- ✓ **Pagos de aranceles:** los mismos que se los realiza a través de las agencias de atención en los principales puntos aduaneros del país
- ✓ **Financiamiento de exportaciones pre y post-embarque:** Se encargan de otorgar crédito para la financiación de la exportación de productos o servicios al exterior, tanto antes como después de que los mismos abandonen el puerto ecuatoriano.

1.2.2. Cooperativismo

1.2.2.1. Definiciones básicas

En un artículo publicado por IDEADEL (2004), las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades financieras de derecho privado, formadas por personas naturales y jurídicas, que sin perseguir fines de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo, es decir se han formado con el objeto de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población. Las Cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros se clasifican según la actividad que vaya a desarrollar; ya sea esta Producción, Consumo, Crédito, vivienda y servicio.

1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador

Descripción

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: a) la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean -especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente.

Cobertura

Actualmente, según los datos preliminares del Censo Nacional de Cooperativas realizado en el 2002, existirían en el país 2.668 cooperativas, ubicadas prácticamente en todo el territorio nacional, aunque con cierta concentración en las provincias de Pichincha (24%) y Guayas (16.5%). Los socios serían más de 781 mil, y los mayores porcentajes de afiliación estarían relacionados con las dos principales áreas de concentración señaladas (36.2% en Pichincha y 9.1% en Guayas).

Estadísticas

Las cooperativas de servicio son las más numerosas representando el 61.4% del total nacional; le siguen en orden de importancia las de consumo (15.2%), de crédito (14.3%) y de producción (9.1%). Esa repartición pone de manifiesto cómo en el transcurso de más de quince años se han venido afianzando fundamentalmente las cooperativas de transporte y de ahorro y crédito, al interior de los dos primeros sectores, mientras que los restantes han subido un fuerte redimensionamiento, y en particular las organizaciones de producción agraria, cuya existencia -como se señaló reiteradamente siempre fue precaria, y las de vivienda urbana.

En términos de membrecía, y comparando con los datos de mediados de la década de los ochenta, resulta que las cooperativas de ahorro y crédito ocupan actualmente el primer lugar con el 75.7% (en 1985 eran las últimas y aportaban con el 15.8%), seguidas de las de consumo (14.6%), de servicios (8.1%) y producción (1.6%).

En síntesis, el sector de mayor desarrollo y peso relativo en la economía nacional es indudablemente el de ahorro y crédito, como se examinará a continuación.

En el país existen dos polos históricos de mayor desarrollo numérico del cooperativismo: las provincias de Pichincha (24%) y Guayas (16.5%). Le siguen, en orden de importancia, Manabí (7.9%), Tungurahua (6.5%), Chimborazo (6.5%), El Oro (4.5%), Azuay (4.3), Imbabura (4.3%), Loja (3.9%), Esmeraldas (3.8), Cotopaxi

(3.6%), Los Ríos (2.5%), Cañar (2.47 %), Carchi (2.3) y Bolívar (1.8%); las demás provincias tienen porcentajes inferiores a la unidad.

Si se comparan esos datos (correspondientes al Censo Nacional de Cooperativas del 2002) con informaciones estadísticas del año 1973 se puede notar cómo, en casi 30 años, la distribución territorial de las cooperativas no ha variado significativamente, manteniéndose casi invariada la repartición entre las cuatro regiones naturales del país: en 1973, el 58.7% del total de las organizacionales se encontraba en la Sierra, el 37.3% en la Costa, el 3.7% en el Oriente y el 0.3% en el Archipiélago de Colón. Actualmente, el porcentaje de la Sierra y Oriente se ha incrementado en 1% (59.8% y 4.7%, respectivamente), mientras que el peso (tanto en términos absolutos como relativos) de la Costa y Región Insular (Galápagos) ha disminuido levemente, representando el 35.3% y 0.2%.

1.2.2.3. Productos y servicios

El sector del cooperativismo financiero está cambiando rápidamente y está volviéndose altamente competitivo, las cooperativas tratan de proteger su base de clientes, así como competir por nuevos negocios, ofreciendo una mezcla de productos y servicios con distintas características ofreciendo así productos y servicios de ahorro, inversión y otros, ayudando a las personas de diferentes ingresos económicos a manejar mejor su economía.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador pueden acceder a servicios y productos de primera calidad como son:

Productos

- Agencias Compartidas Nacionales e Internacionales.
- Cajeros Automáticos.
- Tarjetas de Débito.
- Remesas.

- Pago Bono Desarrollo Humano.
- Otros servicios.

Servicios

- Asesoría financiera.
- Fondo mortuario y desgravamen.
- Pago de pensiones.
- Pago de nómina.
- Pago servicios básicos.
- Transferencias de dinero.
- Convenios con instituciones financieras.
- Transferencias débito.

1.2.3. Mutualismo

1.2.3.1. Definiciones básicas

Constituye la asociación libre, sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual mediante una contribución periódica.

Según un artículo publicado por la ley general de Instituciones del Sistema Financiero (2001), las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda que son instituciones de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro, adquirirán su personería jurídica mediante la aprobación de su estatuto por la Superintendencia. Para iniciar operaciones requerirán del certificado de autorización al que se refiere el artículo 13 de esta Ley.

Mediante decreto ejecutivo se expedirán las normas que rijan para su organización y funcionamiento.

Corresponde al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda dictar las políticas generales para el desarrollo de la vivienda.

Podrán abrir oficinas en cualquier lugar del territorio nacional con sujeción a lo previsto en esta Ley.

La liquidación de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda se regirá por las disposiciones de esta Ley.

El nombramiento de los administradores deberá inscribirse en el Registro Mercantil del cantón en donde tenga su asiento principal.

1.2.3.2. Mutualismo en el Ecuador

Descripción

El 23 de mayo de 1961, se expide el decreto que crea el mutualismo en el Ecuador, no existen muchas en nuestro país.

Las Mutualistas establecen dos categorías para sus asociados, no aportan capital, ni cuota inicial, no distribuyen excedentes, solo los socios activos participan del gobierno de la misma, no tiene derecho al reintegro de sus aportes. En el caso de las Mutualistas para la Vivienda, están autorizadas para incursionar en el negocio inmobiliario además del financiero.

Cobertura

La cobertura de las mutualistas es a nivel nacional aunque no en todos los lugares del país se cuenta con este tipo de instituciones financieras, su capacidad es todavía limitada y su alcance por lo general geográficamente localizado, aún más en los sectores rurales.

En el Ecuador no se cuenta con muchas mutualistas se tiene alrededor de 430 a nivel nacional, quedan muy pocas porque muchas de ellas han quebrado por un mal manejo haciéndose cargo el Banco Ecuatoriano de la Vivienda.

Estadísticas

El sistema de sociedades financieras como son las mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda en Ecuador han alcanzado un crecimiento sostenido en los últimos años, es por ello que se puede decir que en los últimos seis años sus activos se incrementaron en un 38,3%, demostrando que a pesar de las dificultades económicas y financieras a las que se ha enfrentado el país, las mutualistas han ido recuperando la confianza del público, aunque aún existen algunas limitantes como el pago de remesas que es aún bajo, pagando tan solo el 1,1% del total de remesas que recibe el Ecuador.

1.2.3.3. Productos y Servicios

Los productos y servicios que se ofrecen en las mutualistas son los siguientes:

Productos

- **Cuenta tradicional:** Es la cuenta de ahorros que le permite hacer rendir su dinero de una manera segura.
- **Cuenta constructivista:** Este producto está diseñado para ayudar a que sus asociados conviertan su sueño en realidad, consta de dos partes ahorro tradicional y ahorro planificado.
- **Inversiones:** Con este producto, se puede invertir dinero a través de certificados de inversión. planificar el futuro, existe una variedad de posibilidades de acuerdo a los planes a corto, mediano y largo plazo, y este dinero sirve como garantía para las necesidades de crédito, los intereses los puede recibir de forma mensual y al vencimiento de acuerdo a las necesidades.
- **Crédito de vivienda:** Es un crédito de amortización mensual pagadero a mediano o largo plazo, otorgado a personas naturales, creado para satisfacer necesidades de financiamiento de compra de vivienda principal o secundaria.

- **Crédito hipotecario común.-** Es un crédito de amortización mensual pagadero a mediano o largo plazo, otorgado a personas naturales, creado para satisfacer necesidades financieras, con garantía hipotecaria.
- **Crédito oportuno.-** Es un crédito de consumo a corto plazo, otorgado a personas naturales que cuenten con el respaldo de una garantía personal o real.
- **Crédito institucional por convenio.-** Suscripción de convenio interinstitucional entre la Mutualista y/o Instituciones locales.

Servicios

- Red de oficinas en Ecuador, y extranjero.
- Red de Cajeros Automáticos, enlazados con Ban Red.
- Página Web.
- Pago de Servicios Básicos (luz, agua, teléfono, recargas celulares).
- Transferencias Bancarias Nacionales e Internacionales.
- Servicios Call Center 1700 Mutualista.
- Pagos a través de Servipagos.
- Seguros y Asistencias.

1.2.4. La banca pública

1.2.4.1. Definiciones básicas

La banca pública es una entidad cuyo accionista es el Estado, dentro de nuestro país se han constituido las siguientes instituciones: El Banco Central del Ecuador, El Banco Nacional de Fomento, El Banco Ecuatoriano de la Vivienda, las cuales tienen un sinnúmero de funciones de realizar y llevar a cabo dentro de nuestra economía, como el de controlar y aplicar la política monetaria y en el caso del BNF su principal función es estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país mediante una amplia y

adecuada intermediación para mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable.

1.2.4.2. La banca pública en Ecuador

Descripción

En un artículo mencionado por el diario el universo se menciona que uno de los propósitos nobles para erradicar la pobreza y fomentar la inversión y el ahorro en Ecuador es la creación de la banca pública de desarrollo, la cual está conformada por el Banco del Estado (BEDE), el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), el Banco Nacional de Fomento (BNF) y la Corporación Financiera Nacional (CFN).

Cobertura

La banca pública se encarga de establecer los lineamientos de la política económica, cubriendo la brecha crediticia que deja el sector privado, dotar de crédito al sector privado desatendido, la cobertura de la banca pública es general, contrarresta la actual segmentación del mercado crediticio y canaliza los recursos hacia actividades que puedan incentivar la producción nacional, mejorando la inserción de la economía global y logrando una mejor y más equitativa distribución del ingreso.

Estadística

En los primeros tres meses de 2011, la banca pública ecuatoriana colocó 412,8 millones de dólares en créditos tanto para obras de infraestructura local, como para proyectos productivos y habitacionales.

De este monto, según cifras oficiales, la Corporación Financiera Nacional (CFN) entregó 120 millones en créditos a favor de 4.663 beneficiarios; el Banco Nacional de Fomento, 108,7 millones; Banco del Estado, 91,4 millones dólares; y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), 92,7 millones (no se incluye el Banco del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social ni al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas).

En 2010, una cifra similar se alcanzó en los cinco primeros meses del año (430,9 millones de dólares), lo que muestra que año a año mejora el rendimiento de los recursos que manejan los bancos públicos del país, ya que esto permite dinamizar la economía, impulsar el sector productivo y generar fuentes de empleo.

El Banco Nacional de Fomento (BNF) ha otorgado un 75% para créditos de desarrollo, 14% en microcréditos, 5% para el Plan 555 (préstamos de 5.000 dólares, a cinco años plazo, con 5% de interés); y 3% para Desarrollo Humano. El índice de morosidad es de 11,08%, frente al 13,06% de diciembre de 2010.

1.2.4.3. Productos y servicios

Los productos y servicios que ofrece la banca pública son los siguientes:

- Aperturas de Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros
- Anulación de chequeras o cheques
- Certificación de cheques
- Certificación de no adeudar al Banco
- Certificados de Inversión
- Cheques de Gerencia
- Cobro de cartera BEV
- Cobro de cartera BNF
- Créditos de Desarrollo
- Depósitos de Cuentas Corrientes y Ahorros
- Envío y pago de giros
- Pago a jubilados del IESS
- Pago cheques (superiores a \$1000 necesita autorización)
- Pago y recepción de cuentas judiciales
- Recaudación de Impuestos

- Retiro ahorros, clientes misma sucursal (superiores a 1.000,00 necesita autorización)
- Retiro ahorros, clientes otra sucursal (superiores a 400,00 necesita autorización)
- Revocatoria de cheques
- Solicitud de chequeras
- Solicitud de crédito 555
- Solicitud de Crédito Desarrollo Humano
- Solicitud de microcrédito
- Solicitud de Tarjeta de Débito y Tarjeta de Débito Adicional

1.3. Tendencias actuales de productos y servicios financieros

1.3.1. Importancia de la Web 2.0 y la Tecnología en los Productos y Servicios Financieros.

En la actualidad el uso de las tecnologías ha revolucionado el ámbito laboral, la web se ha convertido en una herramienta muy importante en las operaciones bancarias, eliminando muchas barreras de distancia, tiempo, etc.

Con el adelanto de las tecnologías, la sociedad no puede permanecer estática y avanza a grandes pasos, el internet ha viabilizado y permite a través de su uso que gestiones como: consultar el estado de cuenta, hacer transferencias, pagos, etc., se efectiven de manera ágil y oportuna, es decir gracias a estas herramientas tecnológicas los servicios a los que accede un usuario cada día se convierten en uso y manejo cotidiano.

En este sentido, es necesario referirse a la Web 2.0, que constituye el término con que se agrupa a la nueva generación de sitios web, como: YouTube, Flickr y Picasa, Wikipedia, Redes Sociales, NetWorksServices, Social Bookmarking, P2P File Sharing. Sitios web, que permiten que la sociedad incursione en el mundo tecnológico.

Los servicios financieros deben adaptarse a una nueva era comunicacional y tomar ventaja de ella, las entidades financieras prestan mucha atención a sus clientes en forma presencial y en línea, muchas de ellas ven este medio el más adecuado para economizar costos, aumentar el alcance en sus operaciones, prestando todas las medidas necesarias para cumplir adecuadamente con sus operaciones.

La interactividad que permite este servicio entre el cliente y su banco, es un aspecto que no debe ser desaprovechado para lograr cimentar una estrecha relación con su clientela. No se debe olvidar que se está tratando con un segmento de clientes que entienden que la satisfacción de sus necesidades no está garantizada por obtener los servicios a través del contacto personal.

La banca por Internet tiene una gran oportunidad de crecimiento pues aún su mercado está en maduración. Es labor de los bancos llevar a cabo una agresiva política de captación de clientes, destacando claramente los beneficios que reporta el uso de la banca virtual, así como sus limitaciones, y brindar el control y seguridad necesarios para infundir confianza entre los usuarios.

1.3.2. Canales de Provisión de Servicios Bancarios

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos, incluyendo sucursales bancarias, ATMs, puntos de venta, banca por Internet, banca telefónica, banca celular y corresponsales no bancarios. Aunque la gran mayoría de los países aún no cuentan con información agregada sobre la cobertura bancaria mediante la utilización de banca por Internet, telefónica, etc.

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

Los principales retos que tiene el sistema financiero en el futuro en lo que tiene que ver con los productos y servicios que ofrecen son inmensos de acuerdo al avance tecnológico y a la economía que se viene desarrollando en nuestro país.

Entre estos retos podemos citar los siguientes

Servicios Financieros Rurales: Dentro del sistema financiero aún existen áreas rurales que carecen de servicios financieros, es por ello que hay que hacer los esfuerzos para llegar a los cientos de miles de productores rurales que no tienen acceso a servicios financieros.

Los intermediarios financieros han perfeccionado las metodologías de microfinanzas pero no han podido penetrar masivamente el sector rural. Algunos de los problemas principales que enfrentan incluyen, la dispersa demanda de crédito, falta de infraestructura, conocimiento muy limitado del mercado, problemas de garantía, falta de productos financieros que se ajusten a los ciclos de producción del sector agropecuario y las alianzas estratégicas que faciliten una mayor penetración y cobertura rural.

Integración con el Mercado Bursátil: La integración con el mercado de valores es una necesidad importante para obtener recursos frescos con el fin de seguir expandiendo la cobertura de los servicios microfinancieros en el país. Cuando analizamos a las instituciones especializadas en microfinanzas, vemos que la mayoría no tienen la capacidad institucional de movilizar ahorros de manera significativa. Por otro lado, la movilización de recursos del público en su gran mayoría es de corto plazo (menos de un año), lo que dificulta ofrecer productos financieros de mayor plazo que son requeridos por los clientes. En Ecuador, la mayor parte de la captación del sistema regulado es de corto plazo.

Alianzas Estratégicas: las alianzas estratégicas ayudan ampliar el mercado y a profundizarlo para que existan más productos y servicios financieros. Algunos ejemplos que se pueden mencionar incluyen, la alianza estratégica entre Banco Solidario y el Citigroup que hicieron un acuerdo para ofrecer servicios de remesas desde Nueva York a Ecuador. Esta alianza permite que se envíen remesas desde los Estados Unidos de América por un monto de hasta \$3,000.00 pagando sólo \$5.00 por la transferencia.

Fusiones y Adquisiciones de Intermediarios: Las fusiones de intermediarios financieros no es una práctica común en Ecuador ya que esto no se utiliza como una

herramienta estratégica. Muchas instituciones prefieren ser pequeñas para mantener el control de sus acciones, en un futuro se espera trabajar en ello.

Metodologías: Se espera en un futuro que los intermediarios financieros en Ecuador dominen muy bien las metodologías de microcrédito y desarrollen nuevas metodologías para ofrecerles servicios financieros a las empresas que pasan de micro a pequeñas.

Adaptación de Nuevos Productos: En Ecuador no hay una gama muy grande de productos financieros. Existen los créditos grupales (bancos comunales y solidarios) y los créditos individuales para montos mayores. También hay servicios limitados de cajeros automáticos con tarjetas de débito y crédito, y varios productos de ahorros. Sin embargo, productos que son típicos en otros segmentos del mercado no se han adaptado todavía para las microempresas.

CAPITULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO, UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA

2. Análisis Situacional del Sistema Financiero Ecuatoriano.

En el presente capítulo se presentará un análisis desde la perspectiva local, considerando los subsistemas del sistema financiero en la plaza de Loja.

2.1 Sistema Financiero Local

2.1.1 Análisis por plaza

El sistema financiero ecuatoriano tras la crisis financiera de 1999 ha logrado recuperar la confianza de sus depositarios, esta confianza representa una mejoría en los niveles de solvencia y rentabilidad, en virtud de ello las instituciones financieras han incorporado nuevos productos y servicios con el objetivo de ofrecer lo mejor a la comunidad.

El rol básico del sistema financiero en la plaza de Loja es contribuir al desarrollo económico mediante la captación de recursos y canalizarlos hacia los agentes económicos deficitarios del mismo.

En la ciudad de Loja se cuenta con varias instituciones financieras que prestan servicios bancarios a la comunidad, se cuenta con instituciones financieras públicas y privadas que se encargan de intermediar con los recursos de sus clientes.

La finalidad de esta sección es constatar la oferta y demanda de las Instituciones financieras en la plaza de Loja, así como también el peso real que tiene cada institución financiera en el desarrollo y competitividad de colocaciones y captaciones y su evolución durante el periodo 2008 – 2010.

2.1.2 Análisis por Subsistema

La plaza de Loja actualmente cuenta con varias entidades financieras distribuidas de acuerdo al subsistema financiero al que pertenecen a la banca privada, banca pública,

cooperativas, mutualista, las mismas que están distribuidas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 1. Instituciones Financieras

INSTITUCIONES FINANCIERAS OBJETO DE ESTUDIO EN LA PLAZA DE LOJA	
BANCA PRIVADA	BANCO DEL AUSTRO
	BANCO BOLIVARIANO
	BANCO FINCA
	BANCO DE GUAYAQUIL
	BANCO DE LOJA
	BANCO DE MACHALA
	BANCO DE PICHINCHA
	BANCO PROCREDIT
	BANCO PRODUBANCO
	BANCO SOLIDARIO
	BANCO UNIBANCO
COOPERATIVAS	COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE
	COOPERATIVA CODESARROLLO
	COOPERATIVA COOPCCP
	COOP JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA
	COOPERATIVA COOPMEGO
	COOPERATIVA PADRE JULIAN LORENTE
	COOPERATIVA NUEVOS HORIZONTES
	COOPERATIVA FORTUNA
	COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO
	COOPERATIVA PROSPERAS
	COOPERATIVA FASES
COOPERATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO	
MUTUALISTAS	MUTUALISTA PICHINCHA
BANCA PUBLICA	BANCO NACIONAL DE FOMENTO
	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Internet

Loja cuenta con varias instituciones financieras¹, en lo que respecta a la banca privada en la ciudad de Loja se cuenta con una sola matriz que corresponde al Banco de Loja, 16 sucursales y 15 agencias.

En el sistema financiero destinado a las Cooperativas actualmente se cuenta con dos matrices correspondientes a las cooperativas “COOPMEGO” y a la “Padre Julián Lorente” y con 14 agencias, además de contar con 12 instituciones financieras de la banca pública distribuidas en 10 sucursales y 2 agencias, en lo que respecta al sistema financiero mutualista, en Loja se cuenta con solo una mutualista, refiriéndose a la sucursal de la Mutualista Pichincha.

2.2 Evolutivo de Captaciones

Toda institución financiera crece de acuerdo a las operaciones y estrategias que elabora para lograr captar el mayor porcentaje en las recolecciones de dinero de las personas y organizaciones, a las instituciones financieras les interesa que las personas y empresas pongan su dinero en su sistema. Las captaciones pueden ser a la vista o a plazo fijo:

Se entiende por captaciones a la vista, a los depósitos realizados por personas naturales o jurídicas en libreta de ahorros en calidad de socios o clientes mediante los cuales consignan valores por concepto de ahorros, para recibir interés de pólizas o para realizar pagos de cuotas de préstamos.

Se entiende por captaciones a plazo fijo a las inversiones realizadas por socios, sean personas naturales o jurídicas, valores que generan interés de acuerdo al monto y plazo pactado. Actualmente el índice de captación en las instituciones financieras ha evolucionado considerablemente es por ello que se considerarán los datos tomados de la superintendencia de bancos desde el año 2008 al 2010.

¹Lopez, L (2008), Observatorio de Banca y Finanzas, recuperado el 12 de julio del 2011 desde <http://www.slideshare.net/jllopez1/ensayo-bancos-y-cooperativas>

En la siguiente tabla se evidencia que el Banco de Loja es la entidad financiera que mayor porcentaje de captaciones registró durante los periodos de tiempo analizados.

Tabla N° 2. Captaciones en las entidades de Loja

CAPTACIONES EN LAS IFIS DE LOS SUBSISTEMAS EN LOJA

CAPTACIONES EN LA BANCA PRIVADA					
	2008	2009	2010	Variación Financiera 2008 - 2009	Variación Financiera 2009 - 2010
AUSTRO	9.433.120,09	8.458.831,00	9.552.060,00	-10,33%	12,92%
BOLIVARIANO	4.202.352,56	7.704.518,00	8.007.544,00	83,34%	3,93%
FINCA	188.780,00	294.521,00	343.071,00	56,01%	16,48%
GUAYAQUIL	30.993.322,82	23.657.585,00	24.512.715,00	-23,67%	3,61%
LOJA	120.522.594,73	113.111.365,00	147.936.049,00	-6,15%	30,79%
MACHALA	4.846.694,99	6.187.533,00	9.302.726,00	27,66%	50,35%
PICHINCHA	19.580.204,14	21.804.517,00	22.738.368,00	11,36%	4,28%
PROCREDIT	1.716.624,01	5.136.130,00	4.027.126,00	199,20%	-21,59%
PRODUBANCO	9.773.754,46	9.785.321,00	9.369.690,00	0,12%	-4,25%
UNIBANCO	2.906.778,20	6.838.782,00	3.612.122,00	135,27%	-47,18%
SOLIDARIO	0	0	312.152,00	0,00%	0,00%
TOTAL	204.164.226,00	202.979.103,00	239.713.623,00	-0,58%	18,10%
CAPTACIONES EN LAS COOPERATIVAS					
29 DE OCTUBRE	2.623.680,84	2.869.411,11	3.943.421,65	9,37%	37,43%
CODESARROLLO	684.630,86	1.168.477,56	2.204.755,47	70,67%	88,69%
MEGO	60.969.148,56	65.264.336,28	79.573.480,37	7,04%	21,92%
PADRE JULIAN LORENTE	10.678.325,99	10.716.274,24	11.997.503,77	0,36%	11,96%
COOPCCP	1.463.937,93	1.402.534,42	1.745.212,30	-4,19%	24,43%
JEP	0	0	1.746.407,29	0,00%	0,00%
TOTAL GENERAL	76.419.724,18	81.421.033,61	101.210.780,85	6,54%	24,31%
CAPTACIONES EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
MUTUALISTA PICHINCHA	7.488.595,00	8.608.403,89	9.000.631,63	14,95%	4,56%
CAPTACIONES \$ BANCA PÚBLICA					
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	2.621.260,18	4.220.521,19	5.755.889,58	61,01%	36,38%
TOTAL GENERAL	290.693.805,36	297.229.061,69	355.680.925,06	2,25%	19,67%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías.

Elaborado por: Las Autoras

2.2.1 Por Tipo de Depósito

En la ciudad de Loja, las instituciones financieras captan los depósitos de sus clientes para luego proceder a su custodia.

Para el presente estudio se clasificara las captaciones de acuerdo al tipo de depósitos en:

Ahorro: que son los depósitos de las cuentas de ahorro, en las que su soporte está constituido por una libreta de ahorro y no se permiten los descubiertos en cuenta además de no disponer de talonario, la retirada de efectivo se puede realizar mediante la presentación de la libreta en el banco o la utilización de tarjeta de crédito o débito, admite domiciliaciones de recibos y de nóminas.

Corriente: la cuenta corriente es un contrato bancario mediante el cual el titular ingresa fondos en dicha cuenta, los cuales podrá retirar, incrementar o disminuir según su conveniencia, las cuentas corrientes ofrecen además de los servicios de protección, préstamo bancario, ahorro y otros como domiciliaciones, seguros de accidentes, anticipos de nómina, créditos preferenciales, etc.

A plazo: son depósitos según los cuales el depositario bancario debe esperar un determinado periodo de tiempo para recuperar los fondos confiados a la entidad financiera.

Otros: Se receptara la información de otros depósitos que no ingresen en los depósitos anteriores.

Las captaciones por tipo de depósito **CUENTA DE AHORRO** en los subsistemas financieros de la plaza de Loja se detallan en la siguiente tabla:

TABLA N° 3 Captaciones por cuenta de ahorro.

CAPTACIONES DE CUENTA DE AHORRO POR SUBSISTEMAS

CAPTACIONES DE AHORRO EN LOS SUBSISTEMAS EN LA PLAZA DE LOJA					
AHORRO EN DÓLARES					
CAPTACIONES DE CUENTA DE AHORRO EN EL SUBSISTEMA BANCA PRIVADA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AUSTRO	2.241.514,49	3.654.357,00	4.790.930,00	63,03%	31,10%
BOLIVARIANO	2.444.282,15	2.223.626,00	2.747.078,00	-9,03%	23,54%
FINCA	0,00	52.389,00	81.808,00	0,00%	56,15%
GUAYAQUIL	8.060.911,03	8.911.565,00	13.591.954,00	10,55%	52,52%
LOJA	50.932.919,20	54.579.726,00	74.758.772,00	7,16%	36,97%
MACHALA	2.807.525,97	3.983.903,00	5.599.432,00	41,90%	40,55%
PICHINCHA	12.759.958,37	10.423.263,00	13.217.313,00	-18,31%	26,81%
PROCREDIT	1.557.783,27	4.506.126,00	3.587.487,00	189,27%	-20,39%
PRODUBANCO	7.168.306,06	6.711.143,00	5.357.616,00	-6,38%	-20,17%
UNIBANCO	159.939,01	317.667,00	276.677,00	98,62%	-12,90%
SOLIDARIO	0,00	0,00	130.394,00	0,00%	0,00%
TOTAL	88.133.139,55	95.363.765,00	124.139.461,00	8,20%	30,17%
CAPTACIONES DE AHORRO EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	1.396.720,66	1.517.381,05	1.537.085,05	8,64%	1,30%
CODESARROLLO	502.104,17	832.600,35	1.344.717,31	65,82%	61,51%
MEGO	24.805.042,55	26.741.289,39	31.807.025,99	7,81%	18,94%
PADRE JULIAN LORENTE	5.437.157,66	5.340.557,64	5.787.109,22	-1,78%	8,36%
COOPCCP	885.307,98	742.305,03	1.010.459,09	-16,15%	36,12%
JEP	0	0,00	753.969,26	0,00%	0,00%
TOTAL	33.026.333,02	35.174.133,46	42.240.365,92	6,50%	20,09%
CAPTACIONES EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
AHORRO EN DÓLARES					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
MUTUALISTA PICHINCHA	4.717.117,85	4.953.782,89	4.933.887,71	5,02%	-0,40%
CAPTACIONES \$ BANCA PÚBLICA					
AHORRO EN DÓLARES					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	1.888.449,37	3.126.859,88	3.547.428,49	65,58%	13,45%
TOTAL DE CAPTACIONES DE AHORRO					
TOTAL GENERAL	127.765.039,79	138.618.541,23	174.861.143,12	8,49%	26,15%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

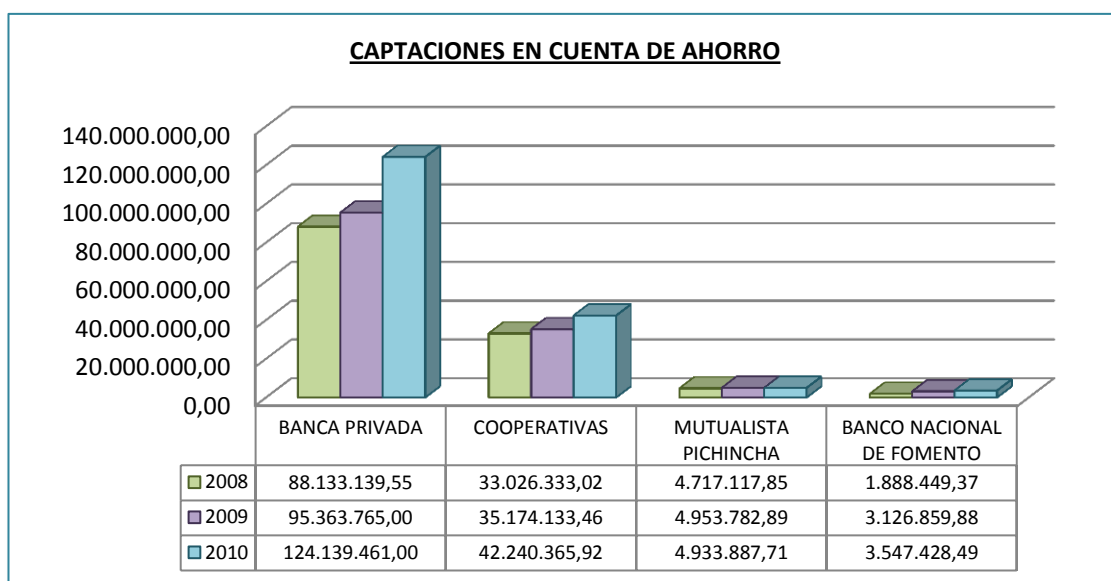
Elaborado por las: Autoras

Del conjunto de las instituciones financieras presentadas anteriormente se puede determinar el total de captaciones en **cuenta de ahorro** de los subsistemas financieros de la plaza de Loja, el total de captaciones en cuenta de ahorro de cada subsistema en el periodo financiero 2008- 2010, se muestra en la siguiente tabla.

TABLA N° 4 Captaciones por cuenta de ahorro.

CAPTACIONES DE AHORRO EN DÓLARES			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	88.133.139,55	95.363.765,00	124.139.461,00
COOPERATIVAS	33.026.333,02	35.174.133,46	42.240.365,92
MUTUALISTA PICHINCHA	4.717.117,85	4.953.782,89	4.933.887,71
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	1.888.449,37	3.126.859,88	3.547.428,49
TOTAL GENERAL	127.765.039,79	138.618.541,23	174.861.143,12

GRAFICO N° 2. Captaciones por cuenta de ahorro.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

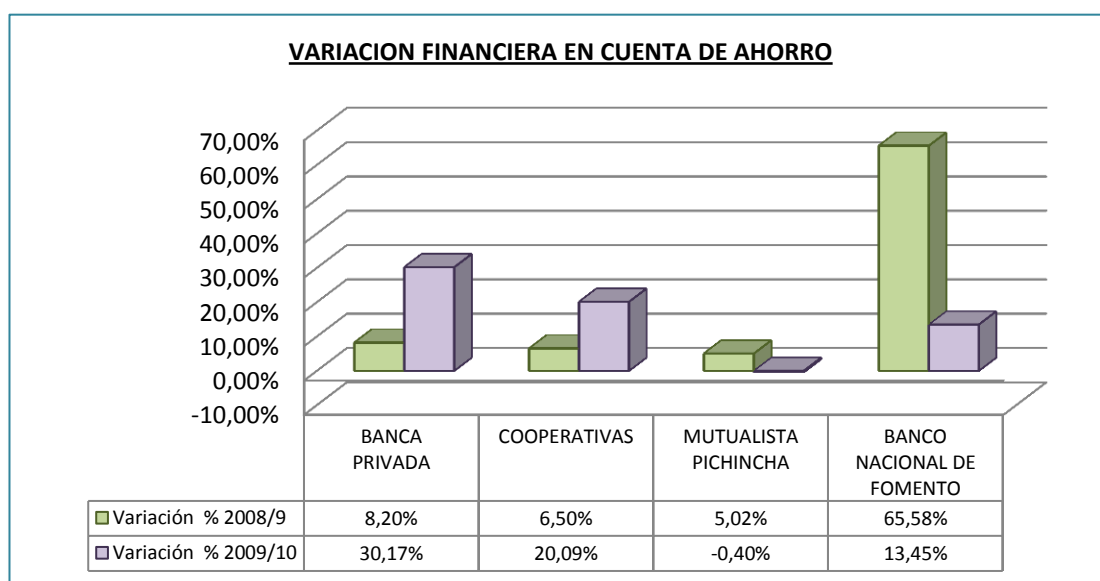
Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta diversificación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 5 Variación en el tipo de captación cuenta de ahorro

VARIACIÓN EN LAS CAPTACIONES DE AHORRO EN %		
	Variación % 2008 - 2009	Variación % 2009-2010
BANCA PRIVADA	8,20%	30,17%
COOPERATIVAS	6,50%	20,09%
MUTUALISTA PICHINCHA	5,02%	-0,40%
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	65,58%	13,45%
TOTAL GENERAL	8,49%	26,15%

GRAFICO N° 3. Variación en el tipo de captación cuenta de ahorro.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por: Las Autoras

Para el período comprendido entre el año 2008 - 2010 el Sistema Financiero de captaciones por tipo de depósito en la ciudad de Loja presentó un notable comportamiento sustentado en la tendencia positiva y continuada de los depósitos que realizan los clientes en las diferentes instituciones financieras, considerándose el aporte de la Banca Privada, Publica, de las Cooperativas y de la Mutualista Pichincha con la que se cuenta actualmente, evidenciándose cada vez más un mayor número de usuarios de servicios financieros en las diferentes instituciones.

Durante el año 2008 se registró **127.765.039,79** dólares de captaciones en la plaza de Loja, para el año 2009 se observa un incremento del **8,49%**, registrando **138.618.541,23** dólares y para el año 2010 el incremento es de un **26,15%**.

Las captaciones del sistema financiero han tenido un notable crecimiento sostenido desde el año 2008 hasta el año 2010, registrándose el mayor número de captaciones en el 2008 con **88.133.139,55** dólares, para el 2009 esta variación monetaria aumento en un **8,20%** registrando la suma de **95.363.765,00** dólares en depósitos en la banca privada, para el periodo 2009 – 2010 la transición financiera aumentó considerablemente en un **30,17%** indicando según datos de la superintendencia que la suma total de depósitos para el año 2010 aumento a **124.139.461,00 dólares**.

De los **88.133.139,55** dólares, registrados en el 2008, la mayor cantidad de captaciones las registró el banco de Loja con una cantidad de **50.932.919,20**dólares, lo que indica claramente la gran aceptación y confianza que los ciudadanos Lojanos han puesto en este banco, por el contrario en el banco Unibanco durante este año se registró el menor número de captaciones **159.939,01**dólares.

El banco de Loja seguía ocupando el primer lugar en el 2009, sus captaciones registraron una cantidad de **54.579.726,00** dólares, lo que indica claramente una variación de **7,16%** de crecimiento desde el año 2008 al 2009, para el 2009 ya se registraron captaciones de la entidad financiera Finca que durante el año 2008 no tenía participación alguna; para el año 2009 registró una cantidad de **52.389,00**dólares, ubicándose en el último lugar, seguido del banco Unibanco que registro **317.667,00** dólares, indicando que la variación financiera de este banco aumento considerablemente en un **98,62%**, para el año 2009.

En el sistema financiero local se registró en el 2010 la mayor cantidad de depósitos en el banco de Loja, presentando **74.758.772,00** dólares con una variación del **36,97%**, el banco Finca con **81.808,00** dólares es el que menor número de depósitos registra en este año, aunque es necesario aclarar que su variación financiera con respecto al periodo 2008 – 2009, fue mucho más elevada en el periodo 2009 – 2010 con una variación financiera del **56,15%**, el banco solidario se presenta en la ciudad de Loja con **130.394,00** dólares por encima del banco Finca.

Seguido de la Banca Privada, está el subsistema **Cooperativas** en las que se presentan las mayores cantidades de depósitos, en el año 2008, se registró **33.026.333,02** dólares, cantidad que acrecentó en un **6,50%**, en el año 2009 como resultado de los depósitos

se registraron **35.174.133,46**dólares, cantidad que incrementó considerablemente con el **20,09%**.

De las 6 cooperativas objetos de análisis, la cantidad total de depósitos para este año fue de **33.026.333,02 dólares**, la Cooperativa Manuel Esteban Godoy es la que recibió la mayor cantidad de depósitos en el año 2008 con **24.805.042,55** dólares, seguido de la cooperativa Padre Julián Lorente que registró **5.437.157,66** dólares en depósitos, la menor cantidad de depósitos durante este año se registró en la cooperativa CODESARROLLO con una suma total en depósitos de **502.104,17**.

Para el año 2009 se registraron **35.174.133,46 dólares** en depósitos, al igual que en el año 2008, la MEGO aún registraba el mayor número de depósitos con **26.741.289,39** lo que indica una variación financiera de **7,81%** de aumento en depósitos en el periodo 2008 – 2009, seguido de la cooperativa Padre Julián Lorente que para este año registró **5.340.557,64** dólares, como se puede apreciar en los datos la cantidad de depósitos de la Julián Lorente disminuyó en el año 2009 con una variación de **-1,78%**, la cooperativa CODESARROLLO que en el año 2008 registró el menor número de captaciones para el 2009 creció en un **65,82%**, cifra considerable, de manera que para el 2009 la cooperativa que menor número de depósitos registró es la COOPCCP **742.305,03** dólares cifra que descendió en un **-16,15%** del total de depósitos registrados en el 2008 que fueron **885.307,98** dólares.

El año 2010 se registró un crecimiento financiero considerable de captaciones con respecto a los años anteriores con una suma total de depósitos de **42.240.365,92** dólares, la cooperativa MEGO lideró con respecto a otras cooperativas con **31.807.025,99** dólares en las captaciones realizadas durante ese año, con una variación de **18,94%** en el crecimiento de sus depósitos, seguido de la cooperativa Padre Julián Lorente que registro un aumento del **8,36%** para este periodo, la entidad que menor cantidad de depósitos registro en este fecha fue la cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP), que denoto una suma total de depósitos en el año 2010 de **753.969,26** dólares.

En conclusión se puede decir que con los datos tomados por la Superintendencia de Bancos y Compañías en las captaciones del subsistema financiero Cooperativas, es en

la cooperativa Manuel Esteban Godoy Ordoñez en donde se registró el mayor número de depósitos en cuenta de ahorro, durante estos años.

En tercer lugar las captaciones por cuenta de ahorro se atribuyen a la Mutualista Pichincha, que durante el año 2008 registró **4.717.117,85** dólares, cantidad que creció en un **5,02%** para el año 2009 con **4.953.782,89** dólares, para el año 2010 los depósitos disminuyeron en un **-0,40%** debido a que en este año la suma total de depósitos fue de **4.933.887,71** dólares.

El Banco Nacional de Fomento en el año 2008 obtuvo **1.888.449,37** dólares cantidad que aumento para el 2009 en un **65,58%**, con **3.126.859,88** dólares, para el 2010 las captaciones aumentaron en un **13,45%** con **3.547.428,49** dólares de depósitos en las cuentas de ahorro.

TABLA N° 6. Captaciones en cuenta corriente

CAPTACIONES EN CUENTA CORRIENTE

CAPTACIONES DE AHORRO EN LOS SUBSISTEMAS EN LA PLAZA DE LOJA					
CUENTA CORRIENTE EN DÓLARES					
CAPTACIONES DE CUENTA CORRIENTE EN LA BANCA PRIVADA					
CORRIENTE EN DÓLARES					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009-2010
AUSTRO	3.686.545,60	2.031.820,00	2.371.713,00	-44,89%	16,73%
BOLIVARIANO	1.001.700,41	1.028.885,00	790.532,00	2,71%	-23,17%
FINCA	0,00	-	-	0,00	-
GUAYAQUIL	13.598.843,72	4.970.041,00	5.381.153,00	-63,45%	8,27%
LOJA	42.861.283,53	29.776.371,00	44.803.756,00	-30,53%	50,47%
MACHALA	1.479.628,02	1.176.551,00	2.267.022,00	-20,48%	92,68%
PICHINCHA	2.541.617,77	2.149.595,00	2.973.299,00	-15,42%	38,32%
PROCREDIT	74.520,74	426,00	-	-99,43%	-
PRODUBANCO	1.325.505,48	1.640.335,00	2.824.336,00	23,75%	72,18%
UNIBANCO	177.229,19	2.814,00	2.264,00	-98,41%	-19,55%
SOLIDARIO	0,00	0,00	-	0,00	-
TOTAL	66.746.874,46	42.776.838,00	61.414.075,00	-35,91%	43,57%
CAPTACIONES EN LA CUENTA CORRIENTE EN LA BANCA PÚBLICA					
BANCO DE FOMENTO	654.810,71	95.831,72	137.745,53	-85,36%	43,74%
TOTAL GENERAL	67.401.685,17	42.872.669,72	61.551.820,53	-36,39%	43,57%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por: Las Autoras

Las captaciones por cuenta corriente las encontramos en la banca privada y en la banca pública, las cooperativas no trabajan con este tipo de captaciones, con respecto a la Mutualista no se registró información de este tipo de cuenta en la Superintendencia de Bancos y Compañías.

De los bancos privados objetos de análisis presentados en la tabla N° 6 se determinó el total de captaciones en **cuenta corriente** que corresponde a los Depósitos monetarios que no generan intereses de los bancos privados, así como los depósitos en cuenta corriente del Banco Nacional de Fomento que representa la banca pública en la plaza de Loja, de los dos subsistemas financieros el total de captaciones en cuenta corriente en el periodo financiero 2008- 2010, se muestra en la siguiente tabla.

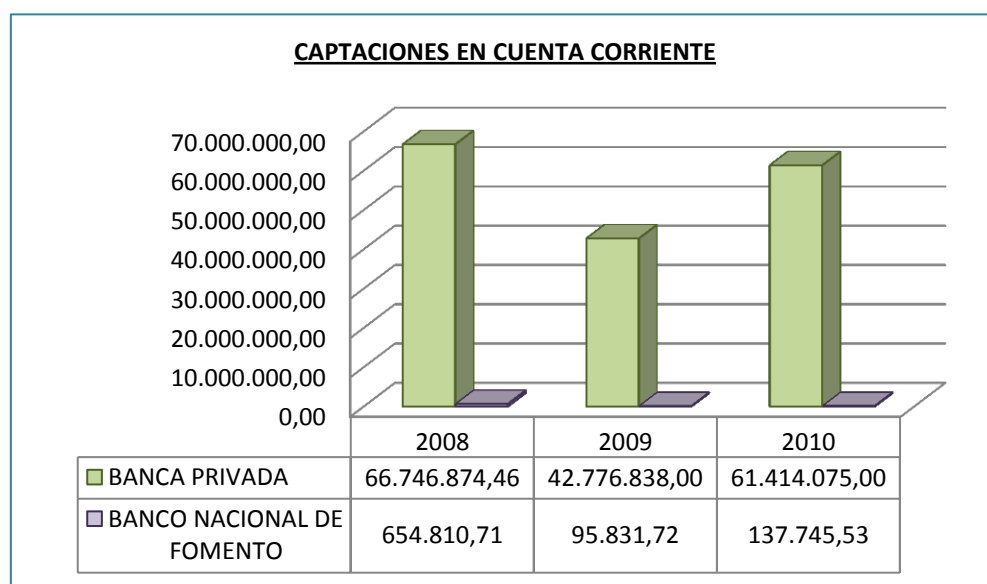
TABLA N° 7 Captaciones por cuenta de ahorro.

CAPTACIONES EN CUENTA CORRIENTE EN DÓLARES			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	66.746.874,46	42.776.838,00	61.414.075,00
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	654.810,71	95.831,72	137.745,53
TOTAL GENERAL	67.401.685,17	42.872.669,72	61.551.820,53

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 4. Captaciones por cuenta corriente.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por: Las Autoras

La variación financiera para los periodos de tiempo “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, es expresada en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

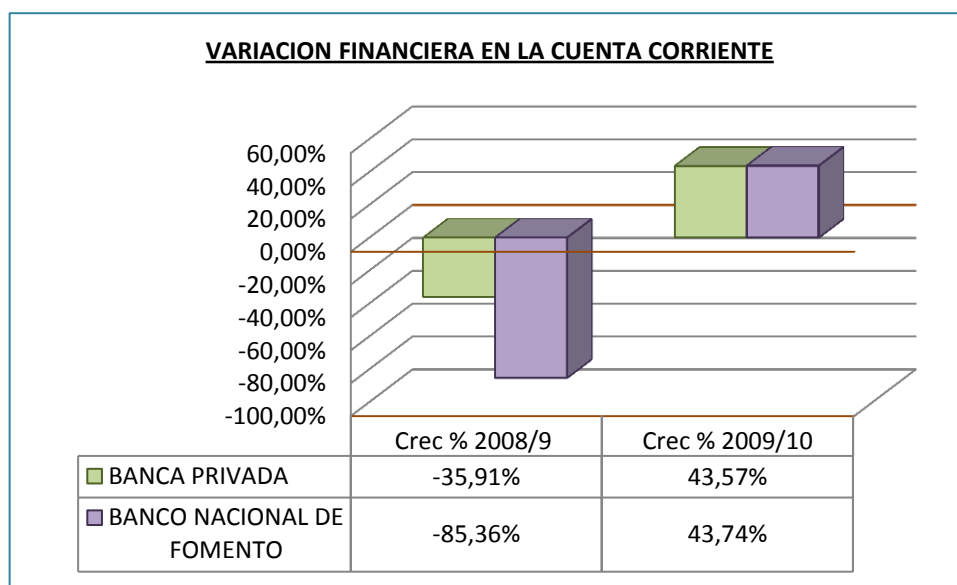
TABLA N° 8 Variación en el tipo de captación cuenta corriente

VARIACIÓN EN LAS CAPTACIONES DE CUENTA CORRIENTE EN %		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	-35,91%	43,57%
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	-85,36%	43,74%
TOTAL GENERAL	-36,39%	43,57%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 5. Variación en el tipo de captación cuenta corriente.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por las: Autoras

En la plaza de Loja la mayoría de los clientes de las instituciones financieras optan por mantener sus depósitos en cuenta de ahorros; la cuenta corriente al ser un contrato entre una persona o empresa y un Banco, tiende a ser menos usada en nuestro entorno financiero.

El dinero de la cuenta corriente puede ser girado a través de cheques, o bien puede ser sacado mediante un cajero automático y también hacer pagos mediante una tarjeta de débito, pagos automáticos de cuentas de servicios o pagar o girar dinero hacia otras cuentas a través del sitio web del banco.

Debe quedar claro que el contrato obliga al cliente a mantener dinero en la cuenta o bien pagar la línea de crédito cuando haya sido ocupada. Y obliga al banco a entregar una chequera, tarjeta de cajero automático que al mismo tiempo puede ser una tarjeta de débito, dar acceso seguro a un sitio web (si es que cuenta con él), e incluso otorgar una línea de crédito, cuyo monto dependerá de las características del cliente.

Para los años 2008 – 2010 el Sistema Financiero de captaciones por tipo de depósito en cuenta corriente en la ciudad de Loja presentó el siguiente comportamiento en las captaciones que realizan los clientes en la banca pública y privada.

Durante el año 2008 se obtuvieron **67.401.685,17** dólares de captaciones en cuenta corriente en la plaza de Loja, para el año 2009 esta cantidad disminuyó en un **-36,39%**, registrando **42.872.669,72** dólares y para el año 2010 un aumento considerable de **61.551.820,53** dólares, con un incremento del **43,57%**.

La banca privada se hace presente con el mayor número de captaciones en cuenta corriente, con **66.746.874,46** dólares para el 2008, en el 2009 esta variación disminuyó en un **-35,91%** asentando la suma de **42.776.838,00** dólares en depósitos de cuenta corriente en la banca privada, para el periodo 2009 – 2010 este incremento aumentó en un **43,57%** indicando según datos de la superintendencia que la suma total de depósitos para el año 2010 se extendió a **61.414.075,00** dólares.

De los **66.746.874,46** dólares, registrados en el 2008, la mayor cantidad de captaciones en cuenta corriente las anotó el banco de Loja con una suma de **42.861.283,53** dólares, por el contrario en el banco Finca y Solidario no se apuntaron depósitos en cuenta de ahorro en este año, y en el banco Procredit se registró el menor número de captaciones **74.520,74** dólares.

Para el año 2009 el banco de Loja seguía ocupando el primer lugar en captaciones de cuenta corriente con una cantidad de **29.776.371,00** dólares, lo que indica claramente

una disminución en los depósitos en cuenta corriente para el año 2009 con una variación financiera de **-30,53%** en depósitos que no generan intereses, para el 2009 el banco Procredit es el que registró la menor cantidad de depósitos en cuenta corriente con **426,00** dólares, el Unibanco con **2.814,00** dólares, presentando una disminución financiera del **-98,41%**, para el 2009.

En el 2010 las captaciones en cuenta corriente se registraron con la mayor cantidad de depósitos en cuentas que no generan interés en el banco de Loja que aumento en depósitos de cuenta corriente con **44.803.756,00** dólares su variación fue de **50,47%**, el banco Procredit no registro depósitos en cuenta corriente, mientras que el Unibanco registró el último lugar en captaciones de cuenta corriente con **2.264,00** dólares, habiendo disminuido sus depósitos en cuenta corriente en un **-19,55%** con respecto al año 2009.

Los bancos cuya capital es de propiedad privada son la mayoría en la plaza de Loja, si bien como comentamos anteriormente estas instituciones son sometidas a una constante intervención y control de la Superintendencia de Bancos y Compañías, durante el análisis fue la banca privada la que registro el mayor número de captaciones en cuenta corriente.

Seguido de la Banca Privada, está el subsistema **Banca Pública** es así que el Banco Nacional de Fomento es el que menor cantidad de depósitos en cuenta corriente registró en los periodos de tiempo analizados, en el 2008 se presentaron **654.810,71** dólares, considerando que en este año el Banco Nacional de Fomento registro mayor cantidad de depósitos que no generan interés que los bancos Procredit y Unibanco del subsistema de la banca privada, la cantidad de depósitos en cuenta corriente del año 2008 disminuyó considerablemente para el 2009 en un **-85,36%**, año en el que se registró tan solo **95.831,72** dólares, para el 2010 las captaciones en las cuentas de ahorro de la banca pública incrementaron en un **43,74%** año en el que se obtuvo **137.745,53 dólares** de depósitos en las cuentas corriente., cabe aclarar que el Banco Nacional de Fomento registró mayor cantidad de depósitos que el Banco Procredit y Unibanco de la Banca Privada en los años 2009 y 2010 respectivamente.

TABLA N° 9. Captaciones en ahorro a plazos

CAPTACIONES POR AHORRO A PLAZO EN LOS SUBSISTEMAS

CAPTACIONES DE AHORRO A PLAZO EN LOS SUBSISTEMAS EN LA PLAZA DE LOJA					
DEPÓSITOS A PLAZO EN DÓLARES					
CAPTACIONES A PLAZO EN LA BANCA PRIVADA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AUSTRO	3.491.750,00	1.882.823,00	1.562.320,00	-46,08%	-17,02%
BOLIVARIANO	661.210,00	4.424.962,00	4.406.782,00	569,22%	-0,41%
FINCA	188.780,00	242.132,00	261.263,00	28,26%	7,90%
GUAYAQUIL	8.942.730,00	7.052.606,00	4.156.220,00	-21,14%	-41,07%
LOJA	26.690.200,00	27.252.117,00	26.076.823,00	2,11%	-4,31%
MACHALA	556.300,00	1.004.007,00	1.394.105,00	80,48%	38,85%
PICHINCHA	4.267.740,00	7.810.687,00	3.980.960,00	83,02%	-49,03%
PROCREDIT	74.020,00	429.353,00	111.523,00	480,05%	-74,03%
PRODUBANCO	1.154.500,00	1.419.842,00	1.139.367,00	22,98%	-19,75%
UNIBANCO	2.569.610,00	6.135.249,00	3.210.563,00	138,76%	-47,67%
SOLIDARIO	0,00	0,00	178.273,00	0,00	0,00
TOTAL	48.596.840,00	57.653.778,00	46.478.199,00	18,64%	-19,38%
CAPTACIONES DE AHORRO A PLAZO EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	1.093.364,42	1.271.716,55	2.347.573,18	16,31%	84,60%
CODESARROLLO	47.669,00	232.647,68	820.987,12	388,05%	252,89%
MEGO	35.243.218,13	38.068.821,22	47.527.030,24	8,02%	24,85%
PADRE JULIAN LORENTE	4.580.800,83	4.829.774,91	5.678.495,53	5,44%	17,57%
COOPCCP	0	0,00	0,00	0,00%	0,00%
JEP	0	0,00	992.438,03	0,00%	0,00%
TOTAL	40.965.052,38	44.402.960,36	57.366.524,10	8,39%	29,20%
CAPTACIONES DE AHORRO EN PLAZO EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
PLAZO	2.771.477,15	3.654.621,00	4.066.743,92	31,87%	11,28%
CAPTACIONES \$ DE AHORRO EN PLAZO BANCA PÚBLICA					
PLAZO	78.000,10	198.156,54	420.993,08	154,05%	112,45%
TOTAL GENERAL	92.411.369,63	105.909.515,90	108.332.460,10	14,61%	2,29%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado por las: Autoras

Del conjunto de las instituciones financieras presentadas anteriormente se puede determinar el total de captaciones en **ahorro a plazo** de los subsistemas financieros de la plaza de Loja, el total de captaciones en ahorro a plazo de cada subsistema en el periodo financiero 2008- 2010, se muestra en la siguiente tabla.

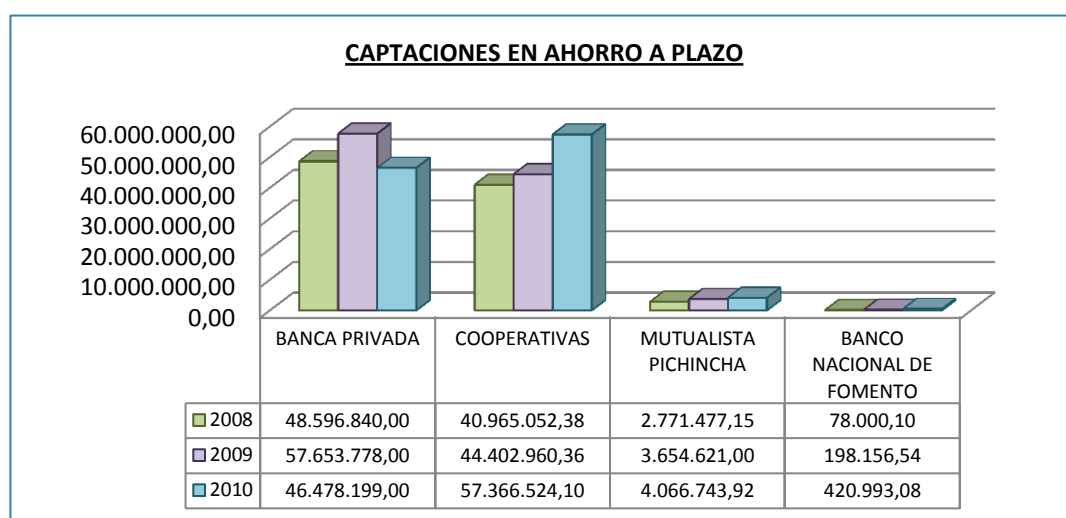
TABLA N° 10 Captaciones por ahorro a plazo.

CAPTACIONES EN CUENTA DE AHORRO A PLAZO EN DÓLARES			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	48.596.840,00	57.653.778,00	46.478.199,00
COOPERATIVAS	40.965.052,38	44.402.960,36	57.366.524,10
MUTUALISTA PICHINCHA	2.771.477,15	3.654.621,00	4.066.743,92
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	78.000,10	198.156,54	420.993,08
TOTAL GENERAL	92.411.369,63	105.909.515,90	108.332.460,10

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 6. Captaciones por ahorro a plazo.



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

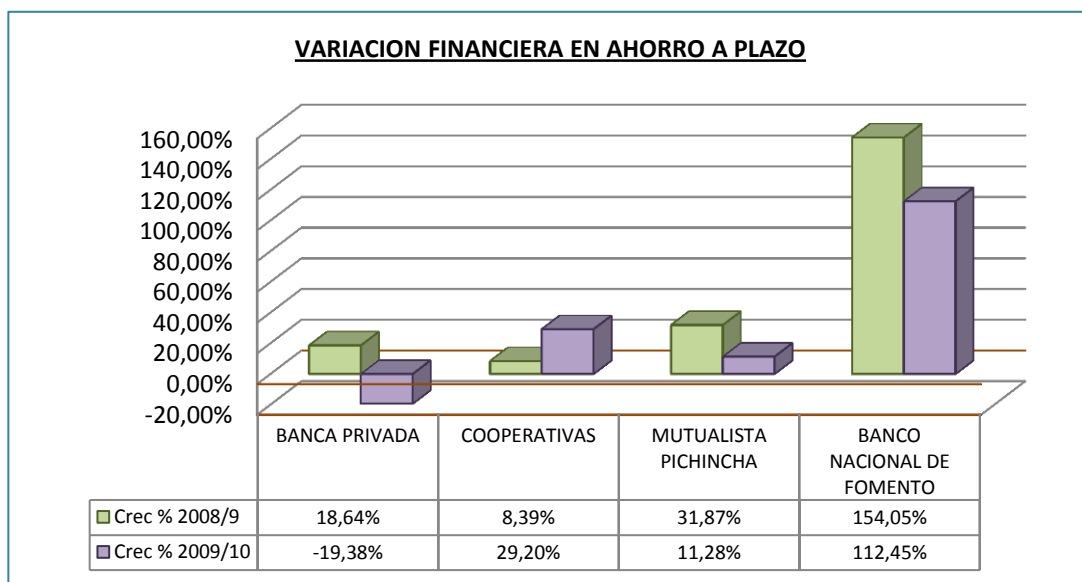
TABLA N° 11 Variación en el tipo de captación de ahorro en plazo

VARIACIÓN EN LAS CAPTACIONES DE AHORRO A PLAZOS EN %		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	18,64%	-19,38%
COOPERATIVAS	8,39%	29,20%
MUTUALISTA PICHINCHA	31,87%	11,28%
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	154,05%	112,45%
TOTAL GENERAL	14,61%	2,29%

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 7. Variación en el tipo de captación de ahorro a plazo.



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Un buen porcentaje de usuarios financieros realizan depósitos a plazo como una inversión donde el cliente gana un interés de acuerdo a los montos y plazos negociados, con tasa de interés nominal fija por el periodo acordado con el cliente.

Los plazos negociados pueden ser de 1 a 30 días, de 30 a 90 días, de 90 a 180 días, de 180 a 360 días, y también los depósitos que se realizan de más de 360 días, el interés de los depósitos a plazos variará de acuerdo a estos plazos y al monto que se desea ahorrar.

Durante el período comprendido entre Enero 2008 - Diciembre 2010 el Sistema Financiero de captaciones por tipo de **ahorro a plazo** en la ciudad de Loja presentó el siguiente comportamiento sustentado en la información tomada de la Superintendencia de Bancos y Compañías en donde se puede visualizar los montos de los depósitos a plazo que realizan los clientes en las diferentes instituciones financieras, considerándose los aportes de la Banca Privada, Publica, de las Cooperativas y de la Mutualista Pichincha.

El total de captaciones de ahorros a plazo en todos los subsistemas en la plaza de Loja se registró con **92.411.369,63** dólares de captaciones en ahorro a plazo para el 2008 en la plaza de Loja, para el año 2009 esta cantidad aumento en un **14,61%**, registrando **105.909.515,90** dólares y para el año 2010 este valor aumentó muy poco a **108.332.460,10** dólares, con un incremento del **2,29%**.

A diciembre del 2008 **la banca privada** registró el mayor número de captaciones en ahorro a plazo, con **48.596.840,00** \$, para el 2009 las captaciones en el sistema bancario aumentaron en un **18,64%** registrando la suma de **57.653.778,00** dólares en depósitos de ahorro a plazo en la banca privada, para el periodo 2009 – 2010 la variación financiera disminuyo en un **-19,38%** indicando según datos de la superintendencia que la suma total de depósitos para el año 2010 descendió a **46.478.199,00** dólares.

De los **48.596.840,00** dólares, señalados en el 2008, la mayor cantidad de captaciones de ahorro a plazo son para el banco de Loja con una cantidad de **26.690.200,00** dólares, lo que indica la gran aceptación del mismo por los clientes financieros, por el contrario en el banco Procredit durante este año presento el menor número de captaciones de ahorro a plazos con **74.020,00** dólares.

Durante el 2009 el banco de Loja seguía ocupando el primer lugar en captaciones de ahorro a plazo con **27.252.117,00** dólares, lo que indica claramente un incremento de

2,11% de crecimiento en captaciones de ahorro a plazo durante estos años, en el 2009 la entidad financiera que registró la menor cantidad de captaciones en ahorro a plazo es el Banco Finca con **242.132,00** dólares, ubicándose en el último lugar, seguido del banco Procredit que señaló haber obtenido **429.353,00** dólares con un aumento considerable de **480,05%**, para el año 2009.

De acuerdo a las normas de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las instituciones del sistema financiero deben mantener una buena relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes, lo que permite determinar la solvencia de la institución en el medio financiero, una de las entidades financieras que ha presentado la mayor solvencia en el entorno local de nuestra ciudad es el banco de Loja, el mismo que para el 2010 registró la mayor cantidad de depósitos de ahorro a plazo en el banco de Loja lo que indica que por su solvencia, prestigio ha atraído una gran cantidad de clientes, en el año 2010 sus depósitos a plazo fueron de **26.076.823,00** dólares, el banco Solidario en este año ya presento resultados con respecto a los depósitos en ahorro a plazo con **178.273,00** dólares, la entidad financiera que registró menor cantidad de dólares en ahorros a plazo para este periodo es el Banco Procredit con **111.523,00** dólares por debajo del banco Solidario.

Seguido de la Banca Privada, está el subsistema **Cooperativas** en las que se presentan las mayores cantidades de depósitos de ahorro a plazo, durante el año 2008 con **40.965.052,38** dólares, cantidad que aumento en un **8,39%**, ya que para el año 2009 los depósitos en ahorro a plazo fueron de **44.402.960,36** dólares, cantidad que incremento para el 2010 en **57.366.524,10** dólares con una variación del **29,20%**.

De las 6 cooperativas objetos de análisis, la cantidad total de depósitos de ahorro a plazo para el año 2008 fue de **40.965.052,38 dólares**, la Cooperativa Manuel Esteban Godoy es la que receiptó la mayor cantidad de depósitos de ahorro a plazo en el año 2008 con **35.243.218,13** dólares, seguido de la cooperativa Padre Julián Lorente que registró **4.580.800,83** dólares en depósitos de ahorro a plazo, la menor cantidad de depósitos durante este año se detectó en la cooperativa CODESARROLLO con una suma total en depósitos de **47.669,00**.

Para el año 2009 se obtuvieron **44.402.960,36 dólares** en depósitos de ahorro a plazo, al igual que en el año 2008, la MEGO aún registraba el mayor número de depósitos a plazos con **38.068.821,22 dólares** lo que indica una variación financiera de **8,02%** de aumento en depósitos del 2008 al 2009, seguido de la cooperativa Padre Julián Lorente que para este año presentó **4.829.774,91 dólares**, cuyo incremento fue de un **5,44%**, la cooperativa CODESARROLLO registró el menor número de captaciones de ahorro a plazo para el 2009 con **232.647,68 dólares** cifra que aumentó excesivamente en **388,05%** desde el año 2008 al 2009.

El 2010 presentó un crecimiento financiero considerable de depósitos con respecto a los años anteriores con una suma total de depósitos de **57.366.524,10 dólares** en este año, la mayor cantidad de depósitos en ahorros a plazo lo presentó la cooperativa MEGO con **47.527.030,24 dólares** con una variación de **24,85%** en el crecimiento de sus depósitos, seguido de la cooperativa Padre Julián Lorente que su crecimiento fue del **17,57%** para este periodo, reconociendo **5.678.495,53 dólares** en captaciones de ahorro a plazo, la cooperativa que menor cantidad de depósitos registró en este año fue la cooperativa CODESARROLLO con **820.987,12 dólares**, con una variación del **252,89%** en aumento de sus captaciones a plazo desde el año 2009 al 2010, la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP), se hizo presente en este año en la plaza de Loja.

Por la acogida que ha tenido la cooperativa Manuel Esteban Godoy Ordoñez en la ciudad de Loja, es la que registra el mayor número de depósitos en ahorro a plazos, durante los periodos analizados.

En lo que respecta a captaciones las instituciones financieras presentan lo que son las cuentas de ahorro a plazos ofreciendo a sus clientes tasas de interés competitivos con capitalización diaria de sus intereses, es así que el subsistema Mutualista se presenta en tercer lugar de haber receptado las captaciones a plazo en la plaza de Loja estas captaciones se atribuyen a la Mutualista Pichincha, la misma que durante el año 2008 anotó una suma total de captaciones a plazo de **2.771.477,15 dólares**, suma que creció en un **31,87%** para el año 2009 en el cual se registró **3.654.621,00 dólares**, para el año 2010 las captaciones a plazo crecieron en un **11,28%** ya que para este año la suma total de depósitos fue de **4.066.743,92 dólares**.

El Banco Nacional de Fomento es el que menor cantidad de captaciones a plazo registró en los periodos de tiempo analizados, en el año 2008 se presentó **78.000,10** dólares importe que creció para el 2009 en un **154,05%**, año en el que se registró **198.156,54** dólares, para el 2010 las captaciones a plazo en la banca pública crecieron en un **112,45%** año en el que se obtuvieron **420.993,08** dólares de depósitos a plazo.

TABLA N° 12 Captaciones colocados en otros depósitos.

OTRAS CAPTACIONES EN LOS SUBSISTEMAS DE LA PLAZA DE LOJA

CAPTACIONES EN OTROS DEPÓSITOS EN LOS SUBSISTEMAS EN LA PLAZA DE LOJA					
OTROS DEPÓSITOS EN DÓLARES					
CAPTACIONES DE OTRO TIPO EN LA BANCA PRIVADA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AUSTRO	13.310,00	889.831,00	827.097,00	6585,43%	-7,05%
BOLIVARIANO	95.160,00	27.045,00	63.152,00	-71,58%	133,51%
FINCA	0,00	-	-	0,00	-
GUAYAQUIL	390.838,07	2.723.373,00	1.383.388,00	596,80%	-49,20%
LOJA	38.192,00	1.503.151,00	2.296.698,00	3835,77%	52,79%
MACHALA	3.241,00	23.072,00	42.167,00	611,88%	82,76%
PICHINCHA	10.888,00	1.420.972,00	2.566.796,00	12950,81%	80,64%
PROCREDIT	10.300,00	200.225,00	328.116,00	1843,93%	63,87%
PRODUBANCO	125.442,92	14.001,00	48.371,00	-88,84%	245,48%
UNIBANCO	0,00	383.052,00	122.618,00	500,00%	-67,99%
SOLIDARIO	0,00	0,00	3.485,00	0,00%	0,00%
TOTAL	687.371,99	7.184.722,00	7.681.888,00	945,25%	6,92%
CAPTACIONES DE OTRO TIPO EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	133.595,76	80.313,51	58.763,42	-39,88%	-26,83%
CODESARROLLO	134.857,69	103.229,53	39.051,04	-23,45%	-62,17%
MEGO	920.887,88	454.225,67	239.424,14	-50,68%	-47,29%
PADRE JULIÁN LORENTE	660.367,50	545.941,69	531.899,02	-17,33%	-2,57%
COOPCCP	578.629,95	660.229,39	734.753,21	14,10%	11,29%
JEP	0	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	2.428.338,78	1.843.939,79	1.603.890,83	-24,07%	-13,02%
CAPTACIONES DE OTRO TIPO EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
OTROS DEPÓSITOS	0	0,00	0,00		
CAPTACIONES DE OTRO TIPO EN LA BANCA PÚBLICA					
OTROS DEPÓSITOS	0	799.673,05	1.649.722,48	0,00%	106,30%
TOTAL GENERAL	3.115.710,77	9.828.334,84	10.935.501,31	215,44%	11,27%

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Del conjunto de las instituciones financieras analizadas el total de captaciones que se han categorizado en otros depósitos en el que se ha considerado la suma de las siguientes cuentas como depósitos en garantía, depósitos restringidos, depósitos por confirmar, es decir todos los depósitos que no han ingresado ni en **cuenta de ahorro, corriente ni a plazos**, de los subsistemas financieros de la plaza de Loja, el total de captaciones registrados en otros depósitos de cada subsistema en el periodo financiero 2008- 2010, se muestra en la siguiente tabla.

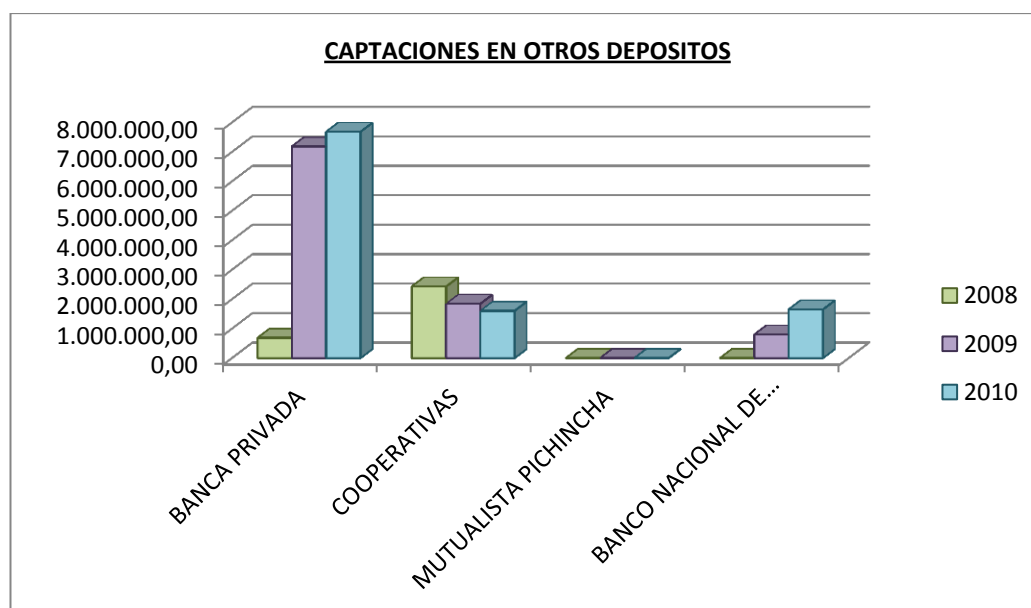
TABLA N° 13 Captaciones de otros depósitos.

CAPTACIONES EN OTROS DEPÓSITOS EN DÓLARES			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	687.371,99	7.184.722,00	7.681.888,00
COOPERATIVAS	2.428.338,78	1.843.939,79	1.603.890,83
MUTUALISTA PICHINCHA	0	0,00	0,00
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	0	799.673,05	1.649.722,48
TOTAL GENERAL	3.115.710,77	9.828.334,84	10.935.501,31

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 8. Captaciones de otros depósitos.



Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

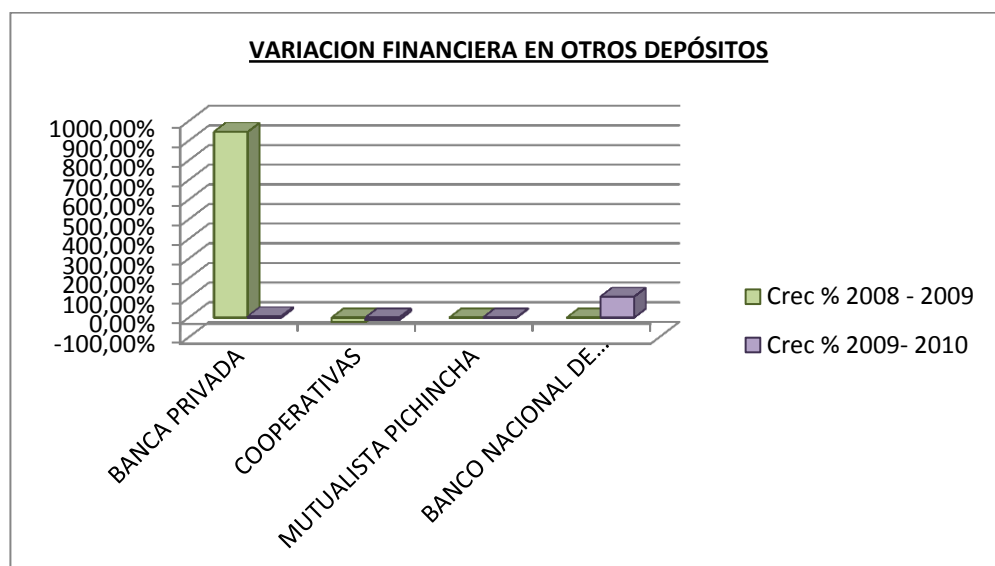
TABLA N° 14 Variación en el tipo de captación colocado en otros depósitos

VARIACIÓN EN LAS CAPTACIONES DE OTROS DEPÓSITOS EN %		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	945,25%	6,92%
COOPERATIVAS	-24,07%	-13,02%
MUTUALISTA PICHINCHA	0,00%	0,00%
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	0,00%	106,30%
TOTAL GENERAL	215,44%	11,27%

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 9. Variación en el tipo de captación en otros depósitos.



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Todos los depósitos que se han captado en el año 2008 de las diferentes instituciones financieras que no sean considerados en ahorro, corriente ni a plazo se han colocado

en otros depósitos así que para el año 2008 las captaciones de este tipo de depósitos que realizaron los clientes en las diferentes instituciones financieras, fueron los siguientes:

Para el año 2008 se presentaron **3.115.710,77** dólares de captaciones colocadas en otros depósitos en la plaza de Loja, para el año 2009 esta cantidad aumento considerablemente en un **215,44%**, registrando **9.828.334,84** dólares para este año y para el año 2010 este valor anotó **10.935.501,31** dólares, con un aumento de tan solo el **11,27%**.

Para este tipo de depósitos en el año 2008 el subsistema cooperativas es en donde se registró el mayor número de depósitos expresados en esta categoría, con **2.428.338,78** dólares ocupando para este año el primer lugar la MEGO con **920.887,88** dólares, seguido de la Padre Julián Lorente con **660.367,50** dólares, la COOPCCP, también presento un buen nivel de captación de estos depósitos en este año con **578.629,95** dólares, la CODESARROLLO con **134.857,69** y como último lugar está la cooperativa 29 de octubre con **133.595,76** dólares.

Para el año 2008 en la banca privada se obtuvo menor cantidad de depósitos que las cooperativas para este año se registró **687.371,99** dólares, el Banco de Guayaquil es el que mayor cantidad de dinero captó en estos tipos de depósitos con **390.838,07** dólares en este tipo de captaciones, en la Mutualista Pichincha y en la Banca Pública, no se registraron estos tipos de depósitos durante el año 2008.

Para el año 2009 el mayor número de estos depósitos se asignaron a la banca privada con **7.184.722,00** dólares que aumentó considerablemente sus captaciones de este tipo con una variación financiera de **945,25%** cantidad que aumentó considerablemente, de los bancos privados el banco de Guayaquil seguía ocupando el primer lugar en haber captado mayor cantidad de depósitos de este tipo para este año con **2.723.373,00** dólares, de manera que aumento en un **596,80%** con respecto al 2008, cantidad que indica el crecimiento masivo en este tipo de depósitos en este banco, un dato importante es que en el Banco Pichincha la variación financiera subió de forma exagerada en un **12950,81%** lo que indica que para el año 2009 las captaciones de este tipo subieron extremadamente de los **10.888,00** dólares que se registró en el 2008 a

1.420.972,00 dólares que se captaron en el 2009, otro banco que presentó un elevado crecimiento en captaciones fue el Austro que para el año 2008 presentó **13.310,00** dólares cantidad que subió considerablemente para el 2009 a **889.831,00** dólares, con una variación financiera de **6585,43%**, la institución financiera que menor número de captaciones de este tipo para este año fue el banco Produbanco con **14.001,00**dólares.

En segundo lugar se registró a las cooperativas que para este año captaron **1.843.939,79** dólares de captaciones en este tipo de depósitos, como se puede apreciar para el año 2009 este tipo de captaciones bajo a **1.843.939,79** dólares con una disminución de **-24,07%** para este año, la cooperativa que mayor número de captaciones de este tipo presentó fue la COOPCCP con **660.229,39** dólares, y la que menor cantidad de depósitos de este tipo lo presentó la Cooperativa 29 de Octubre que registró **80.313,51** dólares durante este año.

Para este año la banca pública también registro depósitos con **799.673,05** dólares captados durante el 2009.

Para el 2010 las captaciones de este tipo se seguían registrando en mayor cantidad en la banca privada en donde se captó **7.681.888,00** dólares, volviendo a ocupar el primer lugar en estos depósitos aunque la variación fue mínima con respecto al 2009 con tan solo el **6,92%** de crecimiento en estos depósitos, durante esta año el banco Pichincha presentó **2.566.796,00** dólares de depósitos de esta naturaleza, seguidos del banco de Loja con **2.296.698,00**dólares, el que menor número de depósitos registra en este año fue el Banco Solidario con **3.485,00** dólares.

En el subsistema cooperativas se captó **1.603.890,83** dólares durante este año, por debajo del total de la banca privada, para este año la COOPCCP es la cooperativa que mayor cantidad de captaciones de este tipo recepto con **734.753,21** dólares, por debajo de ella se registra a la Padre Julián Lorente que captó **531.899,02** dólares para este año y la Mego con **239.424,14** dólares, cooperativa Codesarrollo es la que presento la menor cantidad de captaciones para esta fecha con **39.051,04** dólares en el año 2010.

En la banca pública este tipo de depósitos aumentó en un **106,30%** ya que la cantidad de captaciones para este año ascendió a **1.649.722,48** dólares.

Cabe mencionar que este tipo de depósitos no se registraron en la Mutualista Pichincha ya que según datos de la Superintendencia de Bancos y Compañías estos valores se registran en cero.

Los depósitos en nuestro medio son muy importantes así lo corroboran las cifras mencionadas anteriormente más aún si hablamos de los tipos de depósitos de cuentas de ahorro y los depósitos a plazo que son los que captan mayor cantidad de depósitos en los periodos de tiempo analizados.

2.2.2 *Por Subsistema*

Los subsistemas financieros se encargan de las actividades relacionadas con la captación y colocación de recursos financieros, con los que cuenta, los depósitos pueden proceder de diversas fuentes, el objetivo de los subsistemas es incrementar la rentabilidad financiera.

Para el presente proyecto de investigación se contará con los siguientes subsistemas:

Banca Privada: En la plaza de Loja el subsistema de la banca privada se encarga de adaptarse a los objetivos y necesidades particulares del cliente, basado en una oferta de servicios y productos financieros de alta calidad para atraer más clientes, para este análisis se consideró a los siguientes bancos: Austro, Bolivariano, Finca, Guayaquil, Machala, Loja, Pichincha, Produbanco, Procredit, Solidario, Unibanco.

Cooperativas: Actualmente Loja cuenta con varias sociedades cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, las cooperativas objeto de análisis para este proyecto son: Cooperativa 29 de Octubre, Codesarrollo, COOPCCP, Juventud Progresista Ecuatoriana, la COOPMEGO y la cooperativa Padre Julián Lorente.

Mutualista: La mutualista Pichincha será objeto de estudio para este subsistema en el presente proyecto, siendo una de las más importantes en el país, trabaja en forma eficiente, profesional y personalizada, para que los clientes cumplan con sus sueños de tener vivienda y mejorar su calidad de vida.

Banca Pública: La institución financiera pública a analizar será el Banco Nacional de Fomento en la ciudad de Loja.

TABLA N° 15 Captaciones por subsistemas y tipo de depósito.

CAPTACIONES EN LOS SUBSISTEMAS DE LA PLAZA DE LOJA					
CAPTACIONES EN LA BANCA PRIVADA					
Austro, Bolivariano, Finca, Guayaquil, Machala, Loja, Pichincha, Produbanco, Procredit, Solidario, Unibanco.					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AHORRO	88.133.139,55	95.363.765,00	124.139.461,00	8,20%	30,17%
CORRIENTE	66.746.874,46	42.776.838,00	61.414.075,00	-35,91%	43,57%
PLAZO	48.596.840,00	57.653.778,00	46.478.199,00	18,64%	-19,38%
OTRAS CAPTACIONES	687.371,99	7.184.722,00	7.681.888,00	945,25%	6,92%
TOTAL	204.164.226,00	202.979.103,00	239.713.623,00	-0,58%	18,10%
CAPTACIONES EN LAS COOPERATIVAS					
Cooperativa 29 de Octubre, Codesarrollo, COOPCCP, Juventud Progresista Ecuatoriana, la COOPMEGO y la Padre Julián					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AHORRO	33.026.333,02	35.174.133,46	42.240.365,92	6,50%	20,09%
PLAZO	40.965.052,38	44.402.960,36	57.366.524,10	8,39%	29,20%
OTRAS CAPTACIONES	2.428.338,78	1.843.939,79	1.603.890,83	-24,07%	-13,02%
TOTAL	76.419.724,18	81.421.033,61	101.210.780,85	6,54%	24,31%
CAPTACIONES EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
Mutualista Pichincha					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AHORROS	4.717.117,85	4.953.782,89	4.933.887,71	-99,89%	-0,40%
PLAZO	2.771.477,15	3.654.621,00	4.066.743,92	-99,87%	11,28%
OTROS	0	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL	7.488.595,00	8.608.403,89	9.000.631,63	14,95%	4,56%
CAPTACIONES \$ BANCA PÚBLICA					
Banco Nacional de Fomento					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AHORROS	1.888.449,37	3.126.859,88	3.547.428,49	65,58%	13,45%
CORRIENTE	654.810,71	95.831,72	137.745,53	-85,36%	43,74%
PLAZO	78.000,10	198.156,54	420.993,08	154,05%	112,45%
OTROS	0	799.673,05	1.649.722,48	0,00%	106,30%
TOTAL	2.621.260,18	4.220.521,19	5.755.889,58	61,01%	36,38%
TOTAL GENERAL	290.693.805,36	297.229.061,69	355.680.925,06	2,25%	19,67%

En los datos anteriores se presentan el sustentado positivo y continuado de las captaciones de los Subsistemas Financieros, Banca Privada como de las Cooperativas, Mutualistas y de la Banca Pública, en la ciudad de Loja evidenciándose cada vez más que por el incremento de los depósitos en los últimos años existe un mayor número de usuarios de servicios financieros que ofrece el país.

En la tabla N° 15 se puede apreciar las captaciones realizadas en cada subsistema y por tipo de depósito, a continuación se presenta la información.

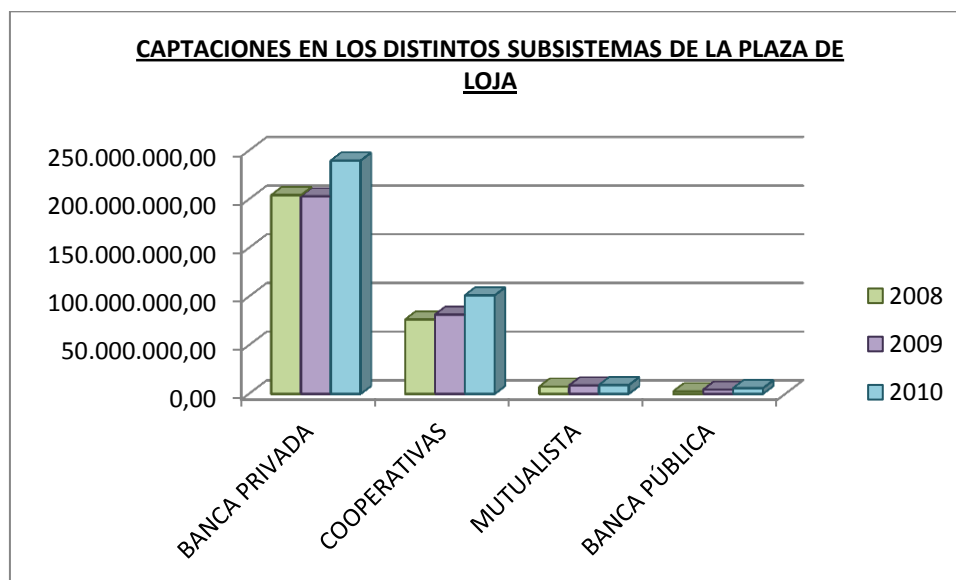
TABLA N° 16 Captaciones por subsistemas

CAPTACIONES EN LOS DISTINTOS SUBSISTEMAS DE LA PLAZA DE LOJA			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	204.164.226,00	202.979.103,00	239.713.623,00
COOPERATIVAS	76.419.724,18	81.421.033,61	101.210.780,85
MUTUALISTA	7.488.595,00	8.608.403,89	9.000.631,63
BANCA PÚBLICA	2.621.260,18	4.220.521,19	5.755.889,58
TOTAL	290.693.805,36	297.229.061,69	355.680.925,06

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 10. Captaciones por subsistemas.



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

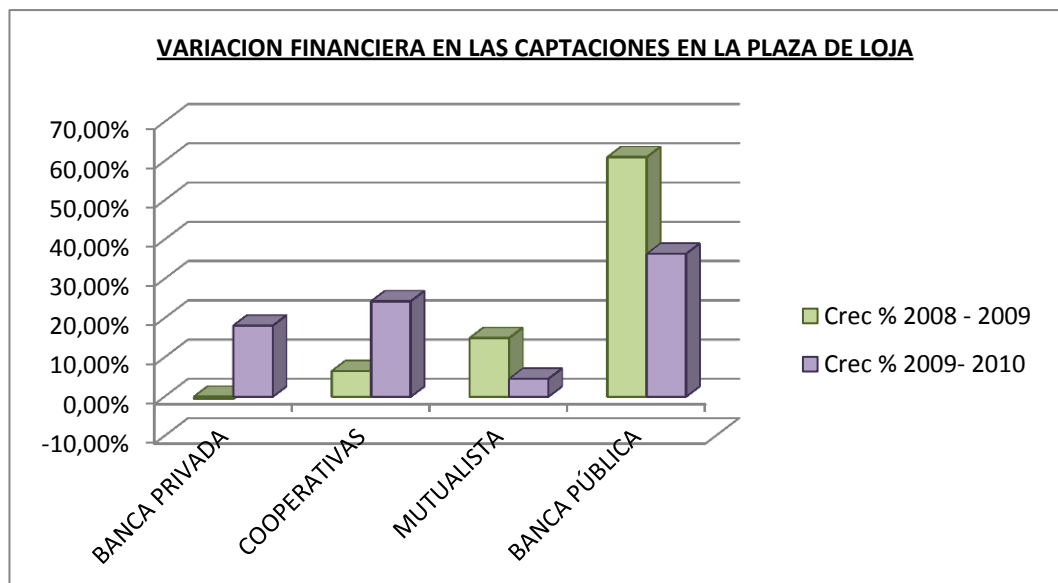
TABLA N° 17 Variación en las captaciones por subsistemas

VARIACIÓN DE CAPTACIONES EN LA PLAZA DE LOJA		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	-0,58%	18,10%
COOPERATIVAS	6,54%	24,31%
MUTUALISTA	14,95%	4,56%
BANCA PÚBLICA	61,01%	36,38%
TOTAL	2,25%	19,67%

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

GRAFICO N° 11. Variación financiera en captaciones por subsistemas



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

En la plaza de Loja durante el año 2008 se captó **290.693.805,36** dólares de todos los subsistemas analizados, cantidad que aumento en un **2,25%** para el año 2009 en donde se muestra una suma total de depósitos de **297.229.061,69** dólares, las entidades financieras aumentaron sus operaciones financieras sobre todo en lo que se refiere a

captaciones así es que para el año 2010 estas captaciones aumentaron en un **19,67%** ya que para este año se registró **355.680.925,06** dólares de captaciones en la plaza de Loja.

Es necesario aclarar que el mayor número de captaciones en los periodos analizados lo presentó la banca privada como se comentó en el análisis por tipo de captaciones, es la banca privada la que registro el mayor número de captaciones en los años 2008, 2009 y 2010, respectivamente.

En el 2008 la banca privada exhibió las siguientes captaciones **204.164.226,00** dólares cantidad que disminuyo en un pequeño porcentaje para el 2009 que presento **202.979.103,00** dólares con una variación financiera del **-0,58%**, porcentaje incrementado para el 2010 en un **18,10%**, en el 2010 la suma total de depósitos presento la siguiente cifra **239.713.623,00**. Si se considerará la suma de depósitos de los tres años se obtendrá la cantidad de **646.856.952,00** dólares.

El segundo lugar se atribuye al subsistema Cooperativas que es la que mayor cantidad de depósitos ha captado en los periodos de tiempo analizados en el subsistema cooperativas durante el año 2008 se captaron **76.419.724,18** dólares, cantidad que aumento en un **6,54%** para el 2009 en donde se captó **81.421.033,61** dólares según datos de la Superintendencia de Bancos y Compañías, esta cantidad aumento progresivamente para el año 2010 en donde las captaciones crecieron en un **24,31%**, en este año la suma total de depósitos ascendió a **101.210.780,85** dólares.

El subsistema Mutualista en la plaza de Loja ocupa el tercer lugar en haber captado depósitos de los clientes financieros en los periodos de tiempo 2008 – 2009 y 2009 – 2010.

Al ser la única Mutualista con la que cuenta la plaza de Loja las captaciones que se registran son solo de esta entidad financiera razón por la cual las captaciones fluctúan por debajo de los subsistemas Banca privada y Cooperativas. La Mutualista Pichincha para el año 2008 registro la cantidad de **7.488.595,00** dólares en captaciones cantidad aumento en un **14,95%** ya que para el siguiente año (2009), las captaciones registradas fueron de **8.608.403,89** dólares, para el año 2010 en el subsistema Mutualista Pichincha se registró **9.000.631,63** con una variación financiera de **4,56%**.

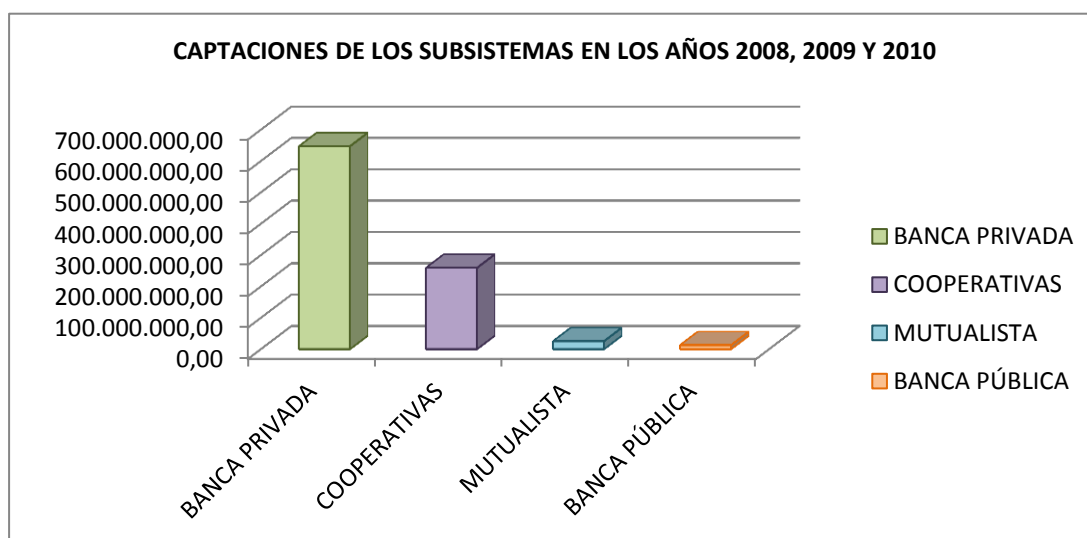
El último lugar se atribuye al subsistema Banca pública, en el que se realiza un análisis del Banco Nacional de Fomento dentro de la plaza de Loja, institución financiera que para el 2008 registró **2.621.260,18** dólares en captaciones, cifra que aumentó en un **61,01%** para el año 2009, en donde se registró **4.220.521,19** dólares, las operaciones de captaciones en la banca pública han ido incrementando gracias a la solidez y confiabilidad que los clientes han puesto en las instituciones financieras, es así que para el año 2010 las captaciones en la banca pública aumentaron en un **36,38%** registrando una suma total de depósitos en el año 2010 de **5.755.889,58** dólares.

Como se puede apreciar en las cifras las captaciones registradas en los subsistemas ubican a la banca privada a la cabeza, luego está el subsistema Cooperativas por debajo de este se ubican la Mutualista Pichincha y la Banca Pública respectivamente.

La suma de los depósitos realizados en los subsistemas dentro de la plaza de Loja se son las siguientes.

TABLA N° 18 Y GRAFICO N° 12. Captaciones por subsistemas desde el año 2008 al 2010

SUBSISTEMAS	CAPTACIONES 2008 - 2009 Y 2009 - 2010
BANCA PRIVADA	646.856.952,00
COOPERATIVAS	259.051.538,64
MUTUALISTA	25.097.630,52
BANCA PÚBLICA	12.597.670,95
TOTAL	943.603.792,11



Como se puede apreciar en la tabla y en el gráfico la suma de las captaciones indica claramente que la banca privada es el subsistema que mayor cantidad de captaciones registró durante los años analizados, con una suma total de captaciones de **646.856.952,00** dólares, seguido del subsistema cooperativas que registraron una cantidad total de **259.051.538,64** dólares obtenidos de la suma de las captaciones de los años 2008, 2009 y 2010.

Para el subsistema Mutualista se registraron **25.097.630,52**dólares, depósitos que están por debajo del subsistema Banca Privada y de las Cooperativas, la banca pública es la que presento la menor cantidad de captaciones en los periodos de tiempo analizados registrando **12.597.670,95** dólares.

La cantidad de depósitos registrada en la plaza de Loja durante los años 2008, 2009 y 2010 ascendió a **943.603.792,11**dólares, cantidad que representa que en la ciudad de Loja los clientes financieros realizan operaciones financieras en buena escala.

2.3EVOLUTIVO DE COLOCACIONES

Las instituciones financieras se encargan de colocar su efectivo en forma de préstamos, en la ciudad de Loja.

Las instituciones financieras ofrecen los siguientes tipos de préstamos:

- Comercial
- Consumo
- Vivienda
- Microcredito

2.3.1 Por tipo de Cartera

Según Guzmán C (2011), las colocaciones que las entidades financieras ponen a disposición de los clientes se refieren a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido un tiempo, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.

La función principal de las Instituciones Financieras es intermediar los fondos disponibles, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio, a personas o empresas debidamente identificados y que son calificados como sujetos de crédito.

Cada entidad financiera desarrolla estrategias de promoción de sus servicios, para seleccionar clientes que le garanticen el retorno del financiamiento a otorgar en las condiciones de riesgo previstas.

Para tal efecto, Instituciones Financieras orientan su organización a la evaluación de negocios y análisis de riesgo, en términos de personas y pequeños negocios, dando lugar a la Banca de Consumo, Comercio, Microcrédito, Vivienda; asimismo, se orientan a medianos y grandes negocios, los que requieren un trato especializado.

En la plaza de Loja las diferentes entidades financieras colocan en forma de crédito las captaciones de la institución para cubrir las necesidades de la ciudadanía estas instituciones pertenecen a determinados subsistemas, la clasificación de las instituciones del sistema financiero en los subsistemas mencionados se presenta en la siguiente tabla, en donde se detalla el total de colocaciones que se han puesto al servicio de la comunidad de cada una de las entidades financieras, caracterizándose estas por tener una participación activa en el proceso financiero.

TABLA N° 19 Colocaciones por subsistemas desde el año 2008 al 2010

COLOCACIONES EN LA BANCA PRIVADA					
BANCOS	2008	2009	2010	Variación Financiera 2008 - 2009	Variación Financiera 2009 - 2010
AUSTRO	12.942.355,41	10.606.588,00	15.809.248,40	-18,05%	49,05%
BOLIVARIANO	2.954.228,17	2.266.447,00	2.465.587,00	-23,28%	8,79%
FINCA	2.894.617,04	1.626.425,00	1.760.247,39	-43,81%	8,23%
GUAYAQUIL	35.661.643,19	37.940.604,00	38.204.876,00	6,39%	0,70%
LOJA	93.297.917,50	77.632.553,00	106.565.207,72	-16,79%	37,27%
MACHALA	5.062.105,67	6.333.129,00	8.587.780,14	25,11%	35,60%
PICHINCHA	3.526.354,29	5.452.804,00	8.525.455,83	54,63%	56,35%
PROCREDIT	2.781.213,28	3.188.851,00	5.808.916,33	14,66%	82,16%
PRODUBANCO	2.186.407,65	2.827.075,00	4.018.178,26	29,30%	42,13%
UNIBANCO	1.412.664,33	1.284.397,00	1.998.630,12	-9,08%	55,61%
SOLIDARIO	0	0	3.289.286,28	0,00%	0,00%
TOTAL	162.719.506,53	149.158.873,00	197.033.413,47	-8,33%	32,10%
COLOCACIONES EN LAS COOPERATIVAS					
29 DE OCTUBRE	2.027.260,99	2.603.850,05	3.630.121,44	28,44%	39,41%
CODESARROLLO	1.344.130,99	2.264.862,75	4.808.885,62	68,50%	112,33%
MEGO	39.870.605,44	37.514.577,23	43.195.753,80	-5,91%	15,14%
PADRE JULIAN LORENTE	12.831.228,64	11.260.913,96	12.898.775,28	-12,24%	14,54%
COOPCCP	0	0	0	0	0
JEP	0	0	3.871.815,13	0	0
TOTAL GENERAL	56.073.226,06	53.644.203,99	68.405.351,27	-4,33%	27,52%
COLOCACIONES EN LA MUTUALISTA					
MUTUALISTA	6.695.871,74	6.884.099,52	6.964.509,94	2,81%	1,17%
COLOCACIONES EN LA BANCA PUBLICA					
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	17.497.488,30	17.713.674,62	18.997.784,23	1,24%	7,25%
COLOCACIONES EN LOJA	242986094,2	227.400.851,13	291.401.058,91	-6,41%	28,14%

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

De acuerdo al tipo de cartera tenemos que las colocaciones pueden ser:

Créditos comerciales: Son aquellos que tienen por finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

Créditos Microempresa: Son aquellos créditos destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios.

Créditos de consumo: Son créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Créditos para vivienda: Son aquellos créditos destinados a la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia.

Las colocaciones en la plaza de Loja se analizaron por tipo de cartera evidenciando la siguiente información para cada una de ellas.

TABLA N° 20 Colocaciones por tipo de cartera comercial

COLOCACIONES DE TIPO COMERCIAL					
COLOCACIÓN DE TIPO COMERCIAL EN EL SUBSISTEMA BANCA PRIVADA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AUSTRO	6.050.748,33	4.617.759,00	6.427.463,00	-23,68%	39,19%
BOLIVARIANO	1.708.615,53	1.113.431,00	1.046.495,00	-34,83%	-6,01%
FINCA	0,00	-	-	-	-
GUAYAQUIL	7.205.934,75	6.702.586,00	7.948.213,00	-6,99%	18,58%
LOJA	43.692.889,30	35.509.964,00	39.911.240,00	-18,73%	12,39%
MACHALA	1.949.288,21	2.044.178,00	2.659.674,00	4,87%	30,11%
PICHINCHA	594.724,80	466.274,00	920.470,00	-21,60%	97,41%
PROCREDIT	721.400,36	860.851,00	1.839.516,00	19,33%	113,69%
PRODUBANCO	286.917,19	1.235.218,00	2.069.764,00	330,51%	67,56%
UNIBANCO	0,00	-	-		
SOLIDARIO	0,00	-	-	0,00%	0,00%
TOTAL	62.210.520,00	52.550.261,00	62.822.835,00	-15,53%	19,55%
COLOCACIÓN DE TIPO COMERCIAL EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
COOP 29 DE OCTUBRE	0	-	-	-	-
CODESARROLLO	0	-	-	-	-
PADRE JULIAN LORENTE	174.322,32	350.935,18	560.708,05	101,31%	59,78%
MEGO	1.720.373,14	2.513.003,33	5.296.339,66	46,07%	110,76%
COOPCCP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
COOP JEP	-	-	-	-	-
TOTAL	1.894.695,46	2.863.938,51	5.857.047,71	51,16%	104,51%
COLOCACIONES EN CARTERA COMERCIAL EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
MUTUALISTA PICHINCHA	333.732,23	679.149,61	1.759.520,00	103,50%	159,08%
COLOCACIONES EN LA CARTERA COMERCIAL BANCA PUBLICA					
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	16.158.091,93	16.092.147,45	15.184.862	-0,41%	-5,64%
TOTAL GENERAL	80.597.039,62	72.185.496,57	85.624.264,71	-10,44%	18,62%

Fuente: Superintendencia de Compañías

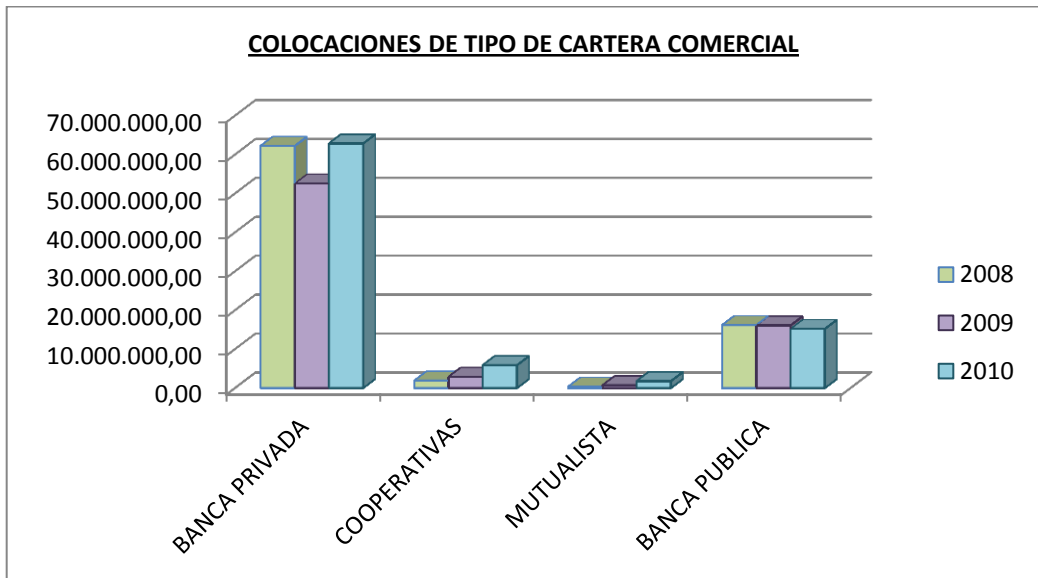
Elaborado por las: Autoras

La tabla anterior indica los datos generados con respecto a las colocaciones de acuerdo al tipo de cartera comercial, de los diferentes subsistemas en la plaza de Loja, de los años 2008, 2009, 2010, respectivamente, en la siguiente tabla se muestra el porcentaje de colocaciones comerciales totales en los subsistemas banca privada, cooperativas, mutualista y banca pública.

TABLA N° 21 Colocaciones en cartera comercial de los diferentes subsistemas

TIPO DE CARTERA COMERCIAL			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	62.210.520,00	52.550.261,00	62.822.835,00
COOPERATIVAS	1.894.695,46	2.863.938,51	5.857.047,71
MUTUALISTA	333.732,23	679.149,61	1.759.520,00
BANCA PUBLICA	16.158.091,93	16.092.147,45	15.184.862
TOTAL GENERAL	80.597.039,62	72.185.496,57	85.624.264,71

GRAFICO N° 13. Colocación en cartera comercial



Fuente: Superintendencia de Compañías

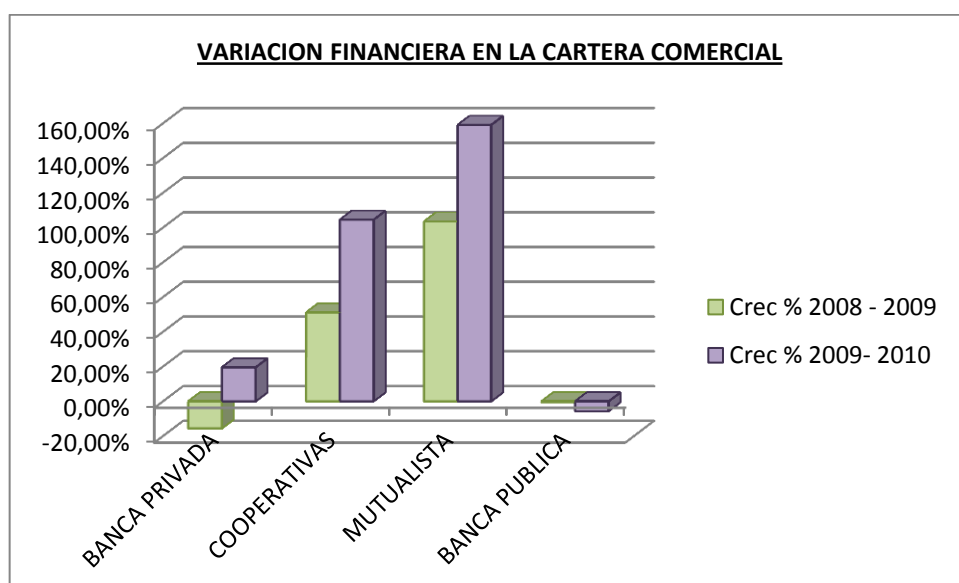
Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 22 Variación en cartera comercial de los diferentes subsistemas

VARIACIÓN FINANCIERA EN EL TIPO DE CARTERA COMERCIAL		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	-15,53%	19,55%
COOPERATIVAS	51,16%	104,51%
MUTUALISTA	103,50%	159,08%
BANCA PUBLICA	-0,41%	-5,64%
TOTAL GENERAL	-10,44%	18,62%

GRAFICO N° 14. Variación en la cartera comercial



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Los créditos comerciales para la plaza de Loja en el año 2008 fueron de **80.597.039,62** dólares del total de colocaciones que se ofrecieron a la comunidad Lojana para el año 2009 se colocaron menos créditos en cartera comercial que en el año 2008 con una variación negativa de **-10,44%** lo que significa que en el año 2009 se ofrecieron **72.185.496,57** dólares en este tipo de cartera, en el 2010, esta variación aumentó en un **18,62%** para el periodo 2009 -2010, en diciembre del 2010 las instituciones financieras entregaron **85.624.264,71** dólares lo que implica que los créditos comerciales aumentaron para el año 2010 en la plaza de Loja

De los subsistemas que mayor cantidad de créditos de tipo comercial entregó a los clientes financieros de la ciudad de Loja se encuentra a la Banca privada que es la que se ha encargado de colocar el mayor número de préstamos comerciales ya que para el año 2008 registró **62.210.520,00** dólares, cantidad que disminuyó para el 2009 en donde se colocaron **52.550.261,00** dólares, es decir **9.660.259,00** dólares menos, para el año 2010 la cantidad de colocaciones aumentó en un **19,55%** registrando **62.822.835,00** dólares en colocaciones de tipo comercial.

En la banca privada la institución que mayor cantidad de colocaciones registró durante el 2008 fue el banco de Loja colocando **43.692.889,30** dólares, la institución financiera que menor cantidad de créditos en cartera comercial colocó es Produbanco con **286.917,19** dólares, durante el 2009 el banco de Loja seguía ocupando el primer lugar en haber colocado la mayor cantidad de préstamos de tipo comercial con **35.509.964,00** dólares, para el año 2009 la institución financiera que menor cantidad de efectivo colocó es el banco de Pichincha que para este año con tan solo **466.274,00** dólares en créditos de tipo comercial. A diciembre del 2010 el banco de Loja continuó ocupando el primer lugar en colocaciones de tipo comercial con **39.911.240,00** dólares.

Seguido de la Banca privada es el Subsistema Cooperativas el que entregó el mayor número de recursos monetarios en lo que son los créditos comerciales en la plaza de Loja, contando así que durante el año 2008 se entregaron **1.894.695,46** dólares importe que aumentó en un **51,16%** ya que para el año 2009 se colocó **2.863.938,51** dólares, para el año 2010 las colocaciones en cartera comercial que se concedieron a los clientes financieros creció en un **104,51%** lo que indica que en este año, en lo que se refiere al subsistema cooperativas aumentó considerablemente registrando una suma total de colocaciones de tipo comercial de **5.857.047,71** dólares.

Durante el año 2008 el Banco Nacional de Fomento ocupó el tercer lugar en haber entregado créditos de tipo comercial ya que en este año se pusieron a disposición de los clientes financieros **16.158.091,93** dólares, cantidad que disminuyó en **-0,41%** debido a que para el año 2009 las colocaciones en la Banca pública fueron de **16.092.147,45** dólares, las colocaciones de los créditos comerciales en la banca

pública continuaron disminuyendo en un **-5,64%** colocando en este año **15.184.862,00** dólares.

La entidad financiera que menor cantidad de créditos comerciales entregó fue la Mutualista Pichincha que durante el año 2008 tan solo se colocaron **333.732,23** dólares, esta cantidad de colocaciones aumentó en un **103,50%** en el año 2009 en el que se registró **679.149,61** dólares, las colocaciones de cartera comercial continuaron creciendo en la Mutualista así es que en el año 2010 se registró **1.759.520,00** dólares con una variación financiera de **159,08%**.

TABLA N° 23 Colocaciones por tipo de cartera de consumo.

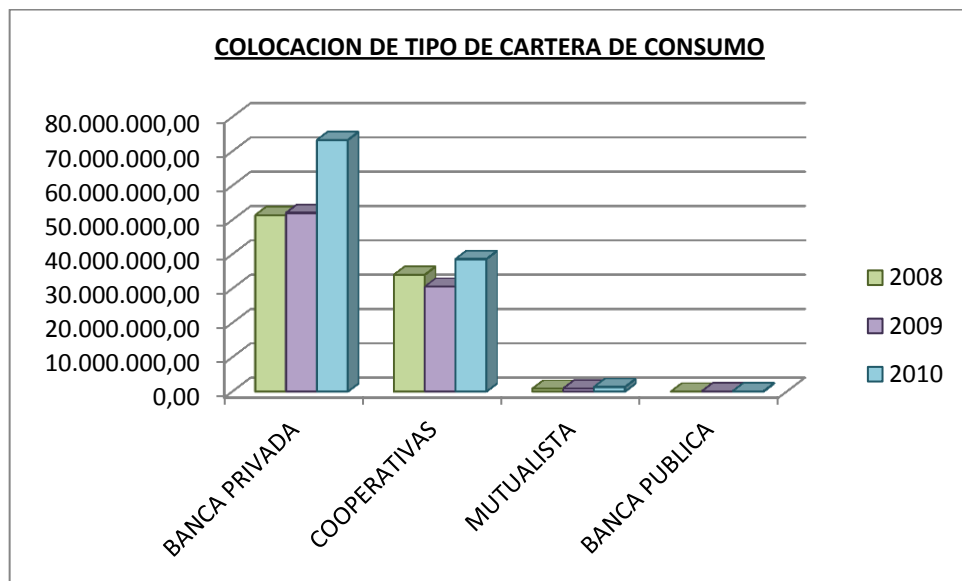
COLOCACIONES EN CARTERA DE CONSUMO					
COLOCACIÓN DE CONSUMO EN EL SUBSISTEMA BANCOS PRIVADOS					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AUSTRO	6.196.957,22	5.418.194,00	8.496.828,00	-12,57%	56,82%
BOLIVARIANO	898.597,70	898.308,00	1.062.170,00	-0,03%	18,24%
FINCA	0,00	-	-	0,00	-
GUAYAQUIL	19.809.021,45	19.767.597,00	16.053.635,00	-0,21%	-18,79%
LOJA	17.639.165,22	18.143.949,00	36.324.714,00	2,86%	100,20%
MACHALA	2.851.623,20	4.083.045,00	5.834.077,00	43,18%	42,89%
PICHINCHA	1.760.622,18	2.319.167,00	3.555.660,00	31,72%	53,32%
PROCREDIT	4.572,49	9.476,00	24.837,00	107,24%	162,10%
PRODUBANCO	1.174.031,22	641.174,00	727.752,00	-45,39%	13,50%
UNIBANCO	1.059.329,88	786.520,00	1.204.502,00	-25,75%	53,14%
SOLIDARIO	-	-	-	-	-
TOTAL	51.393.920,56	52.067.430,00	73.284.175,00	1,31%	40,75%
COLOCACIÓN DE CONSUMO EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
COOP 29 DE OCTUBRE	898.304,85	1.041.704,18	1.200.846,22	15,96%	15,28%
CODESARROLL	115.319,49	375.033,25	922.810,95	225,21%	146,06%
PADRE JULIÁN LORENTE	9.044.981,37	5.797.414,37	7.239.650,49	-35,90%	24,88%
MEGO	23.963.384,37	23.370.464,81	26.752.801,24	-2,47%	14,47%
COOPCCP	0,00	0,00	-	-	-
COOP JEP	-	-	2.485.208,90	-	-
TOTAL	34.021.990,08	30.584.616,61	38.601.317,80	-10,10%	26,21%
COLOCACIONES DE CONSUMO EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
MUTUALISTA PICHINCHA	839.608,20	897.124,15	1.343.683,13	6,85%	49,78%
COLOCACIONES DE CONSUMO EN LA BANCA PUBLICA					
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	19.285,62	72.717,80	82.926	277,06%	14,04%
TOTAL GENERAL	86.274.804,46	83.621.888,56	113.312.101,93	-3,07%	35,51%

La tabla anterior indica los datos generados con respecto a las colocaciones de acuerdo al tipo de cartera de consumo, de los diferentes subsistemas en la plaza de Loja, de los años 2008, 2009, 2010, respectivamente, en la siguiente tabla se muestra el porcentaje de colocaciones de consumo totales en los subsistemas banca privada, cooperativas, mutualista y banca pública.

TABLA N° 24 Colocaciones en cartera de consumo de los diferentes subsistemas

TIPO DE CARTERA DE CONSUMO			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	51.393.920,56	52.067.430,00	73.284.175,00
COOPERATIVAS	34.021.990,08	30.584.616,61	38.601.317,80
MUTUALISTA	839.608,20	897.124,15	1.343.683,13
BANCA PUBLICA	19.285,62	72.717,80	82.926
TOTAL GENERAL	86.274.804,46	83.621.888,56	113.312.101,93

GRAFICO N° 15. Colocación en cartera de consumo



Fuente: Superintendencia de Compañías

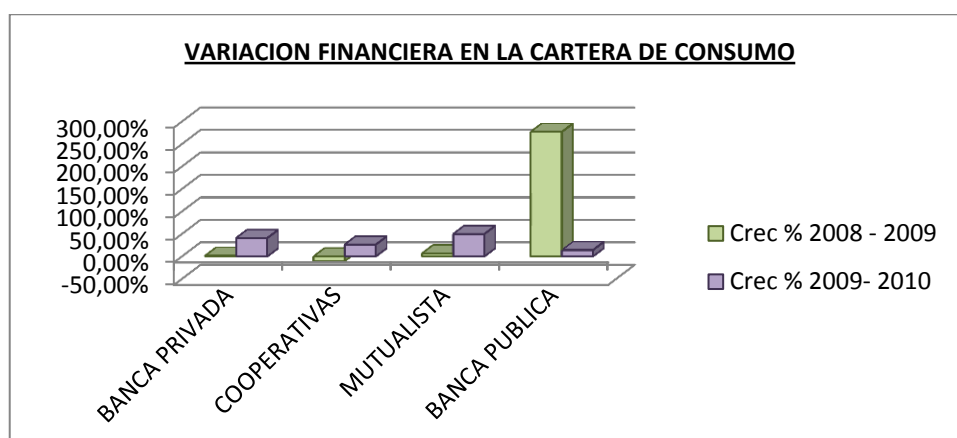
Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta diferenciación será expresada en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 25 Variación en cartera de consumo l de los diferentes subsistemas

VARIACIÓN FINANCIERA EN EL TIPO DE CARTERA DE CONSUMO		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	1,31%	40,75%
COOPERATIVAS	-10,10%	26,21%
MUTUALISTA	6,85%	49,78%
BANCA PUBLICA	277,06%	14,04%
TOTAL GENERAL	-3,07%	35,51%

GRAFICO N° 16. Variación en la cartera de consumo



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Los créditos de consumo para la plaza de Loja en el año 2008 registraron **86.274.804,46** dólares del total de colocaciones que se ofrecieron a la comunidad Lojana para el año 2009 se asentaron menos créditos en cartera de consumo que en el año 2008 con una variación negativa de **-3,07%** lo que significa que en el año 2009 se ofrecieron **83.621.888,56** dólares en este tipo de cartera, en el 2010, esta diferenciación aumentó en un **35,51%** para el periodo 2009 -2010, debido a que en el año 2010 se registró que las instituciones financieras se entregaron **113.312.101,93** dólares lo que implica que los créditos de consumo aumentaron para el año 2010 en la plaza de Loja

De los subsistemas que mayor cantidad de créditos de tipo de consumo entregó a los clientes financieros de la ciudad de Loja se encuentra a la Banca privada que es la que se ha encargado de colocar el mayor número de préstamos de consumo en el año 2008

registró **51.393.920,56** dólares, cantidad que aumentó para el 2009 en **1,31%** en donde se puso a disposición del público **52.067.430,00** dólares, para el año 2010 la cantidad de colocaciones aumento en un **40,75%** registrando **73.284.175,00** dólares en colocaciones de tipo de consumo.

El banco de Guayaquil es el que colocó la mayor cantidad de préstamos durante el 2008, con **19.809.021,45** dólares, la institución financiera que menor cantidad de créditos en cartera de consumo puso es Procredit que colocó **4.572,49** dólares, durante el año 2009 el banco de Guayaquil seguía ocupando el primer lugar en haber ubicado la mayor cantidad de créditos de tipo de consumo con **19.767.597,00** dólares, cantidad que disminuyo en un **-0,21%** con respecto al 2008, para el año 2009 la institución financiera con menor cantidad de colocaciones seguía siendo el banco Procredit que para este año colocó tan solo **9.476,00**, cabe aclarar que en esta institución financiera la cantidad de colocaciones en cartera de consumo aumentó considerablemente en un **107,24%** dólares en créditos de tipo de consumo. Para el año 2010 el banco de Loja es el que ocupó el primer lugar en colocaciones de tipo de consumo con **36.324.714,00** dólares, cantidad que aumento en un **100,20%** con respecto al año 2009, en donde se obtuvo **18.143.949,00** dólares esta cantidad aumentó para el 2010, de las instituciones financieras de la banca privada que menor cantidad de recursos monetarios entregó a la comunidad Lojana en lo que son los créditos de consumo es el banco de Procredit con **24.837,00** dólares para el año 2010.

En las cooperativas en lo que se refiere a los créditos de consumo para el 2008 se entregaron **34.021.990,08** dólares cantidad que se redujo en un **-10,10%** en el 2009 se presentaron **30.584.616,61** dólares, para el año 2010 la cartera de consumo creció en un **26,21%**.

Durante el año 2008 la Mutualista Pichincha ocupó el tercer lugar en la cartera de consumo poniendo a disposición de los clientes financieros **839.608,20** dólares, cantidad que aumentó en **6,85%**, el año 2009 las colocaciones en la Mutualista Pichincha fueron de **897.124,15** dólares, los créditos de consumo en la Mutualista acrecentaron en un **49,78%** para el año 2010, colocándose en este año **1.343.683,13** dólares.

El subsistema financiero que menor cantidad de créditos de consumo entregó a los clientes financieros fue la Banca pública es decir el Banco Nacional de Fomento que es el que se está analizando dentro de la banca pública, durante el año 2008 se colocaron **19.285,62** dólares, esta cantidad de colocaciones aumentó significativamente en un **277,06%** que en el año 2009 registró **72.717,80** dólares, las colocaciones de cartera de consumo continuaron creciendo en la Banca pública así es que en el año 2010 se registró **82.926,00** dólares con una variación financiera de **14,04%**.

TABLA N° 26 Colocaciones por tipo de cartera de vivienda.

COLOCACIONES EN CARTERA DE VIVIENDA					
COLOCACIÓN DE VIVIENDA EN EL SUBSISTEMA BANCOS PRIVADOS					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009-2010
AUSTRO	694.649,86	450.323,00	627.702,00	-35,17%	39,39%
BOLIVARIANO	347.014,94	254.708,00	356.922,00	-26,60%	40,13%
FINCA	0,00	-	-		
GUAYAQUIL	8.646.686,99	11.470.421,00	14.203.028,00	32,66%	23,82%
LOJA	19.634.979,35	14.903.052,00	21.116.277,00	-24,10%	41,69%
MACHALA	75.571,61	50.400,00	22.702,00	-33,31%	-54,96%
PICHINCHA	120.629,72	425.809,00	695.378,00	252,99%	63,31%
PROCREDIT	0,00	-	-		
PRODUBANCO	719.923,59	935.299,00	1.212.930,00	29,92%	29,68%
UNIBANCO	0,00	-	-	0,00	-
SOLIDARIO	0,00	-	-	0,00	-
TOTAL	30.239.456,06	28.490.012,00	38.234.939,00	-5,79%	34,20%
COLOCACIÓN DE VIVIENDA EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
29 DE OCTUBRE	482.100,03	783.003,49	1.609.241,61	62,42%	105,52%
CODESARROLLO	62.713,17	174.719,01	434.187,86	178,60%	148,51%
PADRE JULIÁN LORENTE	3.050.144,41	2.632.719,62	2.285.552,24	-13,69%	-13,19%
MEGO	121.094,35	396.637,15	2.119.957,10	227,54%	434,48%
COOPCCP	0,00	0,00	-		
COOP JEP	-	-	39.797,30		
TOTAL	3.716.051,96	3.987.079,27	6.488.736,11	7,29%	62,74%
COLOCACIÓN DE VIVIENDA EN DÓLARES DE LA MUTUALISTA					
MUTUALISTA PICHINCHA	5.522.531,31	5.307.825,76	3.861.306,81	-3,89%	-27,25%
COLOCACIONES EN VIVIENDA EN LA BANCA PUBLICA					
BANCO DE FOMENTO	0	-	0	0,00%	0,00%
TOTAL GENERAL	39.478.039,33	37.784.917,03	48.584.981,92	-4,29%	28,58%

Fuente: Superintendencia de Compañías

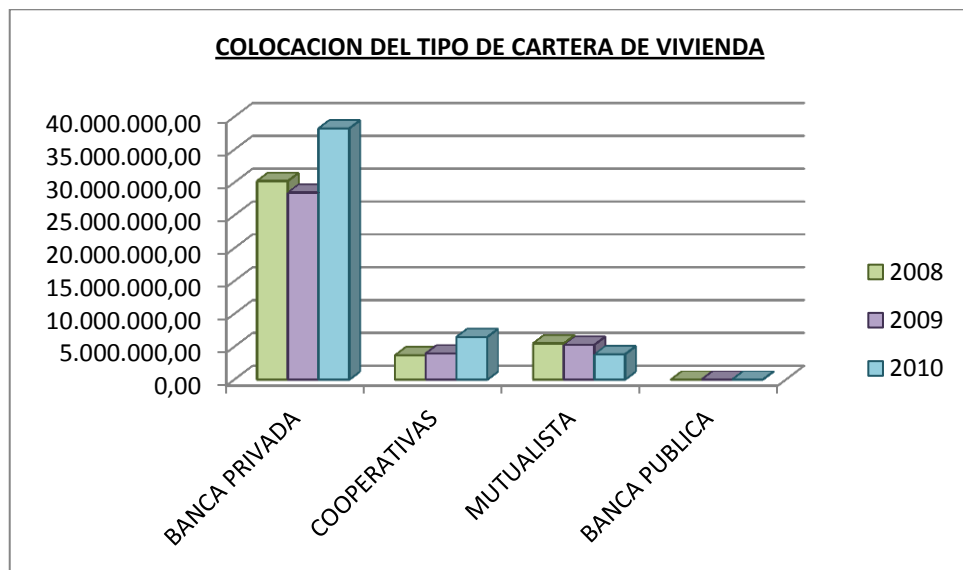
Elaborado por las: Autoras

La tabla anterior indica los datos generados con respecto a las colocaciones de acuerdo al tipo de cartera de vivienda, de los diferentes subsistemas en la plaza de Loja, de los años 2008, 2009, 2010, respectivamente, en la siguiente tabla se muestra el porcentaje de colocaciones de consumo totales en los subsistemas banca privada, cooperativas, mutualista y banca pública.

TABLA N° 27 Colocaciones en cartera de vivienda de los diferentes subsistemas

TIPO DE CARTERA DE VIVIENDA			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	30.239.456,06	28.490.012,00	38.234.939,00
COOPERATIVAS	3.716.051,96	3.987.079,27	6.488.736,11
MUTUALISTA	5.522.531,31	5.307.825,76	3.861.306,81
BANCA PUBLICA	0	-	0
TOTAL GENERAL	39.478.039,33	37.784.917,03	48.584.981,92

GRAFICO N° 17. Colocación en cartera de vivienda



Fuente: Superintendencia de Compañías

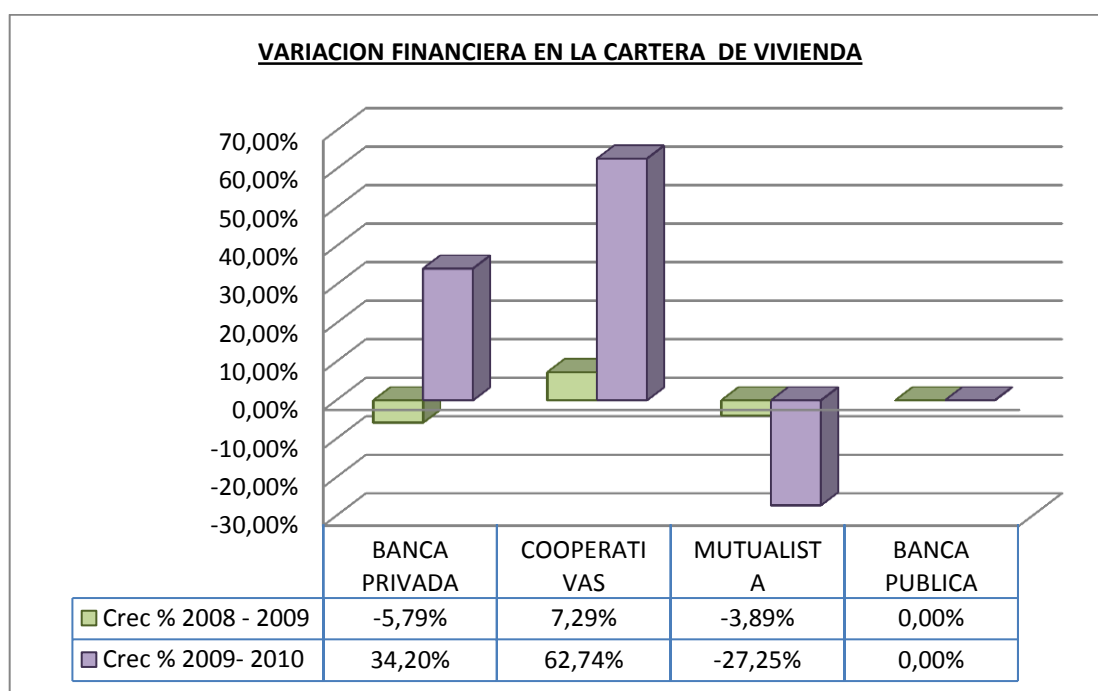
Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 28 Variación en cartera de vivienda l de los diferentes subsistemas

VARIACIÓN FINANCIERA EN EL TIPO DE CARTERA DE VIVIENDA		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	-5,79%	34,20%
COOPERATIVAS	7,29%	62,74%
MUTUALISTA	-3,89%	-27,25%
BANCA PUBLICA	0,00%	0,00%
TOTAL GENERAL	-4,29%	28,58%

GRAFICO N° 18. Variación en la cartera de vivienda



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las Autoras

Otro tipo de créditos que se brindan en la ciudad de Loja son los destinados a la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos sean otorgados amparados con hipotecas debidamente inscritas, pudiendo otorgarse los mismos por el sistema convencional de préstamo hipotecario.

Durante el 2008 los créditos de vivienda presentaron **39.478.039,33** dólares del total de las colocaciones en la plaza de Loja, este porcentaje disminuyó en el **-4,29%** para el año 2009 en el que se presentó **37.784.917,03** dólares de colocaciones para vivienda, las colocaciones en créditos para vivienda en el año 2010, acrecentaron con respecto al año 2009 ya que se habla de un aumento del **28,58%** de crédito para vivienda desde el año 2009 al 2010, posesionando para este último la cantidad de **48.584.981,92** dólares colocados en créditos para vivienda en la plaza de Loja.

De los subsistemas que mayor cantidad de créditos en cartera de vivienda entregó a los clientes financieros de la ciudad de Loja se encuentra a la Banca privada que es la que se ha encargado de colocar el mayor número de créditos de para vivienda en el año 2008 registró **30.239.456,06** dólares, cantidad que disminuyó para el 2009 en **-5,79%** en donde se colocaron **28.490.012,00** dólares, para el año 2010 la cantidad de colocaciones aumento en un **34,20%** registrando **38.234.939,00** dólares en colocaciones en cartera de vivienda.

De las instituciones financieras de la banca privada que mayor cantidad de colocaciones de vivienda registró durante el año 2008 fue el banco de Loja que para este año colocó **19.634.979,35** dólares, la institución financiera que menor cantidad de créditos en cartera de vivienda colocó es el Banco de Machala que colocó **75.571,61** dólares, durante el año 2009 el banco de Loja seguía ocupando el primer lugar en haber colocado la mayor cantidad de créditos de vivienda con **14.903.052,00** dólares, cantidad que disminuyó en un **-24,10%** con respecto al 2008

En el 2009 la institución financiera que menor cantidad de efectivo colocó en cartera de vivienda seguía siendo el banco de Machala que para este año situó tan solo **50.400,00** dólares de colocaciones en cartera de vivienda cantidad que disminuyó en un **-33,31%** con respecto al 2008 en lo que son los créditos en cartera de vivienda.

Para el año 2010 el banco de Loja es el que ocupó el primer lugar en colocaciones en cartera de vivienda con **21.116.277,00** dólares, cantidad que aumento en un **41,69%** con respecto al año 2009, de las instituciones financieras de la banca privada que menor cantidad de recursos monetarios entregó a la comunidad Lojana en lo que son

los créditos de vivienda durante el 2010 es el banco de Machala con **22.702,00** dólares para este tipo de cartera.

Seguido de la Banca privada es el Subsistema Cooperativas el que entregó el mayor número de recursos monetarios en lo que son los créditos de vivienda en la plaza de Loja.

Detallando así que durante el año 2008 se entregaron **3.716.051,96** dólares cantidad que creció en un **7,29%** para el año 2009 se colocó **3.987.079,27** dólares, y para el 2010 las colocaciones en cartera de vivienda en el subsistema cooperativas que se entregaron a los clientes financieros creció en un **62,74%** lo que indica su gradual aumentó para este año registrando una suma total de colocaciones de cartera de vivienda con **6.488.736,11**dólares.

Como se puede notar el desarrollo de las operaciones en colocaciones de crédito de vivienda son muy demandadas por la comunidad, debido a que la obtención de vivienda es un derecho de todos los ciudadanos y es ahí donde las instituciones financieras cumplen el papel primordial de ayudar a la comunidad a cumplir este sueño, la mutualista es una de las entidades financieras que trabaja arduamente en colocar este tipo de créditos a la ciudadanía.

En el año 2008 la Mutualista Pichincha ocupó el tercer lugar en haber entregado créditos en la cartera de vivienda, durante este año se pusieron a disposición de los clientes financieros **5.522.531,31** dólares, cantidad que disminuyó en **-3,89%** debido a que para el año 2009 las colocaciones en la Mutualista Pichincha fueron de **5.307.825,76** dólares, las colocaciones de los créditos de vivienda en la Mutualista continuaron disminuyendo en un **-27,25%**dólares para el año 2010, colocándose en este año **3.861.306,81** dólares.

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Compañías, el subsistema financiero de la Banca pública no registro haber colocado recursos financieros para este tipo de cartera, en la plaza de Loja.

TABLA N° 29 Colocaciones por tipo de cartera de microempresa

COLOCACIONES POR TIPO DE CARTERA DE MICROEMPRESA

COLOCACIONES EN CARTERA DE CRÉDITOS DE MICROEMPRESA					
COLOCACIÓN MICROEMPRESA EN EL SUBSISTEMA BANCOS					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
AUSTRO	0,00	120.312,00	257.255,40	0,00%	113,82%
BOLIVARIANO	0,00	-	0,00	0,00	0,00
FINCA	2.894.617,04	1.626.425,00	1.760.247,39	-0,44	0,08
GUAYAQUIL	0,00	-	0,00	0,00	0,00
LOJA	12.330.883,63	9.075.588,00	9.212.976,72	-26,40%	1,51%
MACHALA	185.622,65	155.506,00	71.327,14	-16,22%	-54,13%
PICHINCHA	1.050.377,59	2.241.554,00	3.353.947,83	113,40%	49,63%
PROCREDIT	2.055.240,43	2.318.524,00	3.944.563,33	12,81%	70,13%
PRODUBANCO	5.535,65	15.384,00	7.732,26	177,91%	-49,74%
UNIBANCO	353.334,45	497.877,00	794.128,12	40,91%	59,50%
SOLIDARIO	0,00		3.289.286,28	0,00%	0,00%
TOTAL	18.875.611,44	16.051.170,00	22.691.464,47	-14,96%	41,37%
COLOCACIÓN EN MICROEMPRESA EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
COOP 29 DE OCTUBRE	646.856,11	779.142,38	820.033,61	20,45%	5,25%
CODESARROLLO	1.166.098,33	1.715.110,49	3.451.886,81	47,08%	101,26%
PADRE JULIAN LORENTE	561.780,54	2.479.844,79	2.812.864,50	341,43%	13,43%
MEGO	14.065.753,58	11.234.471,94	9.026.655,80	-20,13%	-19,65%
COOPCCP	0,00	0,00	-		
COOP JEP	-	-	1.346.808,93		
TOTAL	16.440.488,56	16.208.569,60	17.458.249,65	-1,41%	7,71%
COLOCACIÓN EN MICROEMPRESA DE LA MUTUALISTA					
MUTUALISTA PICHINCHA	0	-	0,00	0,00%	0,00%
COLOCACIÓN EN MICROEMPRESA DE BANCA PUBLICA					
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	1.320.110,75	1.548.809,37	3.729.996,23	17,32%	140,83%
TOTAL GENERAL	36.636.210,75	33.808.548,97	43.879.710,35	-7,72%	29,79%

Fuente: Superintendencia de Compañías

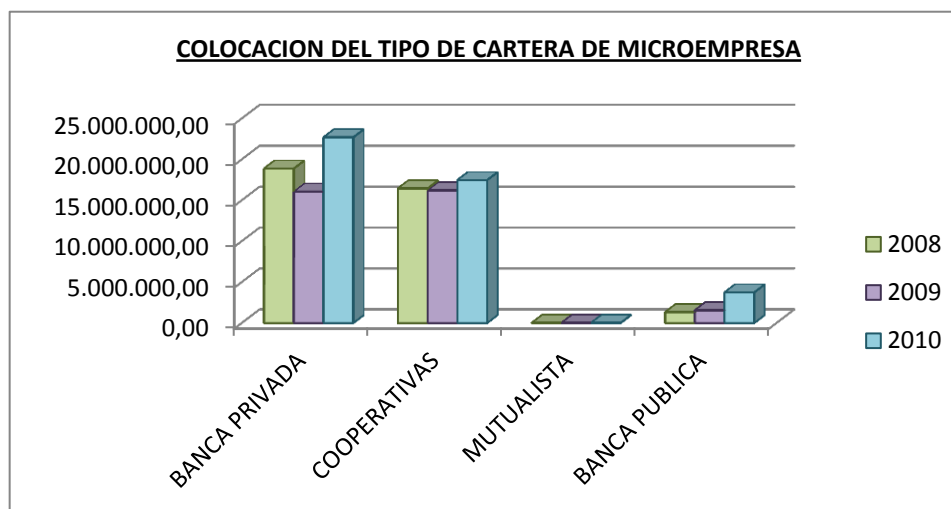
Elaborado por las: Autoras

La tabla anterior indica los datos generados con respecto a las colocaciones de acuerdo al tipo de cartera de microempresa, de los diferentes subsistemas en la plaza de Loja, de los años 2008, 2009, 2010, respectivamente, en la siguiente tabla se muestra el porcentaje de colocaciones de cartera de créditos microempresariales totales en los subsistemas banca privada, cooperativas, mutualista y banca pública.

TABLA N° 30 Colocaciones en cartera de microempresa de los diferentes subsistemas

TIPO DE CARTERA DE MICROEMPRESA			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	18.875.611,44	16.051.170,00	22.691.464,47
COOPERATIVAS	16.440.488,56	16.208.569,60	17.458.249,65
MUTUALISTA	0	-	0,00
BANCA PUBLICA	1.320.110,75	1.548.809,37	3.729.996,23
TOTAL GENERAL	36.636.210,75	33.808.548,97	43.879.710,35

GRAFICO N° 19. Colocación en cartera de microcrédito



Fuente: Superintendencia de Compañías

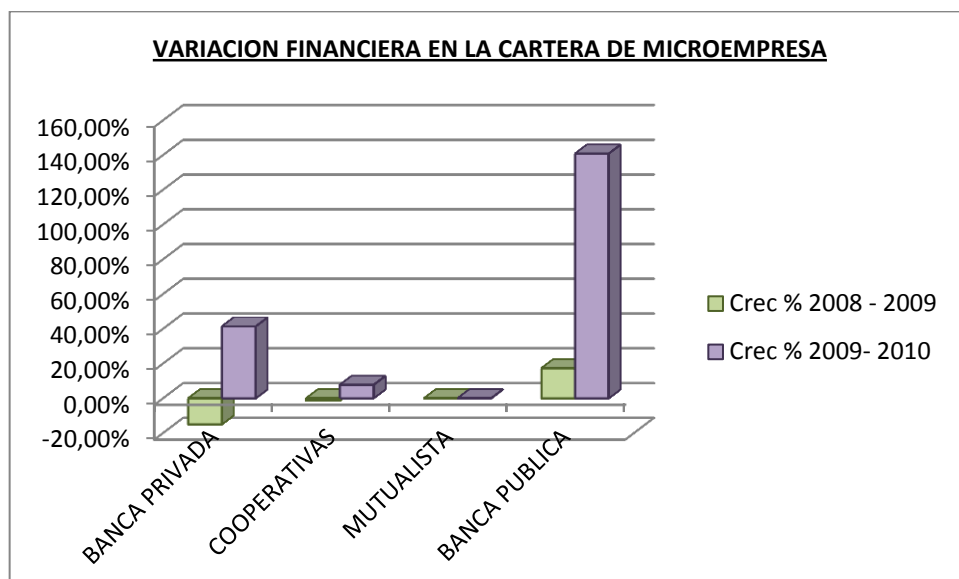
Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 31 Y GRAFICO N° 20 Variación en cartera de microempresa l de los diferentes subsistemas

VARIACIÓN FINANCIERA EN EL TIPO DE CARTERA DE MICROEMPRESA		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	-14,96%	41,37%
COOPERATIVAS	-1,41%	7,71%
MUTUALISTA	0,00%	0,00%
BANCA PUBLICA	17,32%	140,83%
TOTAL GENERAL	-7,72%	29,79%

Elaborado: Por las Autoras



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Otro tipo de préstamos que comúnmente se registra en las instituciones financieras son aquellos destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios, destinados a la producción de pymes, de la pequeña empresa, este tipo de préstamos registró **36.636.210,75** dólares del total de las colocaciones que se registraron en el año 2008 en la plaza de Loja, este cantidad de colocaciones de créditos de microempresa disminuyó en un **-7,72%** para el año 2009 se colocaron **33.808.548,97** dólares lo que significa que para este año bajaron las colocaciones en la cartera de microcrédito, para el año 2010 se registró una variación positiva del **29,79%** lo que quiere decir que en el año 2010 las instituciones financieras entregaron una cantidad mayor de colocaciones en créditos a las microempresas, colocando para este año la suma total de colocaciones para este año de **43.879.710,35** dólares.

De los subsistemas que mayor cantidad de créditos en el tipo de cartera de microempresa entregó a los clientes financieros de la ciudad de Loja durante el año 2008 se encuentra a la Banca privada que es la que se ha encargado de colocar el mayor número de créditos de para microempresa durante esta año, registrando **18.875.611,44** dólares del conjunto de entidades financieras analizadas en este subsistema se cuenta con que la institución financiera que mayor cantidad de efectivo

en este tipo de cartera colocó durante este año es el Banco de Loja que entregó a sus clientes **12.330.883,63** de dólares, para este mismo año la entidad que menor cantidad de efectivo colocó en cartera microempresarial es el Banco Produbanco con **5.535,65** dólares en este tipo de cartera.

Durante este año el subsistema cooperativas ocupó el segundo lugar en colocar este tipo de créditos a la comunidad Lojana poniendo a disposición de los mismos la cantidad de **16.440.488,56** dólares, ubicando a la cooperativa MEGO como la que mayor cantidad de efectivo colocó en cartera microempresarial con **14.065.753,58** dólares, por debajo de la MEGO, está la Codesarrollo que colocó **1.166.098,33** dólares, la cooperativa 29 de Octubre colocó **646.856,11** dólares, por debajo de esta se encuentra la Padre Julián Lorente que es la cooperativa que menor cantidad de recursos financieros en cartera microempresarial colocó durante el año 2008, con **561.780,54** dólares, durante este año el subsistema Banca pública es el que colocó la menor cantidad de colocaciones de cartera microempresarial con **1.320.110,75** dólares, la Mutualista Pichincha no registró colocaciones de este tipo de cartera durante este año.

Para el año 2009 el subsistema que mayor cantidad de recursos financieros colocó en la plaza de Loja es el de Cooperativas el mismo que para este año registró **16.208.569,60** dólares, esta cantidad está por encima de la banca privada, de las cooperativas que mayor colocaciones realizaron de este tipo se encuentra la MEGO nuevamente la misma que presenta **11.234.471,94** dólares en colocaciones de este tipo.

Por debajo aunque en un pequeño porcentaje se encuentra la banca privada que para el año 2009 colocó **16.051.170,00** dólares, esta cantidad disminuyó en un **-14,96%** con respecto al año 2008, en el 2009 al igual que el año 2008 el Banco Nacional de Fomento se colocó en un tercer lugar de colocar este tipo de créditos microempresariales con **1.548.809,37** dólares cantidad que aumento en **17,32%** con respecto a las colocaciones microempresariales del 2008.

Para el año 2010 las colocaciones microempresariales aumentaron en un **41,37%** en la banca privada que para este año fue la primera en colocar este tipo de préstamos con una cantidad de **22.691.464,47** dólares, el Banco de Loja es la entidad financiera que

mayor número de efectivo colocó en la cartera microempresarial con **9.212.976,72** dólares, por el contrario la entidad financiera privada que menor cantidad de recursos financieros colocó en lo que son los créditos microempresariales se tiene al Banco Produbanco con **7.732,26** dólares, para este año el subsistemas cooperativas se colocó por debajo de la banca privada con **17.458.249,65** dólares cantidad que aumentó en un **7,71%** con respecto al año 2009, de las cooperativas que mayor cantidad de colocaciones de tipo microempresa registró se tiene a la cooperativa MEGO, nuevamente en este año logró colocar **9.026.655,80** dólares en créditos microempresariales para sus clientes financieros, la cooperativa que menor cantidad de colocaciones de tipo microempresarial colocó fue la cooperativa 29 de Octubre con **820.033,61** dólares durante el 2010.

Para la banca pública en la plaza de Loja se ha considerado al Banco Nacional de Fomento el mismo que para la colocación de créditos microempresariales para el año 2010 fue el que colocó el menor número de créditos de esta naturaleza con **3.729.996,23** dólares en este año, cantidad que aumentó en un **140,83%** con respecto al 2009 en este subsistema.

Un dato importante en este tipo de cartera es que una de las instituciones financieras que creció significativamente en las colocaciones de tipo microempresarial fue el Banco Finca cuyo enfoque principal es el trabajo con la gente de bajos recursos económicos, por ello esta institución financiera colocó para el año 2008, **2.894.617,04** dólares cantidad que tan solo está por debajo de las colocaciones que colocó el banco de Loja durante este año, para el 2009 FINCA colocó **1.626.425,00** dólares y para el 2010, **1.760.247,39**, lo importante de este banco es que se está convirtiendo en una de las instituciones financieras líderes en microcrédito en la plaza de Loja, y lo más importante que está dirigido a personas de escasos recursos económicos.

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Compañías, el subsistema financiero de Mutualista no registro haber colocado recursos financieros para este tipo de cartera, en la plaza de Loja, durante los periodos de tiempo analizados.

Es evidente que los tipos de crédito más demandados en la ciudad de Loja son los créditos de consumo y los créditos de comercio claro está que los créditos de vivienda son demandados pero están por debajo de los créditos de comerciales y de consumo, puede ser porque las instituciones financieras establecen políticas más estrictas para otorgar este tipo de créditos por las altas cantidades de dinero que tienen que poner a disposición de sus clientes, los porcentajes más bajos se atribuyen a los créditos para las microempresas lo que implica que la mayor cantidad de préstamos que las instituciones financieras colocan es para el sector comercial y para solventar el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial, los créditos para vivienda son muy demandados pero por las cantidades y los requisitos que las instituciones financieras requieren se colocan por debajo de los anteriormente mencionados y por último se registran los créditos para la microempresa en la ciudad de Loja.

2.3.2 Por Subsistemas

La función principal de las Instituciones Financieras es intermediar los fondos disponibles, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio, a personas o empresas debidamente identificados y que son calificados como sujetos de crédito. Cada entidad financiera pertenece a un determinado subsistema los mismos que se encargan de desarrollar estrategias de promoción de sus servicios, para seleccionar clientes que le garanticen el retorno del financiamiento a otorgar en las condiciones de riesgo previstas. Para tal efecto, los subsistemas financieros orientan su organización a la evaluación de negocios y análisis de riesgo.

Para efecto de análisis los subsistemas dentro de la plaza de Loja se han dividido en los siguientes:

- Banca Privada
- Cooperativas
- Mutualista
- Banca Pública.

Las colocaciones por subsistema serán analizadas de la misma manera como se analizaron las captaciones financieras.

A continuación se presenta la información detallada en las colocaciones que se han realizado en cada subsistema.

TABLA N° 32 Colocaciones por subsistemas

CUADRO DE COLOCACIONES POR SUBSISTEMAS					
CARTERA POR TIPO DE SUBSISTEMA EXPRESADO EN DOLARES Y %					
COLOCACIONES EN LA BANCA PRIVADA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
COMERCIAL	62.210.520,00	52.550.261,00	62.822.835,00	-15,53%	19,55%
CONSUMO	51.393.920,56	52.067.430,00	73.284.175,00	1,31%	40,75%
VIVIENDA	30.239.456,06	28.490.012,00	38.234.939,00	-5,79%	34,20%
MICROEMPRESA	18.875.611,44	16.051.170,00	22.691.464,47	-14,96%	41,37%
TOTAL COLOCACIONES	162.719.508,06	149.158.873,00	197.033.413,47	-8,33%	32,10%
COOPERATIVAS					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
COMERCIAL	1.894.695,46	2.863.938,51	5.857.047,71	51,16%	104,51%
CONSUMO	34.021.990,08	30.584.616,61	38.601.317,80	-10,10%	26,21%
VIVIENDA	3.716.051,96	3.987.079,27	6.488.736,11	7,29%	62,74%
MICROEMPRESA	16.440.488,56	16.208.569,60	17.458.249,65	-1,41%	7,71%
TOTAL COLOCACIONES	56.073.226,06	53.644.203,99	68.405.351,27	-4,33%	27,52%
MUTUALISTA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
COMERCIAL	333.732,23	679.149,61	1.759.520,00	103,50%	159,08%
CONSUMO	839.608,20	897.124,15	1.343.683,13	6,85%	49,78%
VIVIENDA	5.522.531,31	5.307.825,76	3.861.306,81	-3,89%	-27,25%
MICROEMPRESA	0	-	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL COLOCACIONES	6.695.871,74	6.884.099,52	6.964.509,94	2,81%	1,17%
BANCA PUBLICA					
	2008	2009	2010	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
COMERCIAL	16.158.091,93	16.092.147,45	15.184.862	-0,41%	-5,64%
CONSUMO	19.285,62	72.717,80	82.926	277,06%	14,04%
VIVIENDA	0	-	0	0,00%	0,00%
MICROEMPRESA	1.320.110,75	1.548.809,37	3.729.996,23	17,32%	140,83%
TOTAL COLOCACIONES	17.497.488,30	17.713.674,62	18.997.784,23	1,24%	7,25%
TOTAL GENERAL DE LAS COLOCACIONES EN LA CIUDAD DE LOJA					
TOTAL GENERAL	242.986.094,16	227.400.851,13	291.401.058,91	-6,41%	28,14%

Fuente: Superintendencia de Compañías

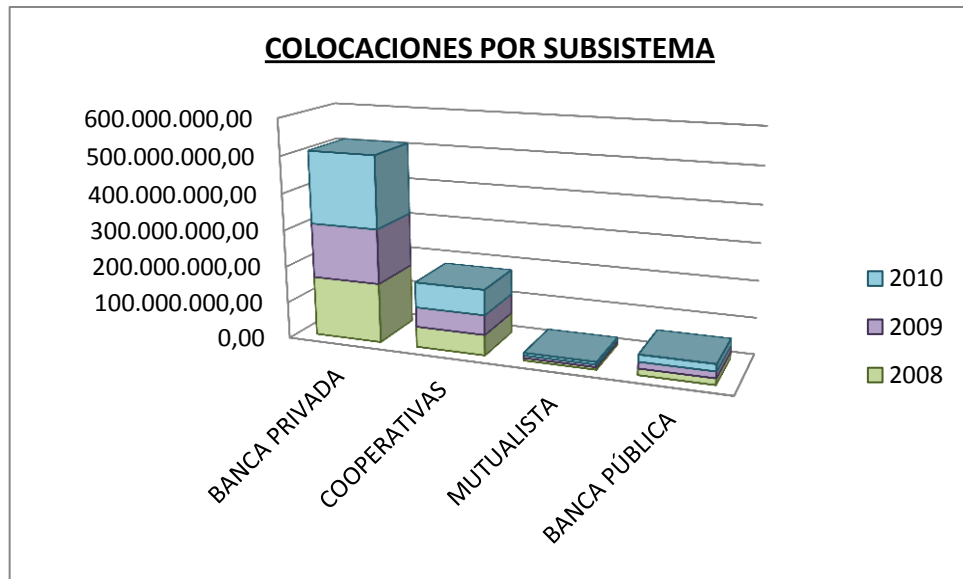
Elaborado por las: Autoras

La tabla anterior indica los datos generados con respecto a las colocaciones en cada uno de los subsistemas de acuerdo al tipo de cartera para los años 2008, 2009, 2010, respectivamente, en la siguiente tabla se muestran las colocaciones de los diferentes subsistemas banca privada, cooperativas, mutualista y banca pública.

TABLA N° 33 Colocaciones de los subsistemas en la plaza de Loja

COLOCACIONES POR SUBSISTEMA EXPRESADO EN DOLARES			
	2008	2009	2010
BANCA PRIVADA	162.719.508,06	149.158.873,00	197.033.413,47
COOPERATIVAS	56.073.226,06	53.644.203,99	68.405.351,27
MUTUALISTA	6.695.871,74	6.884.099,52	6.964.509,94
BANCA PÚBLICA	17.497.488,30	17.713.674,62	18.997.784,23
TOTAL	242.986.094,16	227.400.851,13	291.401.058,91

GRAFICO N° 21. Colocación en los subsistemas



Fuente: Superintendencia de Compañías

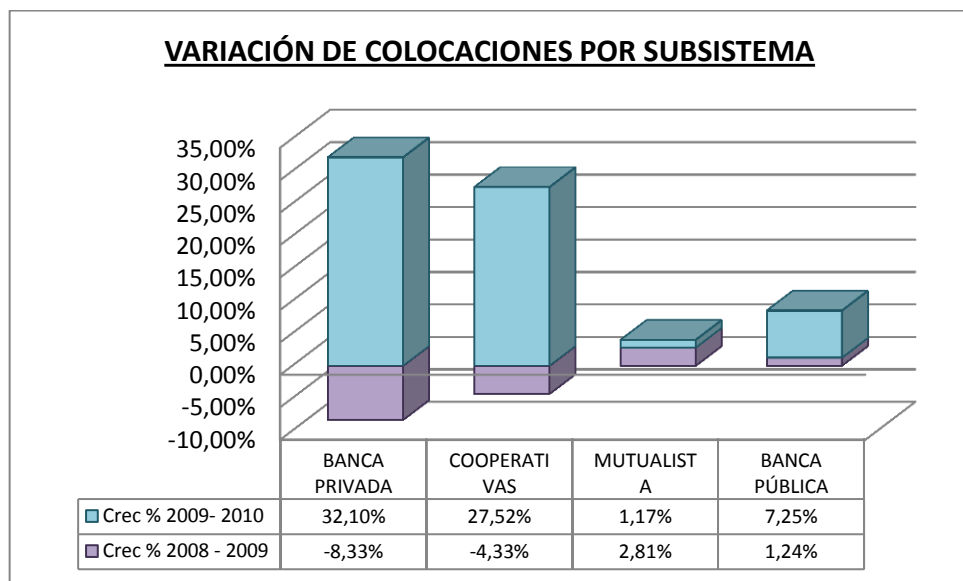
Elaborado por las: Autoras

Para los datos presentados en dólares se determinará la variación financiera para los periodos de tiempo con los que se está trabajando “2008 – 2009 y 2009 – 2010”, esta variación será expresado en porcentajes como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 34 Variación en las colocaciones de los Subsistemas

VARIACIÓN EN LAS COLOCACIONES DE LOS SUBSISTEMAS		
	Crec % 2008 - 2009	Crec % 2009- 2010
BANCA PRIVADA	-8,33%	32,10%
COOPERATIVAS	-4,33%	27,52%
MUTUALISTA	2,81%	1,17%
BANCA PÚBLICA	1,24%	7,25%
TOTAL	-6,41%	28,14%

GRAFICO N° 22. Variación en los subsistemas financieros.



Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por las: Autoras

Al entrar a analizar las colocaciones en los subsistemas se tiene que en la ciudad de Loja los subsistemas han colocado **761.788.004,20** dólares durante los tres años analizados, durante el 2008 se colocaron **242.986.094,16** dólares, para el 2009 se colocó menos préstamos, es decir **227.400.851,13** dólares, lo que implica que del año 2008 al 2009 existió una variación de **-6,41%** entendiendo que la suma total de colocaciones disminuyó para el año 2009, para el 2010 las colocaciones aumentaron en un **28,14%** , colocando para el 2010, **291.401.058,91** dólares en la ciudad de Loja.

El subsistema que mayor cantidad de créditos ha colocado es la Banca privada la misma que durante el año 2008 colocó **162.719.508,06** dólares, cantidad que disminuyó en un **-8,33%** para el 2009 registrando para este año una cantidad de **149.158.873,00** dólares, durante el año 2010 las colocaciones de la banca privada aumentaron en un **32,10%**, durante este año se colocaron **197.033.413,47** de dólares en diferentes tipos de créditos.

Seguido de la Banca privada, es el subsistema Cooperativas el que registró la mayor cantidad de créditos durante los periodos de tiempo analizados, durante el año 2008 se colocaron **56.073.226,06** dólares, cantidad que disminuyó en un **-4,33%** ya que en el año 2009 se registró **53.644.203,99**dólares colocados en las diferentes carteras de crédito. Para el año 2010 las colocaciones en el subsistema Cooperativas aumentaron en un **27,52%**, registrando para el año 2010 colocaciones de **68.405.351,27**dólares.

La Banca pública se ubicó por debajo del subsistema Cooperativas logrando colocar **17.497.488,30** dólares en créditos durante el año 2008, para el año 2009 esta cantidad aumentó en un **1,24%**, **registrando en este año colocaciones en créditos de 17.713.674,62** dólares, al igual que el año 2009, para el siguiente año continuaron aumentando en un **7,25%** las colocaciones, es así que en la Banca pública se colocó **18.997.784,23** dólares durante el 2010.

El subsistema que menor cantidad de recursos colocó durante los periodos de estudios analizados es para la Mutualista que para el año 2008 colocó **6.695.871,74** dólares en los diferentes tipos de crédito, excepto para los créditos microempresariales que no se registraron datos para este tipo de créditos en este subsistema.

Para el 2009 las colocaciones de los diferentes tipos de crédito en la Mutualista Pichincha crecieron en un **2,81%** registrando una cantidad de **6.884.099,52** dólares colocados en créditos por la Mutualista, para el 2010 las colocaciones aumentaron en un **1,17%**, de manera que para el 2010 este subsistema colocó una cantidad de **6.964.509,94** dólares en créditos comerciales de consumo y de vivienda.

Es así como se han colocado los créditos financieros en la plaza de Loja, durante los últimos años el sistema financiero nacional se encuentra en un proceso de reestructuración, sin embargo la captación de depósitos y las colocaciones en créditos

está concentrada en los Bancos de la localidad, a este nivel se han observado crecimientos en los últimos tres años.

Los Bancos tienen una política dinámica para la captación de depósitos y la colocación de sus recursos, su motivación es obtener un margen financiero adecuado, que les permita innovar sus operaciones y brindar a sus clientes servicios complementarios, contribuyendo así a la mejora de las Inversiones en el país, lo cual se ve reflejado en mantener prácticamente casi toda la cartera de la ciudad de Loja.

La Banca privada es un mercado financiero que mantiene un alto nivel de clientes lojanos, otro mercado que se debe considerar y está en apogeo es el cooperativismo, la presencia del Banco Nacional de Fomento también ha sido importante en la ciudad de Loja y como no considerar la presencia de la Mutualista Pichincha que al igual que las otras instituciones financieras han ido creciendo en sus actividades financieras durante los 3 últimos años.

2.4 Productos y Servicios Financieros Tipos y Costos

Los clientes de las instituciones financieras tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y las características que los productos y servicios ofrecen.

En virtud de ello las instituciones financieras públicas y privadas actualmente ofertan los bienes y servicios competitivos de óptima calidad y controlados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la misma que se encarga de regular de una manera adecuada, veraz clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar y a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de las instituciones financieras que los ofrecen.

Por ello las instituciones financieras que disponen productos y servicios deberán sujetarse a las tarifas máximas que serán segmentadas por la naturaleza de cada institución financiera y determinadas por la Junta Bancaria y publicadas en las páginas web y oficinas de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las instituciones

financieras, la Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará previamente los servicios a ser libremente aceptados y recibidos por los clientes y usuarios además de brindar a los clientes información esencial respecto del manejo de sus cuentas, aclarando que este servicio es gratuito en todas las instituciones financieras.

2.4.1 *Por Institución Financiera*

Todas las instituciones financieras cuentan con productos y servicios financieros que se ponen a disposición del público en general, los precios de sus productos y servicios financieros son elaborados a partir de la información remitida por cada entidad financiera, cabe recalcar que los mismos se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Con la información al respecto de los productos y servicios que presentan las instituciones financieras se muestra la transparencia de las mismas, facilitando el impulso de una política de precios que admite perfeccionar la eficacia de manera que se promueve el ahorro en las actividades productivas; y se permita a los clientes del sistema financiero discernir con mayores conocimientos sobre sus conveniencias, para demandar productos y servicios financieros.

La información relacionada a las tasas de interés y costos de financiamiento de las operaciones de crédito, que ofrecen todas las entidades sujetas a control de la superintendencia de Bancos y Compañías será remitida con periodicidad.

Las instituciones financieras en las que se investigará los productos y servicios que se ponen al servicio de la comunidad Loja son las siguientes:

a. BANCO DEL AUSTRO

El 28 de noviembre de 1977 fue creado en la ciudad de Cuenca la entidad financiera más importante de la región austral y la líder del segmento de bancos medianos del país el Banco del Austro S.A, un banco de apoyo permanente que satisface las necesidades financieras de sus clientes y brinda calidad y excelencia en sus productos y servicios financieros.

b. BANCO BOLIVARIANO

El banco Bolivariano es una empresa de gran trayectoria siendo su principal función el servicio al cliente, ofreciendo a sus clientes empresariales o corporativos diversidad de servicios tales como: Tarjetas de crédito, fondos de inversión, cuentas, seguros, canales de atención, casa de valores, etc. El banco Bolivariano trabaja para tener la seguridad de poder darles servicio de calidad y los mejores productos a sus clientes.

c. BANCO FINCA

La Fundación para la Asistencia Comunitaria FINCA - Ecuador se fundó en Diciembre de 1993 como una afiliada a la red que FINCA Internacional tiene a nivel mundial. Empezó sus operaciones en Quito, bajo la supervisión del Ministerio de Bienestar Social.

El principal objetivo de Finca es atender a personas de bajos recursos económicos algunos de los cuales se encuentran bajo la línea de la pobreza y cuya principal fuente de pago es una actividad productiva, los productos y servicios que presta el banco Finca son destinados a los bancos comunales, a grupos comunales en desarrollo.

d. BANCO DE GUAYAQUIL

La institución inicia sus actividades el 20 de diciembre de 1923, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, el 24 de septiembre de 1941, una nueva escritura pública lo denomina Banco de Guayaquil.

Desde esa fecha el banco de Guayaquil ha trabajado incesantemente porque sus clientes disfruten de una amplia gama de productos y servicios a través de las oficinas del Banco de Guayaquil y sus subsidiarias en el Ecuador, y en todo el mundo por alianzas con bancos internacionales.

e. BANCO DE LOJA

Desde el 1 de Julio de 1968 lleva funcionando el Banco de Loja, respondiendo a la necesidad de los diversos sectores de la sociedad lojana, el comercio, la industria, la agropecuaria, el turismo, la transportación, el pequeño o el gran inversionista, en fin, toda actividad productiva, ha recibido el apoyo del Banco de Loja.

El servicio y los productos eficientes que brinda el Banco de Loja a sus miles de clientes, la confianza que recibe de éstos, en número cada vez mayor, lo dice todo. Y, ese servicio va a la par con la imagen que proyecta el Banco en la Colectividad.

Es así que el banco de los Lojanos pone una amplia gama de productos y servicios a disposición de su clientela.

f. BANCO DE MACHALA

El 16 de julio del año de 1962, el Banco de Machala S.A., inicia sus operaciones bancarias en la ciudad de Machala, como un Banco Comercial Privado, con el objetivo de ayudar al desarrollo de las actividades productivas de la Provincia de El Oro, la mayor productora de banano del Ecuador, es por ello que el banco pone a disposición de todos sus clientes una amplia gama de productos y servicios que puedan responder a las continuas demandas de necesidades financieras

g. BANCO DE PICHINCHA

El 11 de abril de 1906, nace en Ecuador la compañía anónima Banco Pichincha, constituida entonces como un banco de emisión, circulación y descuento, la entidad fijó desde sus inicios su prioridad: trabajar en el mercado de divisas, actualmente es una institución financiera muy sólida y rentable, presentando a sus clientes productos y servicios financieros de calidad.

h. BANCO PROCREDIT

Es una institución financiera muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen

acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad, su lema se orienta básicamente en la calidad de los productos y servicios financieros que ofrece a sus clientes.

i. BANCO PRODUBANCO

El Banco Produbanco produce servicios y productos de calidad para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. La ética en los negocios y el trabajo eficiente son principios fundamentales que guían su actividad, el banco es reconocido por la sociedad por la solidez de sus resultados y por apoyar al desarrollo económico del país a través de una administración financiera segura y eficiente, además por brindar a sus clientes productos y servicios financieros eficientes y de calidad.

j. BANCO SOLIDARIO

El Banco Solidario es una organización ecuatoriana que contribuye a reducir la pobreza y a mejorar la calidad de vida de los segmentos menos favorecidos, a través de la satisfacción de sus necesidades, con productos y servicios financieros de calidad e innovadores.

El Banco Solidario se ha encargado de retribuir la confianza de sus depositantes, inversionistas, accionistas y colaboradores con rentabilidad financiera, social y ambiental, con base en la gestión competitiva de un equipo humano íntegro, responsable, solidario y entusiasta que hace de estos principios parte de su misión de vida, es por ello que pone al servicio de sus clientes los productos y servicios necesarios para responder a sus necesidades.

k. BANCO UNIBANCO

Desde el año 2000 se ha incorporado al sistema financiero nacional a más de un millón cien mil personas no atendidas por la banca tradicional, constituyéndose así el banco Unibanco en el primer banco de inclusión del país y el tercero más grande en clientes de crédito.

El Banco trata de mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos a través de las microfinanzas, el ahorro y la inversión, este banco ha abierto la puerta de entrada de miles de familias al sistema financiero mediante pequeños créditos.

Ofrece soluciones financieras integrales, de vanguardia y especialmente diseñadas para las necesidades diarias de los ecuatorianos (alimentación, salud, vestuario, emergencias), por sus montos, plazos, agilidad y flexibilidad.

I. COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE

Un 20 de Octubre de 1967 se conformó una PRE Cooperativa de Ahorro y Crédito a la cual se llamó “29 de Octubre”, con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

Se constituyó en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, el 15 de mayo de 1972 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas el 17 de mayo de 1972. Fue autorizada para operar como institución financiera por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 29 de septiembre de 1999, por tanto puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, es una cooperativa que presta servicios y brinda productos financieros adecuados para cubrir las necesidades financieras de la comunidad.

m. COOPERATIVA CODESARROLLO

El 17 de agosto de 1998, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda., cuya sigla es **CODESARROLLO** con la finalidad de participar en el mercado financiero desde una perspectiva incluyente, buscando establecer alianzas estratégicas con sus socios y otras instituciones, para brindar servicios ágiles y justos a aquellos que no acceden al mercado financiero formal tradicional.

n. COOPERATIVA COOPCCP

COOPCCP, Construcción, Comercio y Producción fue puesta en funcionamiento el 28 de Julio de 1988 por parte del Ministerio de Bienestar Social. A partir de Marzo del 2003 pasa al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Hoy en día La Cooperativa “COOPCCP Ltda.” al permanecer por 20 años en el mercado ecuatoriano cuenta con una sólida posición liderazgo a nivel cooperativo financiero que respalda la confianza de sus socios a nivel de las 4 regiones del país.

En el 2007 fue calificada en algunos índices como la Cooperativa con mayor crecimiento financiero dentro del sistema cooperativo, desde entonces sus productos y servicios son eficientes y de calidad absoluta para sus clientes.

o. COOPERATIVA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA “MEGO”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., nace en el seno de la Sociedad Obreros Vicentinos de Loja, en el año 1984, bajo el liderazgo del Sr. Manuel Esteban Godoy Ortega, se lleva a efecto la asamblea constitutiva con la participación de 40 socios, designando como presidente de la pre-cooperativa al anteriormente citado líder.

En octubre de 1985 la cooperativa es calificada como entidad que realiza funciones de intermediación financiera, según resolución de la Superintendencia de Bancos.

La MEGO se ha convertido en la primera institución financiera cooperativa, con cerca de 58 millones de activos y una cartera de créditos que alcanza los 40 millones de dólares, de los cuales el 51% están destinados al desarrollo de proyectos micro-empresariales, todo el crecimiento de la cooperativa ha promovido el desarrollo de la región sur del Ecuador brindando a la comunidad una amplia y eficiente gama de productos y servicios financieros.

p. COOPERATIVA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA “JEP”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Ecuatoriana Progresista" Ltda., es una entidad dedicada a las finanzas sociales, creada el 31 de diciembre de 1971 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución el 12 de agosto del 2003.

En la actualidad cuenta con más de 300 mil socios dueños de la Cooperativa, aproximadamente un 70% de los mismos son mujeres, vinculadas a diferentes actividades microproductivas, tanto de los sectores rurales, como urbano marginales.

Liderar las finanzas sociales en el país es su mayor objetivo, como un aporte a la lucha contra la pobreza y al mejoramiento de la competitividad, mediante el apoyo al desarrollo del potencial productivo individual y comunitario de la gente, ha puesto de relieve la estrategia compartida de "Crecer para ser mejores", lo que le ha permitido a la JEP, poner a disposición de sus clientes los productos y servicios necesarios para que sus clientes sigan proyectándose al continuo desarrollo. (Ver AnexoN^o 1)

q. COOPERATIVA PADRE JULIÁN LORENTE

Por el año de 1965, el Rvdo. Padre Julián Lorente Lozano, párroco de San Sebastián y Director Espiritual de las trabajadoras del Mercado Sur, tiene la feliz iniciativa de organizar una Cooperativa, misma que en sus inicios funcionó como de Consumo y Mercadeo, donde se vendían los productos al por mayor y menor al precio de costo y facilidad de pago.

La Cooperativa de Consumo y Mercadeo se transforma en Cooperativa de Ahorro y Crédito, gracias a la brillante dirección del Padre Julián Lorente y a las sumadas iniciativas de socios y vecinos del Barrio San Sebastián, permitieron la consolidación de la Cooperativa, hasta lograr su reconocimiento legal el 1 de agosto de 1966.

A partir de esta fecha la cooperativa Padre Julián Lorente ofrece sus productos y Servicios financieros a la comunidad Lojana y sus alrededores.

r. MUTUALISTA PICHINCHA

El 1 de noviembre de 1961 se crea la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha, con el objeto de incentivar el ahorro en la población Ecuatoriana para la consecución de una vivienda, siendo la primera entidad mutual en el país. Durante 48 años de vida institucional, la Mutualista Pichincha ha construido más de 6,000 soluciones de vivienda, más de 250 locales profesionales, más de 700 lotes con servicio y más de 150 locales comerciales, con todos los servicios complementarios.

La mayor parte de productos y servicios que ofrece se basan en proyectos de vivienda diseñados para mejorar la calidad de vida las familias de sus socios.

s. BANCO NACIONAL DE FOMENTO

El Banco Nacional de Fomento mantuvo la condición de sociedad anónima hasta 1937, año en que se transformó en institución privada con finalidad social y pública, autónoma y sujeta a su propia Ley y Estatutos, forma jurídica que la mantiene hasta la presente fecha.

El 3 de abril de 1974 se expide la nueva LEY ORGANICA DEL BANCO DE FOMENTO, en la que adquiere autonomía económica, financiera y técnica.

Actualmente el Banco Nacional de Fomento busca fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país con equidad territorial, enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población.

2.4.2 *Por Subsistema*

Los productos y servicios financieros serán presentados de acuerdo a los siguientes subsistemas:

- BancaPrivada
- Cooperativas

- Mutualista
- Banca Pública

BANCA PRIVADA

Los productos y servicios más comunes que se ofrecen en la Banca privada son:

TABLA N° 35 Productos y servicios ofrecidos en la Banca Privada

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN EL SUBSISTEMA BANCA PRIVADA													
PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MAXIMA												
	AUSTRO	BOLIVARIANO	FINCA	GUAYAQUIL	LOJA	MACHALA	PICHINCHA	PROCREDIT	PRODUBANCO	SOLIDARIO	UNIBANCO	TARIF MAXIM VIGEN	
CUENTA DE AHORRO	APERTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	MANTENIMIEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SERVICIO EN CUENTA	REFERENCIAS BANCARIAS	2,65	2,65	-	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65
	CORTE ESTADO CUENTA	1,83	-	1	1,83	1,83	1,83	1,83	0,25	-	1,5	1,5	1,83
	REPOSICION LIBRETA	1	-	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1
COPIAS	VOUCHER EXTERIOR	10	10	10	-	10	-	-	-	-	-	-	10
	VOUCHER LOCAL	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	2
	ESTADOS DE CUENTA	0,5	0,5	1	-	0,5	-	-	0,25	-	-	-	0,5
TRANSFERENCIAS	ENVIADAS AL EXTERIOR	55	-	-	5,0-50	50	55,5	50	50	50	50	50	50
	RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR	10	-	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10
	INTERBANCARIAS OFICINA	2,15	-	-	-	2,15	2,15	2,15	2,15	-	2,15	2,15	2,15
	INTERBANCARIAS POR INTERNET	0,5	-	-	0,5	0,5	0,5	0,5				0,5	0,5
	NACIONALES OTRAS ENTIDADES	2	-	-	2	2	2	2	2		2	2	2
	SCI ENVIADAS, OFICINA	1,93	-	-	-	-	1,93	1,93		1,93	1,93	-	1,93
	SCI, ENVIADAS INTERNET	0,28	-	-	-	-	0,28	0,28	-	0,28	-	-	0,28
	SCI RECIBIDAS	0,3	-	-	0,3	-	0,3	0,3	-	-	0,25	-	0,3

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN EL SUBSISTEMA BANCA PRIVADA													
PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MAXIMA												
	AUSTRO	BOLIVARIANO	FINCA	GUAYAQUIL	LOJA	MACHALA	PICHINCHA	PROCREDIT	PRODUBANCO	SOLIDARIO	UNIBANCO	TARIF MAXIM VIGEN	
TARJETA DE DEBITO	EMISION	5,15	-	-	5,15	5,15	5,15	5,15	5,15	5,15		5,15	5,15
	RENOVACION ANUAL	1,85	-	-	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85		1,85	1,85
	REPOSICION	4,94	-	-	4,94	4,94	4,94	4,94		4,94	4,94	4,94	4,94
	CONSUMO GASOLINERAS	0,26	0,26		0,26	0,26		0,26	0,26		0,26		0,26
CHEQUES	COSTO POR UN CHEQUE	0,3			0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
	DEVUELTO NACIONAL	2,79	2,79	3	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79
	DEVUELTO DESDE EL EXTERIOR	3,24	3,24	-	3,24	3,24	3,24	3,24	3,24	3,24	-	3,24	3,24
	CERTIFICADO	2	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	DE GERENCIA	2,5	-	-	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
	OPOSICION AL PAGO	3	-	-	-	-	3	3	3	-	3	3	3
	ABSTENCION DE PAGO	3	-	-	-	-	3	3	3	3	3	3	3
	REVOCATORIA DE CHEQUES	3	-	-	3	-	3	3	3	3	3	3	3
CAJEROS AUTOMATICO	RETIROS CLIENTES PROPIOS	0,5	-	-	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
	RETIRO CLIENTES OTRA ENTIDAD	0,45	-	-	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	-	-	0,5	0,5
	IMPRESION CONSULTA	0,35	-	-	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35
ENTREGA ESTADO CUENTA	DOMICILIO	1,66	1,66	-	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66
	EN LA ENTIDAD	0,3	-	-	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	-	0,3	0,3	0,3

Fuente: Superintendencia de Compañías y de las páginas web de los bancos.

Elaborado por las: Autoras

La banca privada ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización de productos y servicios financieros la mayoría de bancos está trabajando para conseguir el desarrollo tecnológico y la innovación del sistema bancario, mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera como la Internet y el celular.

Una excelente oferta de productos de inversión y financiación debe complementarse con un selecto conjunto de exclusivos servicios financieros, a la altura de sus necesidades, los bancos privados objetos de estudio en la plaza de Loja cuenta con una selecta gama de productos y servicios financieros sujetos a una tarifa máxima vigente controlada por la Superintendencia de Bancos y Compañías.

Para la apertura y mantenimiento de la cuenta de ahorro, ninguna institución financiera del subsistema Banca Privada en la plaza de Loja cobra valor alguno, por este producto y servicio.

La Tarifa máxima vigente para obtener las referencias bancarias es de 2,65 \$, valor que se cobra en todos los bancos privados en la plaza de Loja, el servicio de corte de estado de cuenta es tarifado en 1,83 \$ como máximo, el Banco del Austro, de Guayaquil, Loja, Machala y Pichincha cobran el monto de este valor al brindar este servicio, el Banco Solidario y el Unibanco tarifican este servicio en 1,50, la institución financiera Finca cobra 1 \$ y el banco que menos cobra por este servicio es el Procreditcon una tarifa de 0,25 centavos de dólar.

La tarifa máxima por reposición de libreta es de 1 dólar, de los cuales solo los bancos Bolivariano, Produbanco, Solidario y Unibanco no cobran por este servicio los demás bancos privados cobran el dólar.

El costo de copias por Boucher del exterior, tiene una tarifa máxima vigente de 10 dólares, de los cuales el Banco del Austro, Bolivariano, Finca y Loja cobran los 10 dólares por brindar ese servicio, el voucher local es de 2 dólares para estos bancos, por obtener copia del estado de cuenta, la tarifa máxima es de medio dólar de los cuales el banco del Austro, Bolivariano, Finca, Loja, cobran este valor, mientras que el Banco que menos cobra por este servicio es el Banco Procredit que cobra 0.25 centavos de dólar.

El banco que más cobra por el servicio de las transferencias enviadas desde el exterior es el Banco de Machala que cobra 55,50 dólares por este servicio, todas los demás bancos que cuentan con este servicio cobran 50 dólares.

Por las transferencias recibidas desde el exterior se debita un valor de 10 dólares en todas las instituciones bancarias que cuentan con este servicio.

Los Bancos que ofrecen el servicio de transferencias interbancarias cobran el valor de 2,15 dólares, por las transferencias nacionales de otras entidades se debita el valor de 2 dólares.

En lo que son las cuentas corrientes el costo por un cheque que es de 0,30 centavos de dólar, que es cobrado en todas las instituciones financieras, por la devolución de un cheque nacional se cobra 2,79 dólares a la cuenta del cliente financiero, y si el cheque fuese devuelto desde el exterior el valor es de 3,24 dólares.

Por los cheques certificados se debita el valor de 2 dólares y si son cheques de gerencia 2,50 dólares, por los cheques opuestos al pago se debita el valor de 3 dólares, el mismo valor lo cobran las instituciones financieras privadas por la abstención de pago o por la revocatoria de cheques.

Con las tarjetas de débito los clientes de las instituciones financieras pueden realizar consumos en los establecimientos afiliados a la red, debitando el monto de la compra directamente de la cuenta e informándolo automáticamente en el Estado de Cuenta, por este servicio las instituciones financieras cobran los siguientes valores por la emisión de la misma la tarifa máxima vigente es de 5,15 valor que es cobrado en la plaza de Loja por las instituciones financieras que la ofrecen, por la renovación anual los clientes pagan el valor de 1,85 dólares, por la reposición de la misma se paga el valor de 4,94 dólares, con este servicio se puede hacer el consumo en las gasolineras por este servicio se cobra el valor de 0,26 centavos de dólar.

Por los servicios de cajero automático los clientes financieros de los bancos privados que brindan este servicio cancelan los siguientes valores, si se realizan retiros desde cajeros de la propia entidad en donde se mantiene la cuenta se cobra el valor de 0,50 centavos, si se realizan retiros por clientes de otra entidad financiera se cobra 0,50 centavos de dólar, el banco del Austro es el que cobra menos por este servicio (0,45) centavos de dólar.

La impresión de consulta en los cajeros automáticos es de 0,35 centavos de dólar en cualquier banco privado de la plaza de Loja.

Otro de los servicios que se ofrece en la banca privada es la entrega de estado de cuenta en la propia entidad o de preferirlo el cliente en su domicilio, la entrega del estado de cuenta en la entidad es de 0,30 centavos y a domicilio es de 1,66 centavos que se carga a la cuenta del cliente.

La intención de la Banca Privada es poder seguir ofreciendo nuevos productos y servicios que satisfagan el 100% de las necesidades financieras de los clientes, cada una de las instituciones financieras trabajan arduamente en este fin el de conseguir que sus clientes se sientan satisfechos, seguros y confiados con los productos y servicios que les ofrecen.

Cabe aclarar que para realizar la revisión de las tarifas en los costos se tomaran como base las tarifas diferenciadas publicadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, ya que en muchos de los casos existen productos personalizados por cada institución lo que hace difícil un análisis entre varias de las instituciones financieras de la ciudad de Loja.

COOPERATIVAS

El subsistema cooperativas también se presenta con una serie de productos y servicios puestos a disposición de sus clientes, todas las cooperativas brindan los productos básicos como es la apertura de una cuenta de ahorro, etc., de las cooperativas que se están analizando en el presente proyecto se cuenta que los productos y servicios más comúnmente ofrecidos son los siguientes:

TABLA N° 36 Productos y servicios ofrecidos en las Cooperativas

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL SUBSISTEMA COOPERATIVAS							
SERVICIOS		COOPMEGO	29 DE OCTUBRE	JEP	JULIAN LORENTE	CODESARROLLO	TARIFA MAXIMA PERMITIDA
TRANSFERENCIAS	SPI ENVIADAS	2	1	2	0	1	2,15
	SPI RECIBIDAS	0	0	-	0,3	0	0,3
	Swift			35		20	55,49
	ENTRE CTAS	0	0	0	0	0	0
TARJETA DE DÉBITO	EMISIÓN	2	5,15	5	-	-	5,15
	RENOVACIÓN	1,85	1,85	1,85	-	-	1,85
	REPOSICIÓN	2	4,94	4,94	-	-	4,94
DEVOLUCIÓN DE CHEQUES	NACIONALES	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79	2,79
	EXTRANJEROS	3,24	-	3,24	-	-	3,24
REPOSICIÓN DE CARTOLA		1	1	1	1	1	1
REFERENCIA BANCARIA		1,68	2,65	1	2,65	2	2,65
CORTE ESTADO DE CUENTA		1,5	1,83	1,83	1,83	1	1,83
COBRO SERVICIOS BÁSICOS		1	0,3		-	-	
CAJEROS ATM	RETIROS ATM PROPIOS	0	0	0	-	-	0
	RETIROS ATM DE OTROS	0,5	0,5	0,5	-	-	0,5
	IMPRESIÓN CONSULTA	0,35	0,35	0,35	-	-	0,35

Fuente: Superintendencia de Compañías y de las páginas web de las cooperativas.

Elaborado por las: Autoras

En lo que se refiere a las transferencias enviadas, la tarifa máxima permitida es de 2,15 dólares, tanto la COOPMEGO, como la Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP), cobran por este servicio 2 dólares, las cooperativas 29 de Octubre y Codesarrollo son las que más barato cobran por estos servicios, debitando a sus clientes el valor de 1 dólar por este servicio, si las transferencias son recibidas el valor es de 0,30 centavos de dólar en las cooperativas que ofrecen este servicio en la plaza de Loja.

La cooperativa Sociedad de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales (SWIFT), lleva a cabo sus operaciones de negocios de forma rápida, segura y fiable.

Algunas de las cooperativas de la plaza de Loja tienen a su disposición los servicios ofrecidos mediante la solución de SWIFT para la banca corresponsal que se ha diseñado para responder a las necesidades financieras con respecto a la liquidación y

compensación bilateral de los pagos interbancarios, este servicio se ofrece en la cooperativa JEP, la cual cobra por este servicio la cantidad de 35 dólares, en la Codesarrollo este valor es de 20 dólares, de acuerdo a los datos ofrecidos por la Superintendencia de Bancos y Compañías la tarifa máxima permitida para este servicio es de 55,49 dólares.

La tarifa máxima permitida para la emisión de las tarjetas de débito es de 5,15 dólares, la cooperativa 29 de Octubre debita 5,15 dólares por este producto, la JEP debita 5 dólares por la emisión de esta tarjeta y la COOPMEGO es la que menos cobra por este producto tan solo 2 dólares.

El valor por la renovación de la tarjeta de débito es de 1,85 dólares y por la reposición de la tarjeta 4,94 dólares la COOPMEGO, tan solo cobra 2 dólares por este servicio.

Por la devolución de cheques si son nacionales el valor es de 2,79 dólares y si son cheques extranjeros el valor es de 3,24 dólares para las cooperativas que ofrecen este servicio.

Por la reposición de la cartola el valor es de 1 dólar en todas las cooperativas, para el corte de estado de cuenta el valor máximo permitido es de 1,83 dólares de las cooperativas analizadas en la plaza de Loja, la COOPMEGO cobra 1,50 dólares y la que menos tarifa este servicio es la cooperativa Codesarrollo con 1 dólar por este servicio, por las referencias bancarias el valor es de 2,65 dólares, la Codesarrollo que cobra 2 dólares, la COOPMEGO 1,68 y la cooperativa que menos cobra por este valor es la JEP que debita 1 dólar por este servicio.

En los cajeros automáticos si son retiros por clientes de la misma entidad no se cobra valor alguno por este servicio si es de otra entidad el valor que cobran las cooperativas es de 0,50 centavos de dólar, en las cooperativas que ofrecen este servicio, por la impresión de consulta en cajeros el valor es de 0,35 centavos de dólar valor que no varía en ninguna de las entidades financieras que cuentan con cajeros automáticos.

Las tarifas presentadas por las cooperativas, es información que ha sido manipulada desde la Superintendencia de Bancos y Compañías, no toda la información se encuentra fácilmente así que puede que algunos datos disciernan en su valor.

MUTUALISTA

La asociación Mutualistas Pichincha de Ahorro y Crédito para la vivienda en el Ecuador es una institución financiera privada, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados

Están sometidas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y a las normas de solvencia y prudencia financieras y de contabilidad que disponen la Ley y la Superintendencia de Bancos, sus servicios y productos están destinados a ofrecer las mejores alternativas para mejora y construcción de vivienda, ofrece financiamientos del 70%, en plazos que van hasta los 15 años y a tasas competitivas en el mercado.

En el ámbito del ahorro, presenta productos para el Ahorro Programado, un sistema que permite hacer realidad cualquier sueño o propósito de las personas. En este sistema el interesado decide qué desea hacer con el dinero (pagar la educación de los hijos, ir de vacaciones, adquirir bienes, etc.), planifica el monto a ahorrar cada mes y, cuando haya completado el 30% del valor de su sueño, Mutualista Pichincha le financia el saldo.

Además se ofrecen productos, servicios de ahorro, crédito, seguros e inversiones; así como varias herramientas virtuales para realizar transacciones en forma fácil y segura, como MUPI CEL, la banca celular, por la cual las personas pueden hacer transacciones en sus cuentas desde sus teléfonos celulares de cualquier operadora en forma gratuita.

Entre los productos que ofrece a la ciudadanía están también el Ahorro Tradicional, la Cuenta Constructiva, Depósitos a plazo, Créditos de Consumo, para emergencias, Salud y Educación; y varias opciones de inversión, apalancadas en la solidez, solvencia y trayectoria de una institución con más de 48 años de existencia.

Algunos de los productos y servicios que se ofrecen se muestran a continuación.

TABLA N° 37 Productos y servicios ofrecidos en la Mutualista

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA MUTUALISTA PICHINCHA				
			Costos en dolares	tasa de interés en %
Productos financieros de la Mutualista Pichincha	Captación	Apertura de Cuenta de ahorro, monto 50 dólares	0	
		Mantenimiento, administración y manejo de cuenta	0	
		Apertura de cuenta corriente, monto 500 dolares	N/A	
		Monto desde 500 hasta 25.000 en adelante		Promedio
		Depósitos a plazo de 30 a 60 días		4,02%
		Depósitos a plazo de 61 a 90 días		4,16%
		Depósitos a plazo de 91 a 120 días		4,99%
		Depósitos a plazo de 121 a 180 días		5,53%
		Depósitos a plazo de 181 a 360 días		5,62%
		Depósitos a plazo de 360 días y más		6,00%
	Colocación	Crédito consumo		16,30%
		Crédito Productivo		11,83%
	Otros	Referencias Bancarias	2,65	
Corte de estado de cuenta		1,83		
Costo de reposición de libreta		0		
Servicios financieros	Transf.	Transferencias enviadas por Swift	20	
		Transferencia interbancarias por la web	0,5	
	Giros	Giros nacionales	0,25	
		Giros internacionales	10	
	Pagos a terceros	Pago Servicios básicos	N/A	
		Interbancarios	N/A	
		Aportes patronales	N/A	
		Impuestos SRI	N/A	
		Matriculación vehicular	N/A	
		Bono de desarrollo humano	N/A	
	Varios	Costo de cheque	0	
		Cheque devuelto nacional	2,79	
		Cheques devueltos desde el exterior	3,24	
		Cheques gerencia	N/A	
		Cheques certificados	N/A	
		Referencias de cuentas	N/A	
	Cajeros automáticos	Retiro de clientes de la propia entidad en cajeros de otra entidad	0,5	
		Retiros en cajeros propios	0	
		Impresión de consulta	0,3	

Fuente: Superintendencia y de la página de la Mutualista

Elaborado: Por las Autoras

BANCA PÚBLICA

Otro de los subsistemas financieros que ofrecen productos y servicios es la banca pública del Ecuador, en la plaza de Loja se cuenta con el Banco Nacional de Fomento cuya misión consiste en brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país y de la ciudad de Loja.

La misión principal del Banco Nacional de Fomento es brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio-económico de la ciudad de Loja y del país.

Ofrece algunos productos financieros como cuentas de ahorro y crédito, pólizas, microcréditos, créditos, y algunos otros como se muestra a continuación:

TABLA N° 38 Productos y servicios ofrecidos en la Banca Pública

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO				
		PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	Costos en dólares	tasa de interés en %
Productos financieros Banco Nacional de Fomento		Apertura de Cuenta de ahorro	0	
		Mantenimiento, administración y manejo de cuenta	0	
		Apertura de cuenta corriente, monto 300 dólares	0	
		Costo de cheque	0,3	
		Devuelto Nacional	2,79	
		Devuelto al exterior	3,24	
	Otros	Referencias Bancarias	2,64	
		Corte de estado de cuenta	1,83	
		Costo de reposición de libreta	0	
Servicios financieros	Transf.	Transferencias bancarias	0,9	
		Transferencia interbancarias	2	
	Giros	Giros nacionales	0	
		Giros internacionales	0	
	Varios	Costo de cheque	0,3	
		Cheque devuelto nacional	2,79	
		Cheques devueltos desde el exterior	3,24	
		Cheques gerencia	1	
		Cheques certificados	-	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Compañías

Elaborado: Por las Autoras

Los reportes correspondientes a los precios de los servicios financieros son elaborados a partir de la información remitida por las instituciones financieras que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Esta información constituye el inicio de una estrategia de transparencia que facilita el impulso de una política de precios que admite perfeccionar la eficacia de las instituciones financieras. De esta manera, se promueve la eficaz utilización del ahorro en las actividades productivas; además permite a los clientes del sistema financiero discernir con mayores conocimientos sobre sus conveniencias, para demandar productos y servicios financieros.

La información relacionada a tasas de interés pasivas y costo total de financiamiento de las operaciones de crédito, será remitida por las instituciones financieras con periodicidad semanal con corte al día viernes de cada semana.

Los reportes publicados indican el tipo de los productos y servicios que ofrecen las entidades, sin embargo es preciso señalar que dentro de los mismos existen características propias de concesión, toda vez que cada entidad tiene su propia particularidad respecto de estas operaciones.

CAPITULO 3

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

3. Acceso y preferencias de productos y servicios financieros. Una perspectiva desde la demanda.

Las entidades financieras analizadas en este proyecto de investigación tienen un papel primordial en el sistema financiero, principalmente durante los últimos años en los que se han tenido que acoplar a todos los cambios trascendentales que se han dado en el sistema político, financiero, económico dirigido hacia una economía de mercado con un mayor grado de apertura

En paralelo, a estos cambios que inciden en el sistema financiero va la gestión, atención, productos y servicios financieros que ofrecen estas entidades a la comunidad en general, para ello se ha realizado un estudio de las instituciones financieras de la plaza de Loja, procediendo a levantar información, considerando una muestra de 317 clientes del sistema financiero asignados de la siguiente manera: 2 Bancos, y 3 Cooperativas, las encuestas se repartieron 60 encuestas para el Banco del Austro, 23 para el Produbanco, 132 encuestas para la Cooperativa COOPCCP, 38 encuestas para la cooperativa Codesarrollo y 64 encuestas que se aplicaron en la cooperativa 29 de Octubre.

El propósito del siguiente estudio es determinar la preferencia y acceso a los productos y servicios financieros que tienen los clientes en el sistema financiero Ecuatoriano, para ello se intenta dar a conocer el punto de vista de los clientes, como es la atención al cliente en las instituciones, como se establece la comunicación entre las entidades y sus clientes, las razones por la que los clientes deciden formar parte de una determinada entidad financiera y en cierto modo las mejoras que les gustaría que se realizaran en la institución.

Para determinar aspectos de importancia se realizó la medición de las variables que influyen en el estudio financiero de una determinada entidad.

Banca Privada.

Primeramente se obtuvo información de la banca en la que se conto con la muestra de 60 encuestados en el banco del Austro el mismo que se caracteriza por su solidez y la generación de fidelidad en sus clientes promoviendo el desarrollo de la comunidad, de manera eficiente y con un equipo humano comprometido, brindando apoyo permanente a las necesidades financieras de sus clientes, calidad y excelencia en sus productos y servicios financieros.

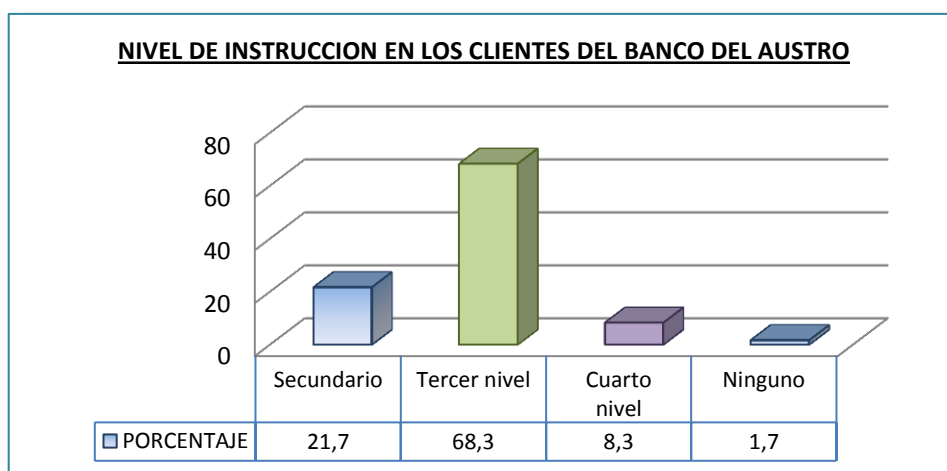
Actualmente cuenta con 76 oficinas de atención a nivel país entre Agencias, Sucursales, Austromáticos y Ventanillas de Atención, las cuales cuentan con todos los productos y servicios que el Banco ofrece a sus clientes, que conjugados con la atención personalizada y el apoyo tecnológico que requiere la banca moderna, sus oficinas estratégicamente ubicadas permiten el fácil y seguro acceso a sus clientes permitiéndoles efectuar sus transacciones con total comodidad y agilidad en la prestación del servicio.

En la ciudad de Loja, el Banco del Austro cuenta con una sucursal ubicada en la calle José Antonio Eguiguren 15-26 e/Sucre y 18 de Noviembre y con una ventanilla de atención en la Mercadillo y Av. Manuel Agustín Aguirre Esq.

Del total de los encuestados del banco del Austro el 35% son clientes de 30 a 39 años de edad, este es un segmento clásico en las entidades financieras, dado que estos clientes son los que realizan mayor número de inversiones, tanto en préstamos personales como hipotecarios.

El 56,7% son de género masculino y el 43,3% de sexo femenino. En lo que respecta al nivel de instrucción la muestra de personas analizadas en el Banco del Austro muestran una tendencia positiva mayoritaria en el segmento con clientes de tercer nivel de instrucción académica, con un porcentaje de 68,3% en este segmento se encuentran profesionales con títulos universitarios, englobando en su conjunto a economistas, ingenieros, licenciados, etc.

Grafica N° 23 Nivel de instrucción del cliente del Banco del Austro

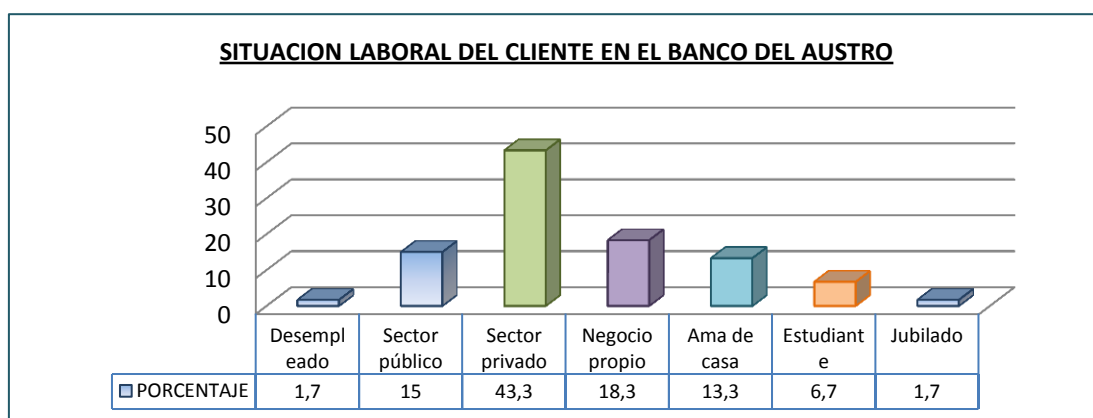


Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas al banco del Austro

Elaborado: Por las Autoras

Con lo expuesto anteriormente se relaciona la situación laboral, ya que el 43,3% de los encuestados son empleados del sector privado y el 18,3% son emprendedores en algún tipo de negocio propio. Esto tiene relación ya que las empresas canalizan el pago a sus empleados por la banca privada, y las personas administradoras de sus propios negocios utilizan los productos y servicios financieros para el desarrollo de sus actividades laborales.

Grafica N° 24 Situación laboral del cliente del Banco del Austro



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas al banco del Austro

Elaborado: Por las Autoras

Actualmente las entidades financieras deben ir a la par con los nuevos avances tecnológicos, es por ello que en la actualidad un gran porcentaje de clientes financieros trabajan con lo que es la banca virtual, el Banco del Austro cuenta con varios servicios financieros para sus clientes, informándoles de todos los avances y cambios mediante la cuenta de correo electrónico de sus clientes ya que el correo electrónico se ha convertido en el servicio en internet de mayor demanda, es así que el 85% de clientes en banco del Austro dispone de cuenta de correo electrónico, de las 51 personas que disponen de cuenta de correo electrónico, la razón principal es correo para comunicarse con familia y amigos con el 73,3%, las redes sociales son otro tema de moda, pertenecer a una estructura social compuesta por personas que se conectan por varios motivos puede ser muy importante y un medio muy útil para las entidades bancarias ya que gracias a que la mayor parte de entidades financieras disponen de una cuenta en alguna red social pueden atraer un gran grupo de clientes financieros a su entidad y darles a conocer las amplias gamas de productos y servicios que ofrecen, de manera que el 61,7%, de clientes encuestados disponen de cuenta en una red social, para comunicarse con familiares y amigos, esta información es importante para el Banco del Austro para que ponga mayor énfasis en la promoción de sus productos y servicios financieros por este medio.

Otro de los Bancos privados en donde se levanto información es el Banco Produbancoel GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP),el mismo que atiende todas las necesidades financieras de sus clientes buscando la excelencia en el servicio, generando rentabilidad atractiva para sus accionistas, fuentes de trabajo dignas a sus colaboradores y apoyo a la comunidad.

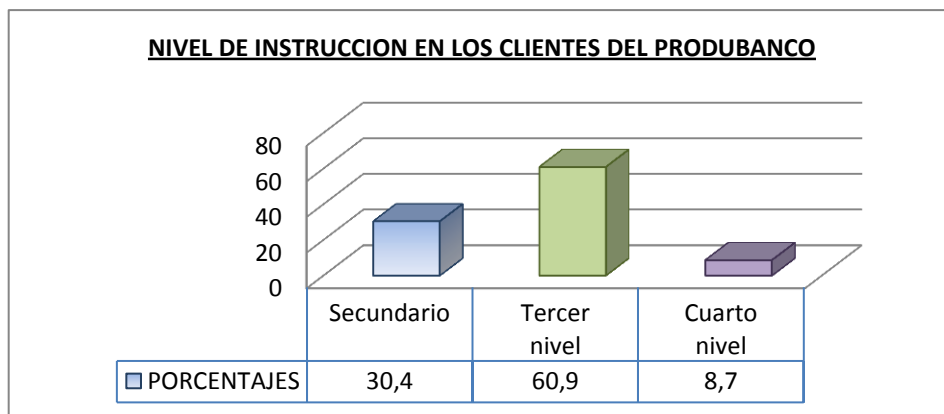
Actualmente cuenta con 76 oficinas de atención a nivel país entre Agencias, Agencia express, Sucursales, y con la matriz principal en Quito.

En la ciudad de Loja se cuenta con una Sucursal ubicada en la Bernardo Valdivieso y José Antonio Eguiguren (esquina) y con una Agencia Express en la 18 de Noviembre y Gobernación de Mainas (esquina).

En Loja tanto la Sucursal como la Agencia Express permiten el fácil y seguro acceso a sus clientes permitiéndoles efectuar sus transacciones con total comodidad y agilidad.

Del total de encuestados del Banco Produbanco el 60,9% son de género femenino y el 39,1% de género masculino. El nivel de instrucción predominante es el de tercer nivel con el 60,9%, seguidos de los clientes de instrucción secundaria con el 30,4%, mientras que el 8,7% de encuestados poseían título de cuarto nivel.

Grafica N° 25 Nivel de Instrucción en los clientes del Pr5odubanco

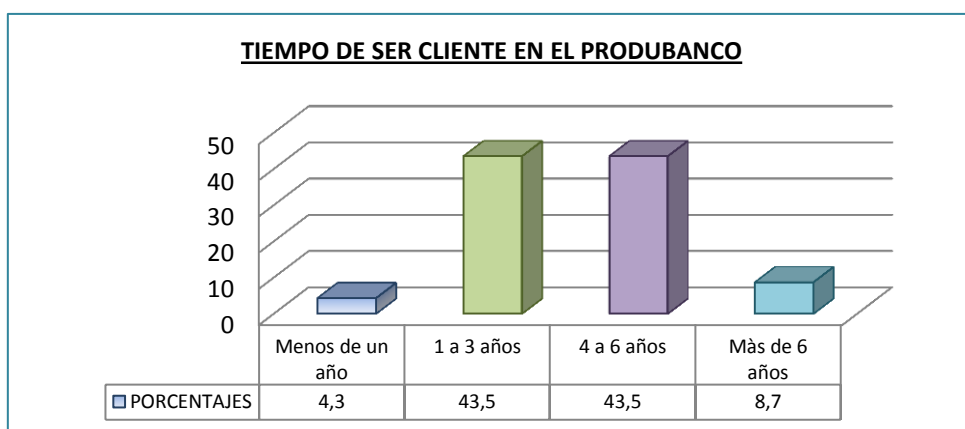
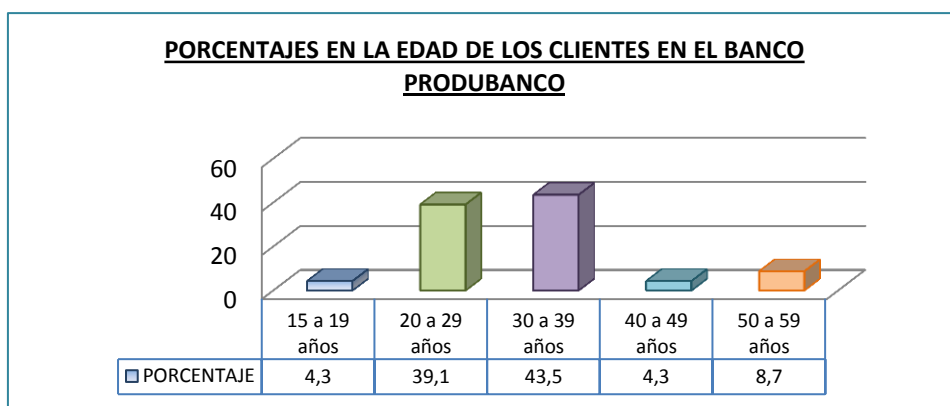


Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas al banco Produbanco

Elaborado: Por las Autoras

La consolidación de los resultados obtenidos indican que el 43,5% de los encuestados son clientes relativamente nuevos es decir de 1 a 3 años y el mismo porcentaje los clientes de 4 a 6 años respectivamente, en menor porcentaje se cuenta con los participantes que mantienen su cuenta en el banco más de 6 años , y los que están por debajo de 1 año, el mayor porcentaje de los clientes llevan perteneciendo al Produbanco de 1 a 3 años y de 4 a 6 años este índice se puede ver afectado por que la mayoría de los encuestados (43,5%) fluctúan entre 30 y 39 años de edad y el 39,1% entre los 20 y 29 años, edad en la cual los clientes inician su vida productiva, por ello estos dos segmentos requieren de productos y servicios financieros para estabilizarse y radicarse en una institución financiera.

Grafica N° 27 y N° 28 Porcentajes en la edad en los clientes del Produbanco y en el tiempo de ser clientes en el Banco

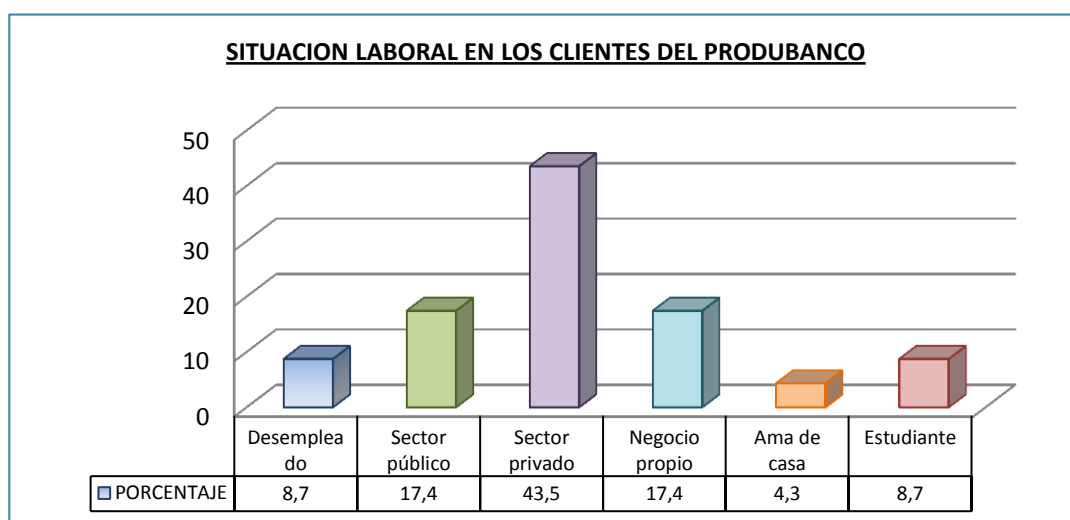


Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas al banco Produbanco

Elaborado: Por las Autoras

De los resultados de la actividad o situación laboral se expone que el 43,5% de los encuestados del Produbanco trabajan bajo dependencia en el sector privado, el 17,4% trabajan en el sector público y en igual porcentaje en forma independiente, en total un 21,7% de encuestados no generan intereses en los que tenemos a los desempleados, amas de casa y estudiantes.

Grafica N° 29 Situación laboral en los clientes del Produbanco



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas al banco Produbanco

Elaborado: Por las Autoras

Un porcentaje mayoritario del 95,7% de clientes encuestados tienen una cuenta de correo electrónico, gracias a la facilidad que les presta relacionarse, de igual manera el 78,3% respondieron que forman parte de una red social por el mismo hecho de que facilita la comunicación entre familiares y amigos.

Cooperativas

Dentro del universo encuestado se tiene la participación del subsistema Cooperativas en las que se recolectó la información necesaria para el análisis.

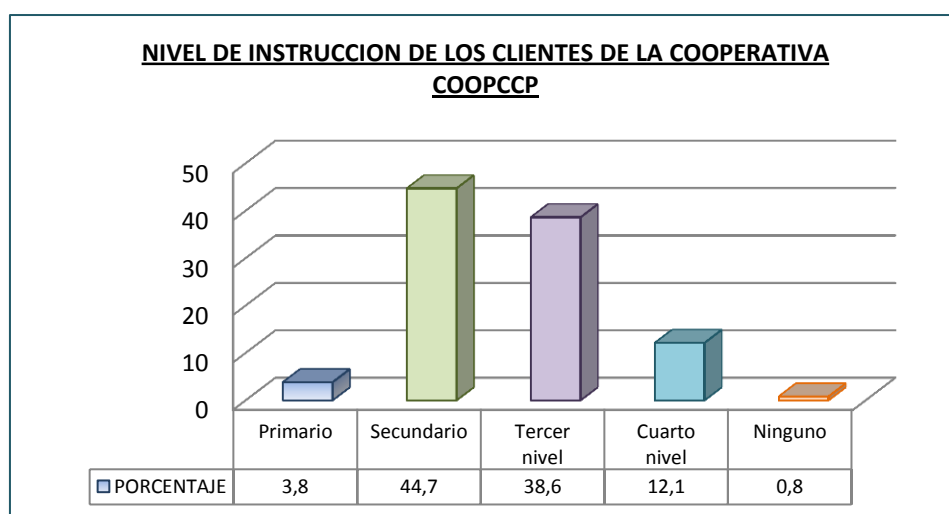
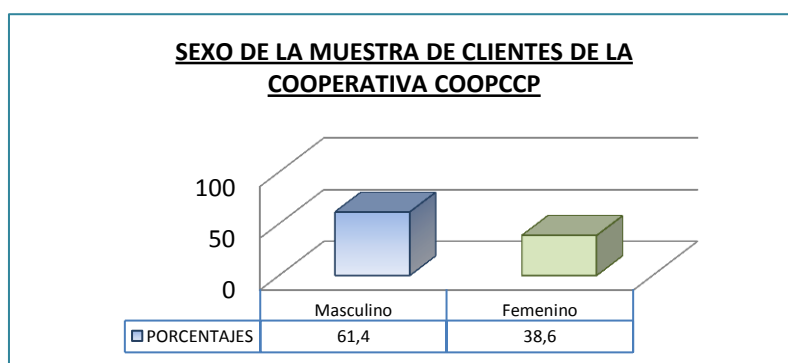
Inicialmente se planteó que las características de los encuestados nos permitirán imaginarnos el entorno en el que se desarrollara la investigación, esto nos dará una perspectiva en los resultados, tomando en consideración que las cifras no demuestran las características generales de la plaza de Loja, sino de la muestra de cada banco o cooperativa.

La cooperativa Construcción, Comercio y Producción (COOPCCP), lleva en funcionamiento a partir de Marzo del 2003, Su misión es crear soluciones financieras

con función social, para el bienestar de sus socios, la COOPCCP tiene cobertura en las cuatro regiones del Ecuador, cuenta con una matriz en la ciudad de Quito, con 16 agencias a nivel nacional, red de CONECTA y Servipagos a nivel nacional, en la ciudad de Loja dispone de una agencia en el Centro de la ciudad en la Bolívar N60. 06-91 y Colón.

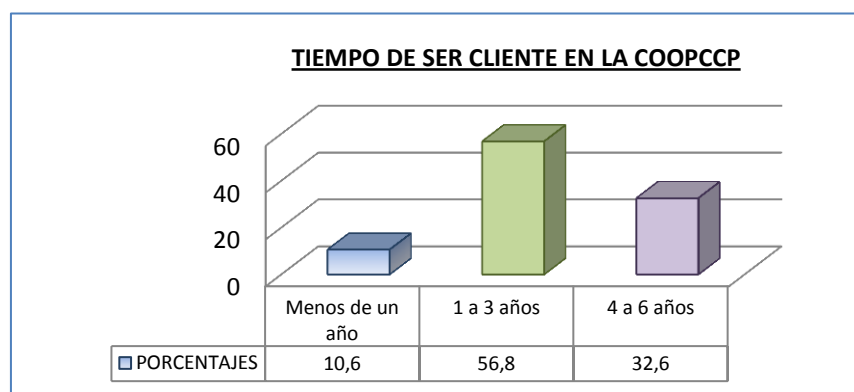
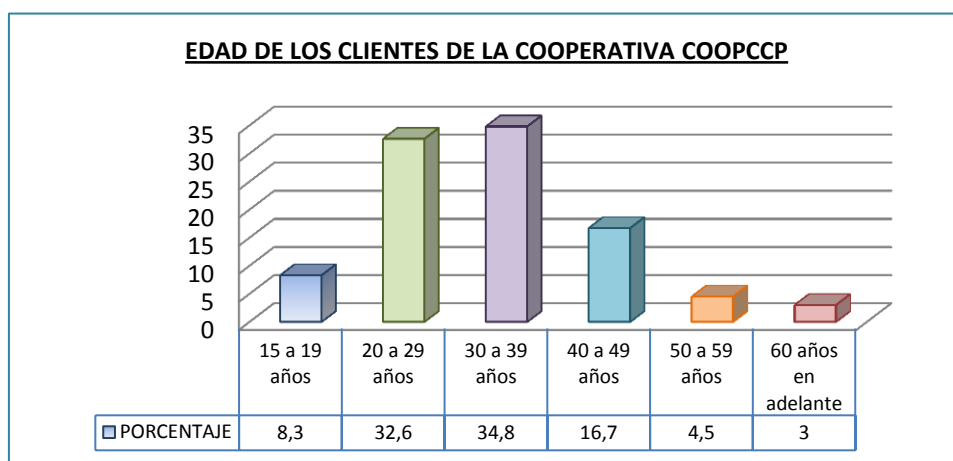
De los 132 encuestados en la COOPCCP, 81 de ellos son de sexo masculino y 51 son mujeres, otra de las variable de mucha importancia a analizar es el nivel de instrucción, en este caso la población con un porcentaje mayor es la del nivel de instrucción secundario con el 44,7%, seguido de la posee un título universitario de tercer nivel con el 38,6% , las personas que tienen un titulo de cuarto nivel corresponden al 12,1%, del nivel primario se obtuvo que el 3,8 % de clientes solo han adquirido una preparación básica primaria, el 0,8% no poseen ningún tipo de estudios.

Grafica N° 29 y N° 30 Nivel de instrucción y sexo de los s clientes de la COOPCCP



Como resultado de las encuestas aplicadas se tiene que el 56,8% de encuestados son clientes relativamente nuevos, los cuales están comprendidos en un rango de 1 a 3 años de haber empezado relaciones con la cooperativa COOPCCP, esta variable se relaciona con la edad de los clientes de la cooperativa que un porcentaje de 34,8% son clientes de 30 a 39 años y el 32,6% clientes de 20 a 29 años, edad en la cual por lo general los clientes empiezan su vida productiva.

Grafica N° 31 y 32 Edad de los s clientes de la COOPCCP y tiempo de ser clientes en la misma



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la COOPCCP

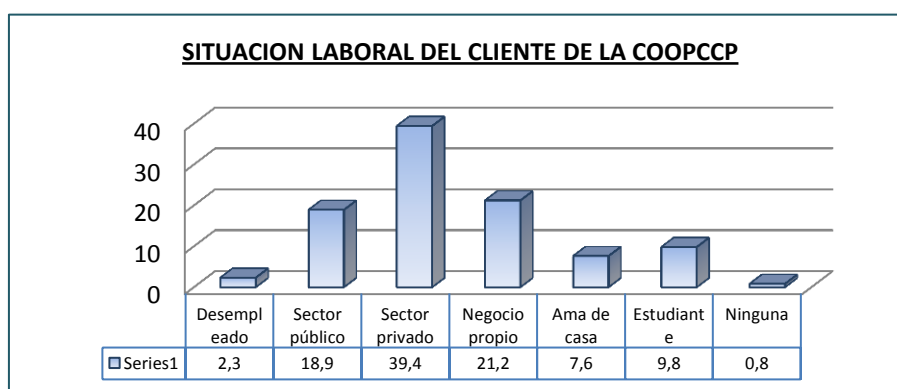
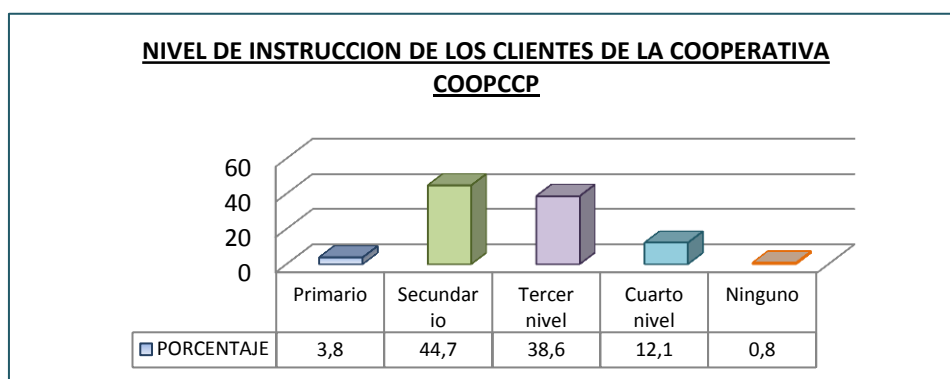
Elaborado: Por las Autoras

Al ser el nivel de instrucción una variable muy importante se tienen que la población de la COOPCCP cuenta con un porcentaje mayor que es la del nivel de instrucción secundario con el 44,7%, seguido de la posee un título universitario de tercer nivel con el 38,6% , las personas que tienen un título de cuarto nivel corresponden al 12,1%, del

nivel primario se obtuvo que el 3,8 % de clientes solo han adquirido una preparación básica primaria, el 0,8% no poseen ningún tipo de estudios.

Otra de las variables sumamente considerada por la cooperativa COOPCCP es la situación laboral del cliente la misma que contribuye a determinar cuál es la capacidad de pago que tienen los mismos para responder a un determinado compromiso financiero, el 39,4% corresponde a clientes del sector privado, las personas que trabajan por cuenta propia y que tienen su negocio están ubicadas en el segundo lugar con el 21,2% de participación, seguido del 18,9% que pertenecen a empresas del sector público, el 9,8% de clientes son aún estudiantes, el 7,6% amas de casa y en un mínimo nivel de participación se tiene a los desempleados con el 2,3%.

Grafica N° 33 y 34 Nivel de instrucción de los clientes de la COOPCCP y situación laboral



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la COOPCCP

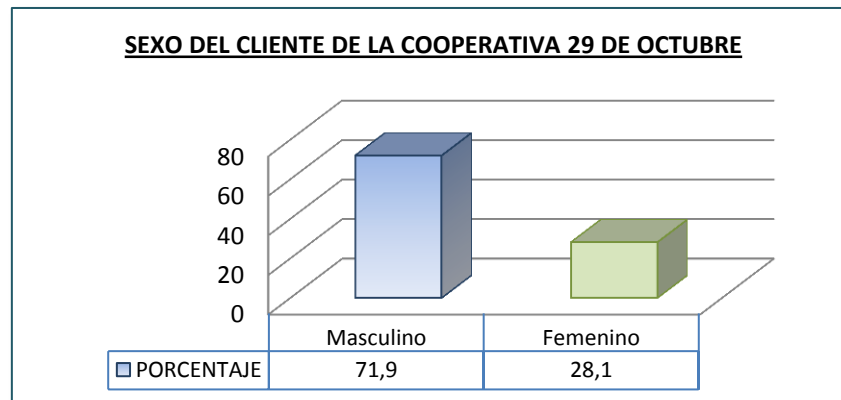
Elaborado: Por las Autoras

El 78% de los encuestados de la COOPCCP manifestaron poseer una cuenta de correo electrónico, y un 56,1% forman parte de una red social las razones por las que cuentan con este servicio es por mantenerse comunicados con familiares y amigos.

Otra de las cooperativas sujetas al estudio de investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” la misma que está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

De la muestra de 64 clientes encuestados en la cooperativa el 71,9% son de sexo masculino y el 28,1% de sexo femenino, el nivel de instrucción predominante es el de tercer nivel con el 73,4% en este segmento se encuentran profesionales con títulos universitarios, englobando en su conjunto a economistas, ingenieros, licenciados, etc., seguidos de las personas con un nivel de instrucción secundario en un 14,1% que pertenecen a personas con estudios medios y el 12,5% corresponden a personas con estudios de cuarto nivel por lo general maestrías.

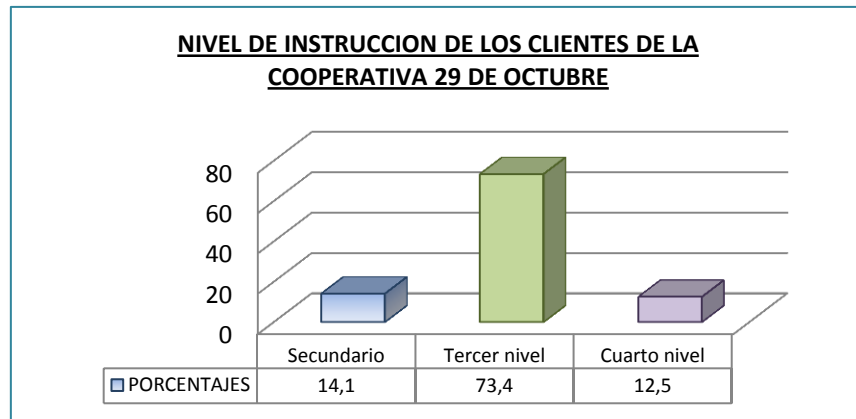
Grafica N° 35 Sexo de los clientes de la cooperativa 29 de Octubre



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa 29 de Octubre

Elaborado: Por las Autoras

Grafica N° 36 Nivel de instrucción de los clientes de la cooperativa 29 de Octubre



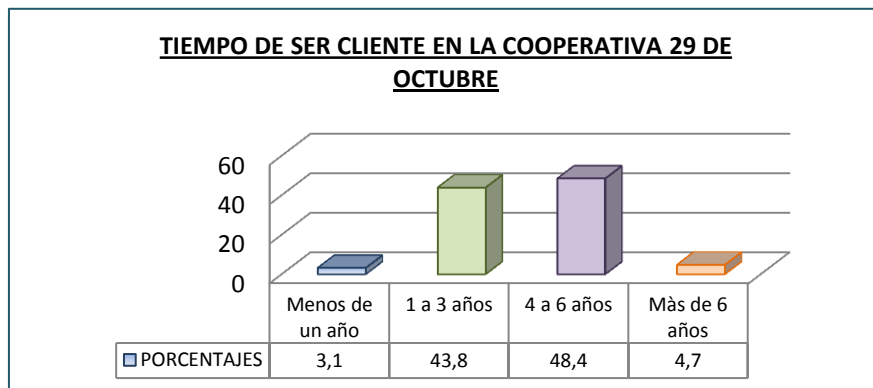
Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa 29 de Octubre

Elaborado: Por las Autoras

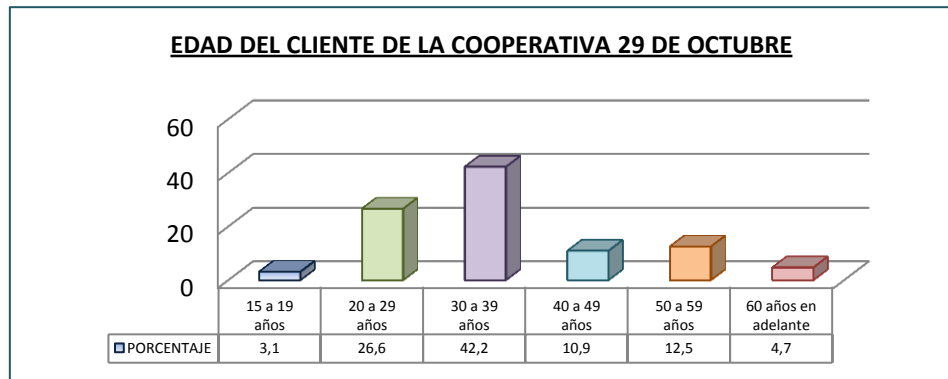
El 76,6% de clientes de la cooperativa 29 de Octubre disponen de una cuenta de correo electrónico y el 54,7% son parte de una red social al igual que los encuestados de las entidades financieras anteriores las razones por las que cuentan con estos servicios es por la facilidad que se tiene para comunicarse con familiares y amigos.

Los resultados de las encuesta presentaron que el 48,4% son clientes de 4 a 6 años, el 43,8% fluctúan de 1 a 3 años, el porcentaje de clientes de 4 a 6 años puede ser a que el mayor porcentaje de los clientes de la institución fluctúan entre los 30 a 39 años, edad en la cual los clientes ya tienen una actividad financiera estable en una determinada institución, otro de los porcentajes es la de los clientes de 20 a 29 años edad en la cual los clientes empiezan su vida financiera activa.

Grafica N° 37 Tiempo de ser clientes de la cooperativa 29 de Octubre



Grafica N° 38 Edad del cliente de la cooperativa 29 de Octubre



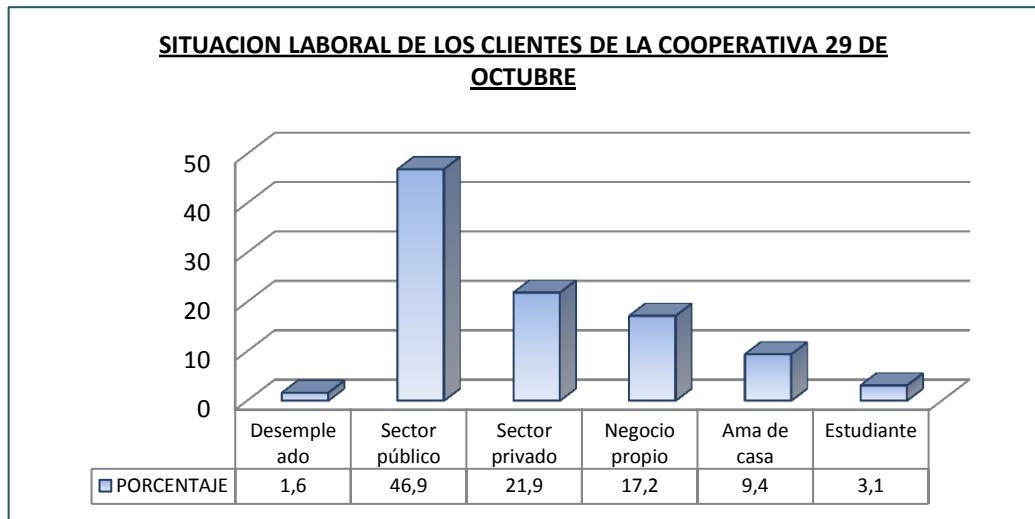
Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa 29 de Octubre

Elaborado: Por las Autoras

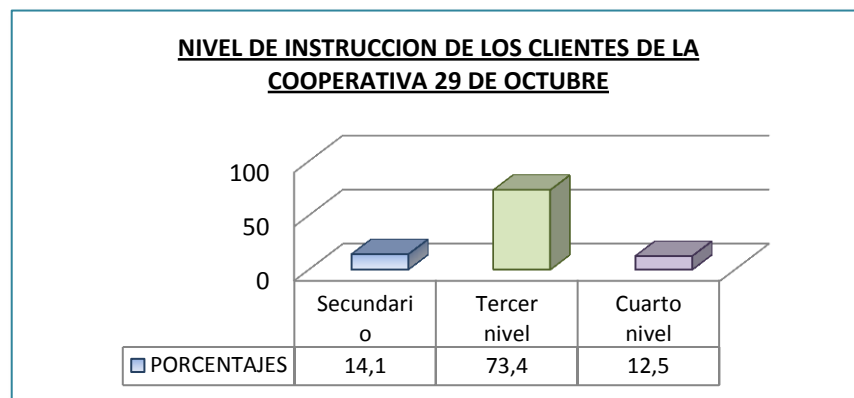
El porcentaje de clientes encuestados en el Cooperativa 29 de Octubre trabajan en instituciones del sector público con el 46,9%, seguidos de los trabajadores del sector privado con el 21,9%, las personas que poseen negocio propio son del 17,2% del total de encuestados, las amas de casa con el 9,4%, el sector estudiantil también está presente con el 3,1% y los desempleados con el 1,6% de participación financiera en esta entidad.

En lo que respecta al nivel de instrucción la muestra de personas analizadas en el Cooperativa 29 de Octubre muestran una tendencia positiva mayoritaria en el segmento de clientes financieros con un nivel de instrucción de tercer nivel con un porcentaje de 73,4% en este segmento se encuentran profesionales con títulos universitarios, englobando en su conjunto a economistas, ingenieros, licenciados, etc., seguidos de las personas con un nivel de instrucción secundario en un 14,1% que pertenecen a personas con estudios medios y el 12,5% corresponden a personas con estudios de cuarto nivel por lo general maestrías.

Grafica Nº 39 Situación laboral de los clientes de la cooperativa 29 de Octubre



Grafica Nº 40 Nivel de Instrucción de los clientes de la cooperativa 29 de Octubre



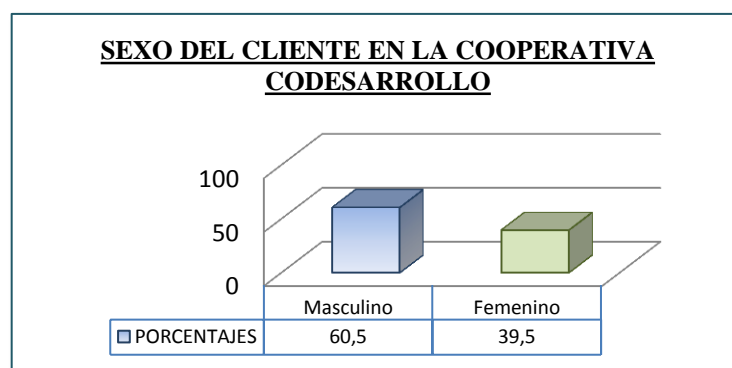
Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa 29 de Octubre

Elaborado: Por las Autoras

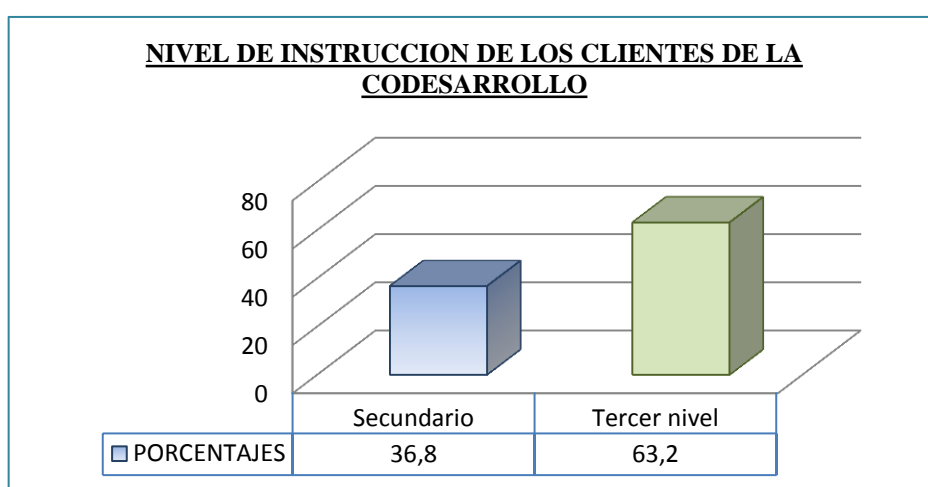
La última cooperativa que se analizó en la plaza de Loja es la cooperativa CODESARROLLO, fundada el 17 de agosto de 1998 con la finalidad de participar en el mercado financiero desde una perspectiva incluyente para brindar servicios ágiles y justos a aquellos que no acceden al mercado financiero formal tradicional.

Del total de encuestados de la cooperativa CODESARROLLO el 60,5% eran de género masculino y el 39,5% de género femenino, el nivel de instrucción predominante en los encuestados es el de tercer nivel con el 63,2%, seguido del nivel de instrucción secundaria en un 36,8%, estos datos se pueden corroborar con la información presentada en las siguientes gráficas.

Grafica N° 41 Sexo y Nivel de Instrucción de los cliente de la cooperativa Codesarrollo



Grafica N° 42 Nivel de instrucción de los clientes de la cooperativa Codesarrollo

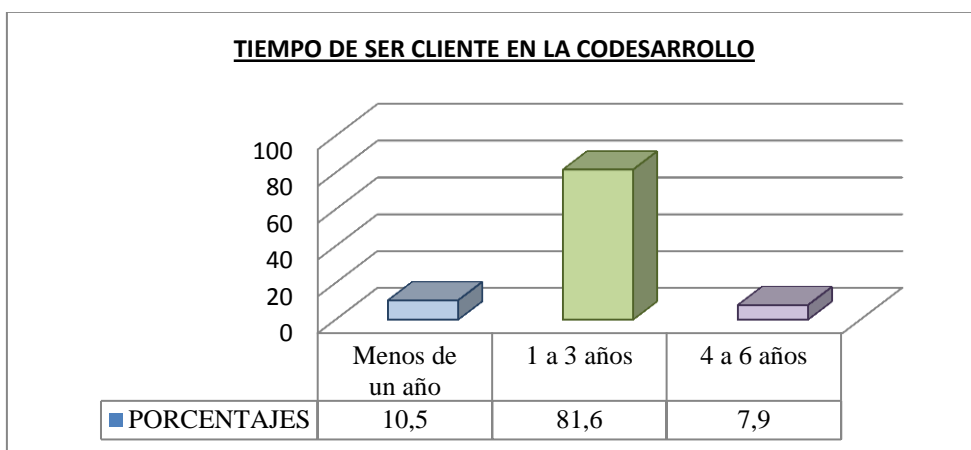


Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa Codesarrollo

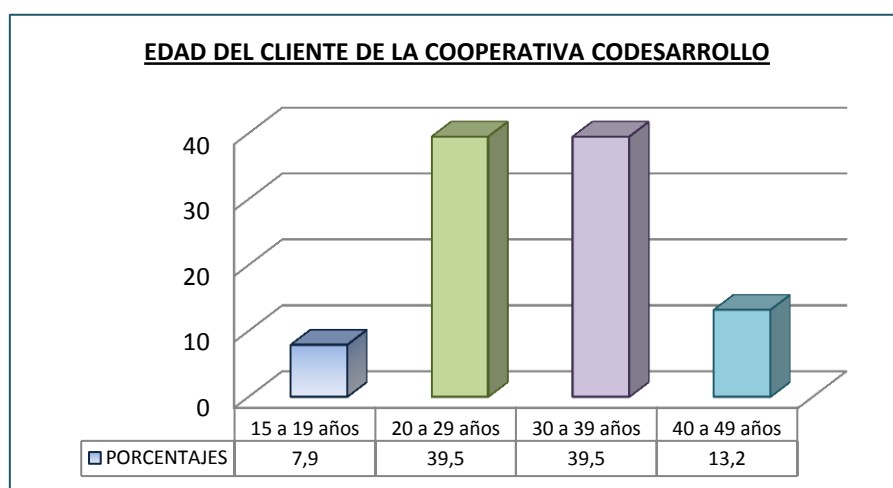
Elaborado: Por las Autoras

Los resultados de las encuestas muestran que el tiempo de participación de los clientes en la institución, cuentan con un 81,6% de clientes que llevan perteneciendo a la cooperativa Codesarrollo de 1 a 3 años, los clientes que son parte de la cooperativa menos de un año con el 10,5%, el segmento con menor participación financiera en la cooperativa Codesarrollo son los que son clientes de 4 a 6 años con el 7,9% de participación, estos índices de participación pueden ser afectados por que la mayoría de los clientes fluctúan entre los 20 a 29 años y de 30 a 39 años con el 39,5% de participación en ambos casos, como se indico anteriormente estas son las edades en las que los clientes empiezan su vida financiera activa.

Grafica N° 43Tiempo de ser clientes de la cooperativa Codesarrollo



Grafica N° 44Edad de los clientes de la cooperativa Codesarrollo

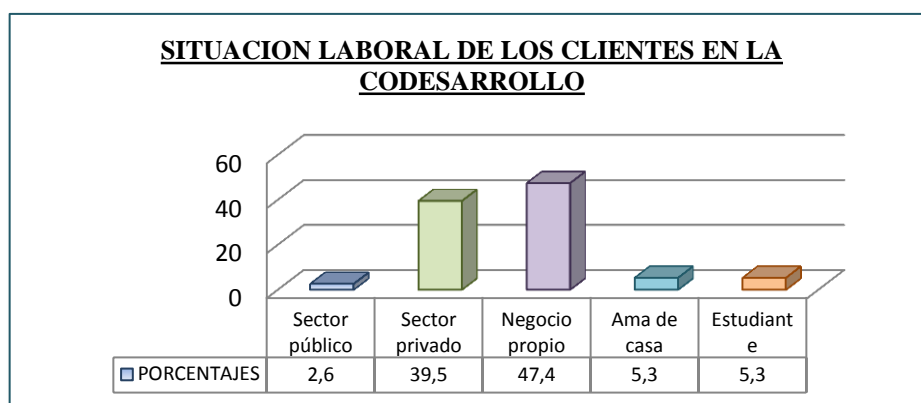


Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa Codesarrollo

Elaborado: Por las Autoras

Con lo expuesto anteriormente se relaciona la situación laboral ya que el 47,4% corresponde a clientes que poseen su negocio propio, una tienda un pequeño taller un puesto en algún lugar del centro, etc., el 39,5% trabajan en instituciones del sector privado, es interesante que los estudiantes se manifiesten ya en las operaciones financieras con una participación del 5,3%, igual porcentaje se establece para las amas de casa, los trabajadores del sector público se presentan con el menor porcentaje con el 2,6% de participación financiera, en la cooperativa Codesarrollo.

Grafica N° 45 Situación laboral clientes de la cooperativa Codesarrollo



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Cooperativa Codesarrollo

Elaborado: Por las Autoras

El 81,6% de los clientes de la cooperativa Codesarrollo poseen cuenta de correo electrónico y el 52,6% disponen de una cuenta en alguna red social las razones por las que disponen de estos servicios es por la facilidad para comunicarse con familiares y amigos.

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

Existen muchos factores que influyen para que los clientes prefieran un determinado producto o servicio uno de esos factores puede ser la rentabilidad de la entidad financiera, la solidez de la misma, la demanda de los productos y servicios financieros se ve relacionada con el costo y beneficio que los consumidores financieros obtienen al acceder a uno de ellos, pero adicional a estas dos variables existen varios factores que son importantes al momento de elegir la entidad bancaria en la cual se solicitara un producto o servicio. Es decir que los consumidores como potenciales clientes de largo plazo de una entidad analizan que la misma llene sus expectativas y proporcione la seguridad necesaria con el fin que haya una fidelización íntegra en el proceso. Los factores como la solidez, el prestigio y recomendación de una entidad son importantes para ello, esto contrasta con lo antes mencionado, puesto que al existir fidelidad a la entidad conlleva que el cliente de ésta recomiende la misma a sus conocidos, familiares o amigos, al mismo tiempo se puede ver que la banca ha desarrollado una serie de productos, los cuales han sido el motor fundamental para los altos

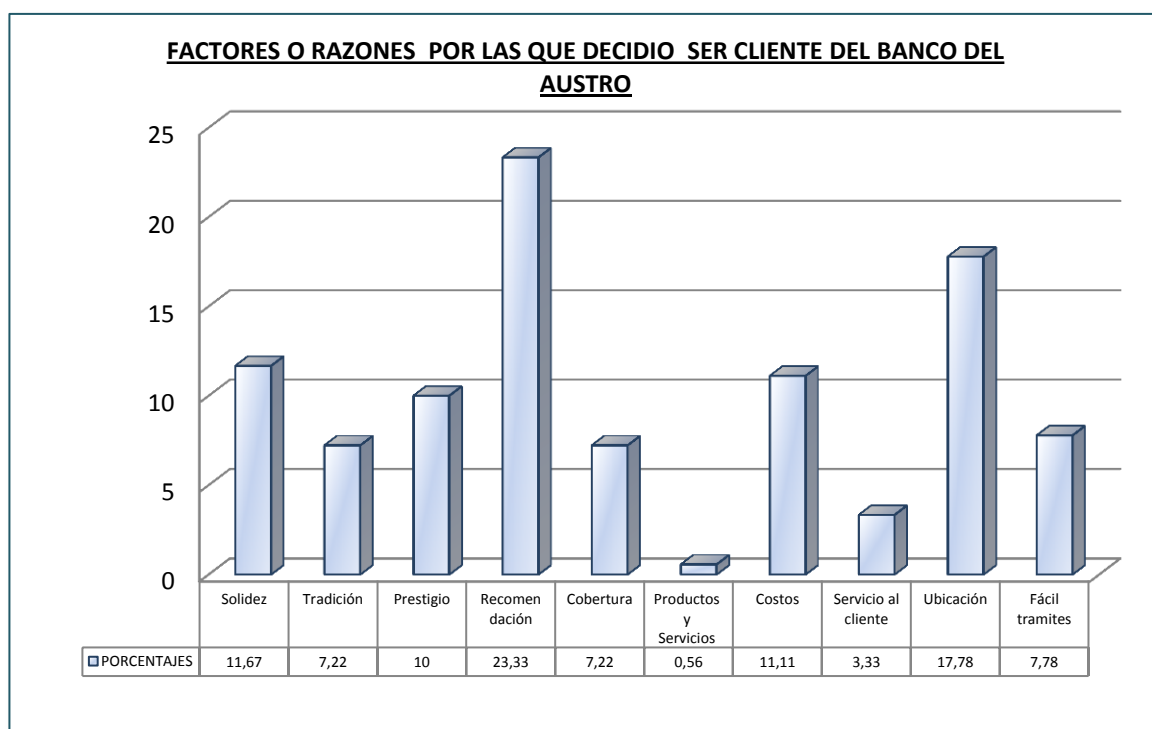
índices de rendimiento que obtienen, así se tiene que a partir de estos se ha podido ofrecer al cliente una nueva gama de servicios orientados a satisfacer sus necesidades de consumo de tal forma que estos viabilizan o facilitan la labor de consumo en la población mediante préstamos dirigidos a este tipo de necesidades, tarjetas y cuentas bancarias, depósitos, banca electrónica, canalización de pagos, transacciones digitales, etc.

Para determinar las razones o factores por las que los clientes encuestados eligieron ser parte de la banca privada son las siguientes.

De la muestra de 60 encuestados del banco del Austro cada uno emitió tres razones por lo que se obtuvieron 180 respuestas que se promediaron respectivamente para obtener la información solicitada.

Mayoritariamente las razones por las que los encuestados decidieron ser clientes del Banco del Austro es por recomendación (23,33%) de algún familiar, amigo, conocido, medios de comunicación, etc., otra de las razones de peso fue la ubicación (17,78%), la solidez (11,67%) que presenta el Banco es otra razón importante para haber elegido el Banco del Austro como su entidad financiera de preferencia, el 11,11% de los encuestados se guían por el costo y como se analizó en el capítulo 2 en nuestro país los costos de los productos y servicios financieros se encuentran regulados por la resolución de la junta bancaria que determina el techo máximo de los mismos, es por ello que los productos y servicios financieros es otro factor muy importante para elegir ser clientes de la institución, en lo que respecta a la tramitología el 7,78% opina que la facilidad para realizar las operaciones financieras una razón por la que eligieron el Banco del Austro como la entidad financiera de preferencia, por tradición y cobertura se obtuvo el 7,22% siendo los productos y servicios financieros la razón con menor porcentaje en la elección de las razones por las que eligieron ser clientes del Banco del Austro, así como se muestra a continuación:

Grafica N° 46: Razones por la que es cliente del Banco del Austro



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en el Austro

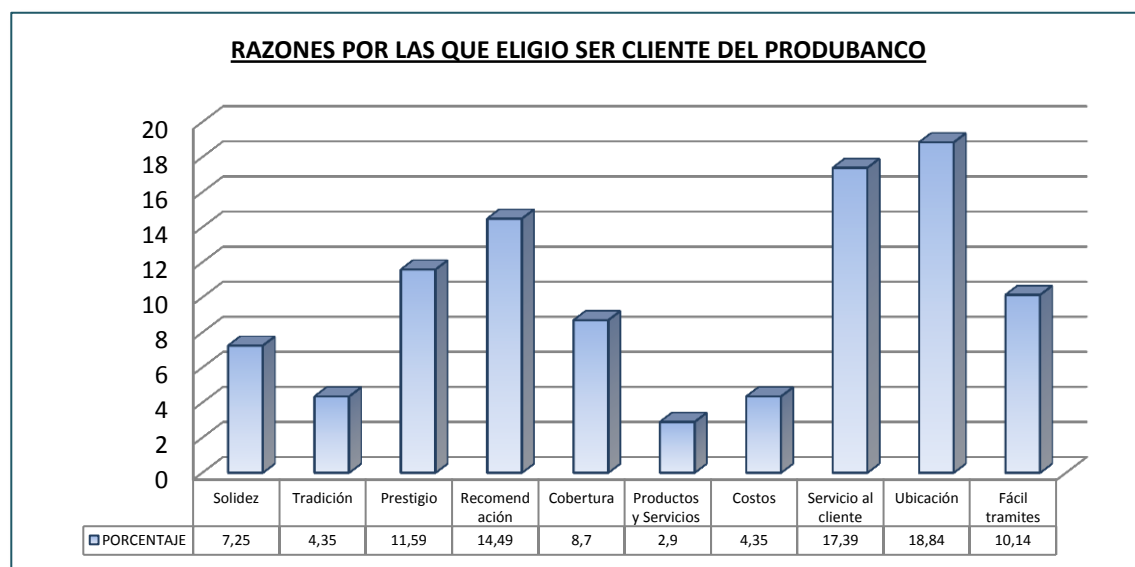
Elaborado: Por las Autoras

Otra de las entidades financieras analizadas en la banca privada es el **Produbanco**, por naturaleza, los factores más influyentes para elegir una institución financiera son tradición, recomendación, ubicación, productos y servicios financieros, prestigio y solidez entre los principales.

Particularmente los factores que influyeron para que los clientes del Produbanco decidieran ser parte de la institución y prefieran los productos y servicios ofrecidos por el mismo, se dan por la ubicación (18,84%) de la entidad bancaria ya que es un aspecto muy importante que interesa a los clientes por ser el primer canal de comunicación importante del cliente con la entidad por lo que para los clientes un factor que influye en la preferencia de productos y servicios de una institución es la ubicación, siendo de su atracción una entidad financiera que se encuentre cerca de los lugares de trabajo o domicilios, el servicio al cliente es un buen factor y una buena razón considerada por los clientes del Produbanco con el 17,39% para elegir la institución, otro de los factores para preferir los productos y servicios ofrecidos es

porque el 14,49% de participantes eligieron la entidad por recomendación, seguidos del prestigio (11,59%), de la facilidad en la tramitología (10,14%), acorde a los datos que se apreciaron en la siguiente gráfica adjunta se muestra que la cobertura abarca el 8,7%, seguida de la solidez del banco con el 7,25% un segmento de participantes contestaron que se debe a la tradición (4,35%), Costos (4,35%) y en menor grado de participación con el 2,9% la elección de la entidad por los productos y servicios financieros que se ofrecen en la institución.

Grafica N° 47 Razones por las que eligió ser cliente del Produbanco



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en el Produbanco

Elaborado: Por las Autoras

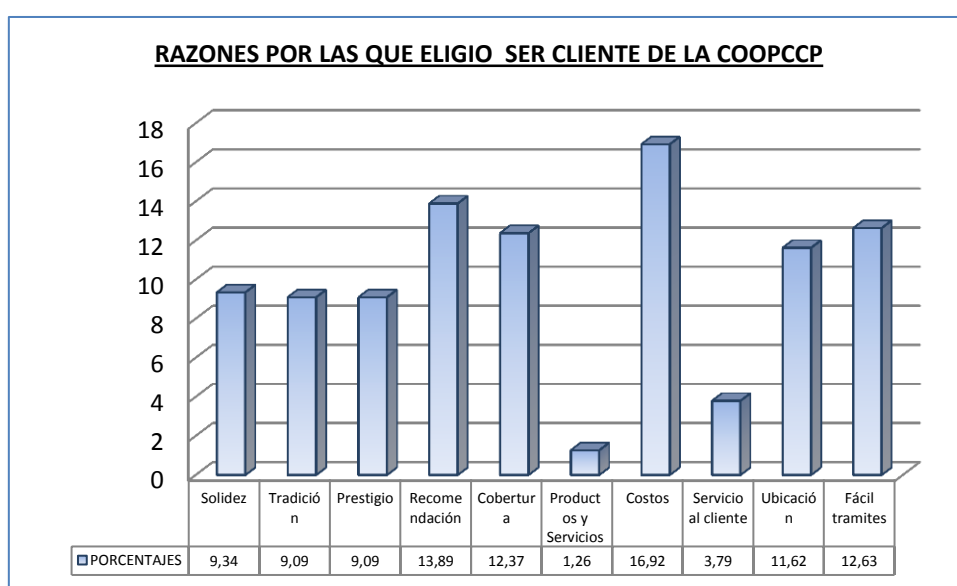
Cooperativas

Dentro del estudio realizado se cuenta también con el subsistema cooperativas, y como tal también es interesante conocer los factores que influyeron en los clientes de las cooperativas analizadas para que prefieran los productos y servicios financieros de las mismas.

Particularmente los factores por la que los clientes de la **COOPCCP** decidieron ser parte de la institución se dan por los costos (16,92%), por recomendación al cliente con el 13,89%, otra de las razones para formar parte del Banco es porque el 14,49% de

participantes eligieron la entidad por recomendación, seguidos de la facilidad para realizar los trámites con el (12,63%), cobertura con el (12,37%), acorde a los datos que se apreciaran en la siguiente tabla adjunta se muestra que la ubicación abarca el 11,62%, seguida de la solidez del banco con el 9,34% un segmento de participantes contestaron que se debe a la tradición y el prestigio con el 9,9% ambas razones, y en menor grado de participación para el servicio al cliente con el 3,79% , mientras que el 1,26% la razón por la que eligieron la entidad es por los productos y servicios financieros que se ofrecen en la misma.

Grafica N° 48: Razones por la que eligió ser cliente de la cooperativa



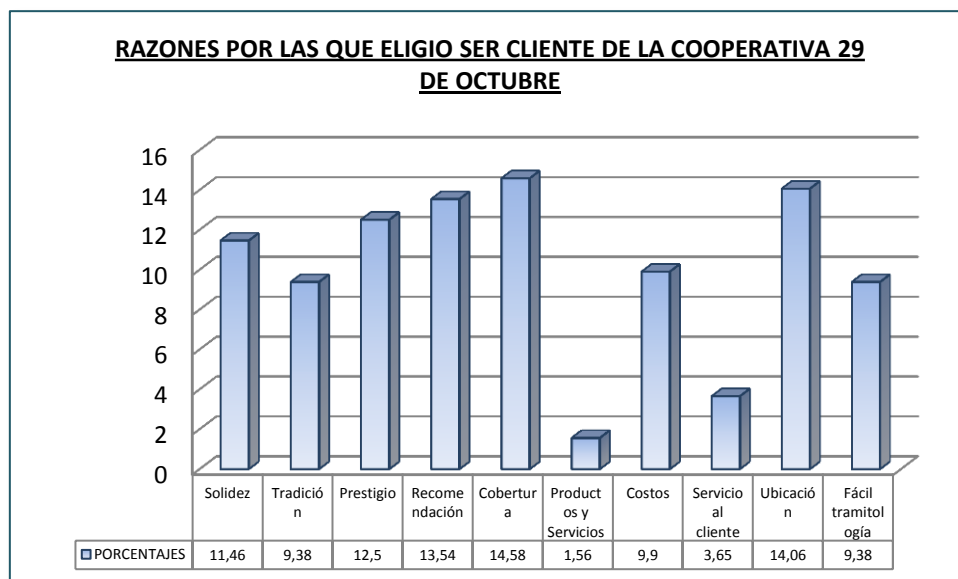
Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la COOPCCP

Elaborado: Por las Autoras

Otra de las cooperativas objeto de análisis es la cooperativa 29 de Octubre y en lo que se refiere a las razones por la que los clientes de la misma decidieron ser parte de la institución se dan por la cobertura(14,58%), ubicación (14,06%), por recomendación al cliente con el 13,54%, otro de los factores que incidieron para que los clientes formen parte de la cooperativa es por el prestigio de la misma con el 12,5%, el 11,46% de participantes eligieron la entidad por la solidez de la misma, seguidos de la facilidad para realizar los trámites y por tradición con el (9,38%), acorde a los datos que se apreciaran en la siguiente tabla adjunta se muestra que el nivel de participación

para el servicio al cliente es del 3,65% , mientras que el 1,56% sostuvo que la razón por la que eligieron la entidad es por los productos y servicios financieros que se ofrecen en la misma.

Gráfica N° 49: Razones por las que eligió ser cliente de la cooperativa 29 de Octubre



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la 29 de Octubre

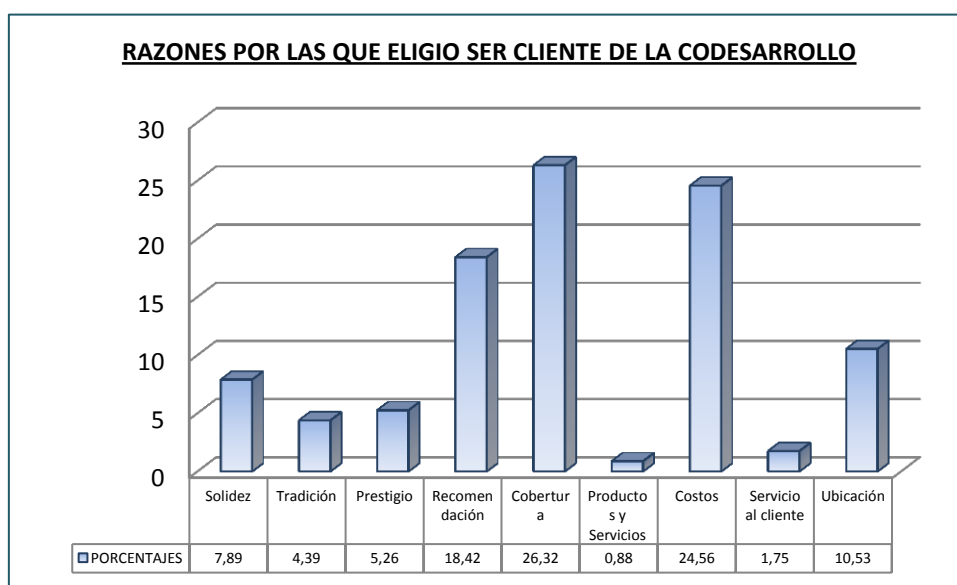
Elaborado: Por las Autoras

En la cooperativa Codesarrollo, la demanda de los productos y servicios financieros se ven relacionadas con los factores como la solidez, prestigio, tradición, recomendación, cobertura, productos y servicios, costos de los mismos, servicio al cliente, ubicación.

En la cooperativa Codesarrollo el principal determinante es la cobertura con el 26,32%, otro factor determinante en la elección de productos y servicios financieros son los costos(24,56%) de los productos y servicios financieros, recomendación (18,42%), otra de las razones para formar parte de la cooperativa es por ubicación con el 10,53%, el 7,89% de participantes eligieron la entidad por la solidez que tiene la entidad bancaria, en promedio 23 hombres y 15 mujeres de la muestra encuestada indicaron que este factor es importante al momento de elegir la entidad bancaria. Una institución sólida indica que tiene un patrimonio bien administrado y el total de sus activos cubre por completo sus pasivos, razón por la cual brinda seguridad en sus clientes, otro de los factores determinantes en la elección de las instituciones

financieras es el prestigio con el (5,26%), por tradición (4,39%), acorde a los datos que se apreciaran en la siguiente gráfica se muestra que la razón por la que eligieron la entidad es por el servicio al cliente es del 1,75% , mientras que el 0,88% sostuvo que el factor por el que eligieron la entidad es por los productos y servicios financieros que se ofrecen en la cooperativa.

Grafica N° 50: Razones por las que eligió ser cliente de la cooperativa Codesarrollo



Fuente: Resultado de las encuestas elaboradas en la Codesarrollo

Elaborado: Por las Autoras

Es de nuestro conocimiento que los factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros son diversos, en especial porque cada cliente utiliza diversos argumentos para preferir los productos y servicios financieros de una institución.

3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de subsistemas (IFIS)

Otro aspecto importante a considerar durante el análisis es que algunos de los clientes mantienen activa otra cuenta en cualquier otra entidad de los diferentes subsistemas financieros, la misma que puede ser de la banca privada, cooperativas, mutualista, banca privada o alguna otra institución del sistema financiero no regulado.

Es así que algunos clientes del Banco del Austro mantienen activa otra cuenta en otras instituciones financieras que se encuentran facultadas para realizar operaciones financieras dentro del subsistema privado, del 21,7% de la muestra analizada en el Banco del Austro el 1,7% de clientes pertenecían también al banco Bolivariano, el 3,3% en el banco de Guayaquil, el 10% tienen cuenta en el banco de Loja, el banco de Machala también se hace presente con el 1,7% de participación y el 5% de los clientes del Banco del Austro son también clientes del Banco Pichincha.

De los encuestados del Banco del Austro se cuenta con el 1,7% de clientes que disponen de una cuenta en una cooperativa regulada, el nombre de la cooperativa en la que disponen de una cuenta es la de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega, otro de los subsistemas presentes en la plaza de Loja es la Mutualista Pichincha, de la muestra seleccionada a ser encuestada en el Banco del Austro se tiene que el 3,3% de clientes del Banco del Austro poseen una cuenta en la Mutualista Pichincha.

De los 23 encuestados en el banco **PRODUBANCO** se tiene que el 30,4% de participantes mantienen otra cuenta en otros subsistemas financieros es decir en otra entidad, de los cuales el 21,7% son clientes del Banco de Loja, el 4,3% tienen al banco de Machala como segunda opción y el 4,3% son además clientes del banco de Pichincha, de la muestra de encuestados en el Produbanco el 13% mantienen también una cuenta en el subsistema de cooperativas reguladas las cooperativas en la que los clientes del Produbanco tienen cuenta son la Cooperativa Codesarrollo, la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, La Cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega.

De igual manera se presentaron datos de que el 4,3% de la muestra dijo ser cliente de una institución financiera no regulada, el nombre de la institución financiera es la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortuna, la misma que en la ciudad de Loja se encuentra ubicada en la calle Bolívar entre Quito e Imbabura

El estudio comparativo entre los tipos de subsistemas indica que gran parte de los clientes financieros de la plaza de Loja, no solo trabajan con una sola institución financiera sino que toman una de ellas como su opción principal y alguna otra entidad de cualquier subsistema como segunda alternativa, por ejemplo el caso de muchos trabajadores del sector privado deben tener activa en un determinado banco elegido por la empresa en la que laboran para que se realicen los pagos de salarios desde esa entidad financiera, como este existen algunos factores que influyen para que los usuarios financieros opten por trabajar con dos o más entidades financieras.

La siguiente información presenta las comparaciones de los bancos analizados y de los otros subsistemas con los que se trabaja.

Tabla N° 39: Cuadro comparativo de los clientes de la Banca Privada con cuenta en otros subsistemas

CUADRO COMPARATIVO DE LOS CLIENTES DE LOS BANCOS PRIVADOS ANALIZADOS CON OTRAS ENTIDADES DE OTROS SUBSISTEMAS					
Subsistema Privado	Otros Subsistemas como segunda opción				
Primera Opción	Banco Segunda Opcion	Cooperativas Reguladas	Mutualistas	Banca Publica	Sistema Financiero no regulado
Banco del Austro	Banco Bolivariano (1,7%)	Manuel Esteban Godoy Ortega "MEGO" (1,7%)	Mutualista Pichincha (3,3%)	--	--
	Banco de Guayaquil (3,3%)				
	Banco de Loja (10%)				
	Banco de Machala (1,7%)				
	Banco de Pichincha (5%)				
Banco Produbanco	Banco de Loja (21,7%)	Codesarrollo (4,3%)	--	--	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortuna (4,3%)
	Banco de Machala (4,3%)	Juventud Ecuatoriana Progresista (4,3%)	--	--	
	Banco de Pichincha (4,3%)	Manuel Esteban Godoy Ortega "MEGO" (4,3%)	--	--	

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Así como se analizó el nivel de participación de los clientes de la Banca privada en otros subsistemas, es necesario analizar a los clientes del subsistema cooperativas con otros subsistemas, es así que algunos de los clientes de las cooperativas analizadas expresaron formar parte de otras entidades financieras como es el caso de la muestra

de 132 encuestados en donde se tiene que el 6,1% de participantes mantienen otra cuenta de ahorros en la cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega (MEGO).

El 25% de clientes de la COOPCCP, son también clientes de otras entidades del subsistema privado, el Banco de Loja (12,1%), Guayaquil (4,5%) y Pichincha (3%), Machala y Bolivariano con el 2,3%, mientras que el Produbanco participa con el 0,8%, el Banco de Loja es el que cuenta con el mayor porcentaje de clientes de la COOPCCP, que también eligieron al banco de Loja.

De igual manera se obtuvo información de que el 2,3% de la muestra de la cooperativa COOPCCP, dijo ser cliente de una institución financiera no regulada, el 1,5% de participación es para la cooperativa CACPE LOJA, siendo un porcentaje superior al 0,8% de clientes que también forman parte de la cooperativa Fortuna.

Otra de las cooperativas que se hizo presente con la participación de sus clientes en otras entidades financieras es la cooperativa 29 de Octubre ya que de acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 6,2% de los clientes tienen cuenta en otra cooperativa financiera, las cooperativas que muestran su nivel de participación de acuerdo a la opinión de los encuestados es la COOPMEGO con el 4,7%, seguida de la Cooperativa Padre Julián Lorente con el 1,6% de participación financiera.

Los clientes de la cooperativa 29 de Octubre también forman parte del subsistema privado, así que el 4,7% de los participantes mantienen una cuenta activa en el Austro(1,6%), el banco de Loja(1,6) y el banco de Pichincha (1,6%), todos con el mismo porcentaje de participación financiera.

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 5,3% de los clientes de la cooperativa **Codesarrollo** tienen cuenta en otra cooperativa financiera.

La cooperativa que muestran su nivel de participación de acuerdo a la opinión de los encuestados es la COOPMEGO con el 5,3%, como resultado de los datos obtenidos en la cooperativa Codesarrollo se cuenta que algunos clientes también forman parte del subsistema privado, el 7,9% de los participantes mantienen una cuenta activa en uno de los siguientes bancos en el Bolivariano (2,6%) y el banco de Loja (5,3%), el 5,3% de encuestados de la cooperativa Codesarrollo respondió pertenecer a una institución

financiera no regulada con el 5,3% de participación, las entidades financieras de las que son clientes son la cooperativa CACPE LOJA con el 2,6% y en igual porcentaje los clientes de la cooperativa no regulada Fortuna.

Tabla N^o 40: Cuadro comparativo de los clientes de las cooperativas con cuenta en otros subsistemas

CUADRO COMPARATIVO DE LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS ANALIZADAS CON OTRAS ENTIDADES DE OTROS SUBSISTEMAS					
Subsistema Cooperativa	Otros Subsistemas como segunda opción				
Primera Opción	Banco Segunda Opción	Cooperativas Reguladas como segunda opción	Mutualistas	Banca Publica	Sistema Financiero no regulado
Cooperativa COOPCCP	Banco Bolivariano (2,3%)	Manuel Esteban Godoy Ortega "MEGO" (6,1%)	--	--	Cooperativa CAPCPE Loja (1,5%)
	Banco de Guayaquil (4,5%)				
	Banco de Loja (12,1%)				
	Banco de Machala (2,3%)				Cooperativa Fortuna (0,8%)
	Banco Produbanco (0,8%)				
	Banco de Pichincha (4,5%)				
Cooperativa 29 de Octubre	Banco del Austro (1,6%)	Manuel Esteban Godoy Ortega "MEGO" (4,7%)	--	--	--
	Banco de Loja (1,6%)	Cooperativa Padre Julián Lorente (1,6%)	--	--	--
	Banco de Pichincha (1,6%)		--	--	--
Cooperativa Codesarrollo	Banco Bolivariano (2,6%)	Manuel Esteban Godoy Ortega "MEGO" (5,3%)	--	--	Cooperativa CAPCPE Loja (2,6%)
	Banco de Loja (5,3%)	Cooperativa Padre Julián Lorente (1,6%)	--	--	Cooperativa Fortuna (2,6%)
	Banco de Pichincha (1,6%)		--	--	

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Como se puede apreciar en los datos de la tabla algunos clientes financieros de las cooperativas forman parte de otras entidades de los diferentes subsistemas financieros.

3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios

La presente investigación es un estudio prospectivo, que busca conocer la preferencia de los productos y servicios financieros y su condición en un momento dado, el proyecto se realiza usando información proveniente de los propios clientes de cada entidad financiera considerando esta información fuente confiable para analizar la calidad de servicios ofrecida por estos y las preferencias del consumidor.

Los productos y servicios que los clientes demandan de las entidades financieras se ven enfocadas a cubrir necesidades de ahorro, inversión, financiamiento, transacciones de comercio y estatus o prestigio como es el caso de las tarjetas de crédito. Siempre

los clientes de las entidades bancarias buscan obtener el mejor beneficio por la colocación de su dinero o accediendo a un financiamiento con mejores costos.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Por esta razón la demanda de los productos en los clientes financieros encuestados en la plaza de Loja indican que los productos básicos como cuentas de ahorro y tarjeta de débito son de mejor accesibilidad por los clientes de las entidades financieras.

Los factores de medición de preferencia de productos entre los bancos encuestados en nuestro caso el Banco del Austro y el Produbanco, favorecen en primera instancia a las cuentas de ahorro en ambas instituciones en el Austro el 85% de los clientes encuestados prefieren la cuenta de ahorro y en el Produbanco el 91,30% optan por el mismo producto, esto se relaciona con el análisis de captaciones del año 2010, ya que las captaciones por cuenta de ahorro demuestra que el ahorro representa el 30,17% del total de captaciones.

Seguido de las cuentas de ahorro se tienen que otro de los productos de preferencia por los clientes de estas instituciones son las cuentas corrientes el 13,30% de los clientes del Austro la prefieren y el 8,70 % de los clientes del Produbanco apuntan a este producto financiero como su preferido.

Otro de los productos financieros que actualmente demanda gran interés son las tarjetas de crédito por la facilidad presentada para realizar cualquier tipo de transacción es así que el 1,70% de los clientes del Austro lo registran como su preferido.

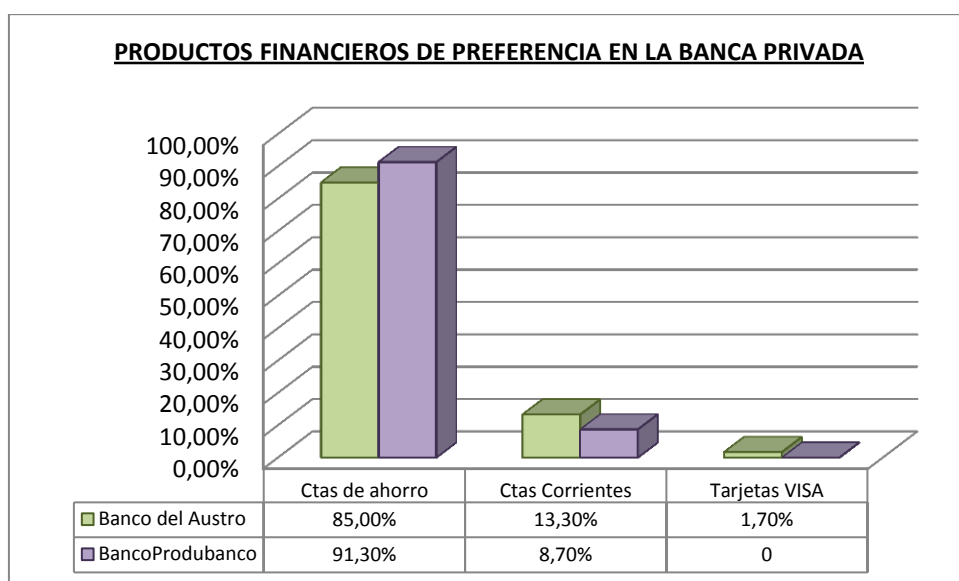
Tabla N° 41: Productos de mayor preferencia en los Bancos

PRODUCTOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LOS BANCOS ANALIZADOS			
Bancos	Ctas de ahorro	Ctas Corrientes	Tarjetas VISA
Banco del Austro	85,00%	13,30%	1,70%
BancoProdubanco	91,30%	8,70%	-

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Grafica N° 51: Productos financieros de mayor preferencia en la Banca Privada



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Para el análisis de los productos y servicios financieros con los que cuenta la cooperativa COOPCCP, se mostró un notable porcentaje de atracción financiera por el producto de cuenta de ahorro con el 84,1% de preferencia, otro de los productos de interés por los clientes de misma son las carteras de crédito, en las cuales el 15,2% prefieren la cartera de consumo por la rapidez en obtenerlos, los crédito comerciales cuentan con un nivel de participación del 0,80%.

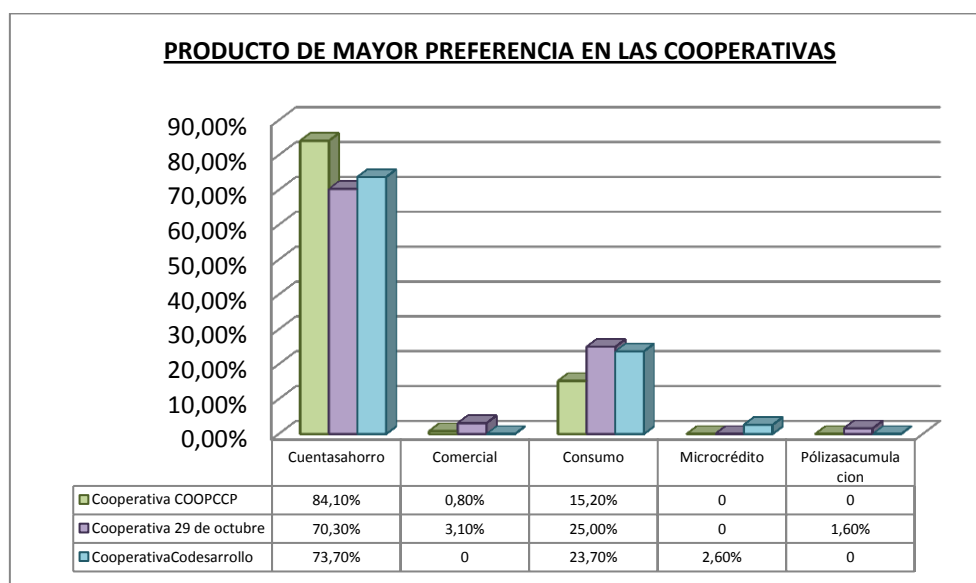
En la preferencia de los productos y servicios financieros con los que cuenta la cooperativa **29 de Octubre**, se mostró un notable porcentaje de atracción financiera por el producto de cuenta de ahorro con el 70,3% de preferencia, otro de los productos de interés por los clientes de misma son las pólizas de acumulación con el 1,6%, los créditos son muy importantes, es así que se tiene un nivel de participación del 25% para los clientes que prefieren el crédito de consumo, este tipo de cartera es muy demandada por los clientes gracias a la facilidad con la que se adquieren, otro de los productos que se prefieren en la cooperativa 29 de Octubre son los créditos comerciales con el 3,1%.

En el caso de los clientes de la cooperativa **Codesarrollo** se mostró un notable porcentaje de atracción financiera por la cuenta de ahorro con el 73,7% de preferencia, otro de los productos de interés por los clientes de misma son las carteras de crédito, por lo que en la cooperativa Codesarrollo el 23,7%, de clientes mantienen que sus preferencias son por los créditos de consumo, sin dejar de mencionar los microcréditos con el 2,6% de participación.

Tabla N° 42: Productos de mayor preferencia en las Cooperativas

PRODUCTOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS COOPERATIVAS ANALIZADAS					
COOPERATIVAS	Cuentasahorro	Comercial	Consumo	Microcrédito	Pólizasacumulacion
Cooperativa COOPCCP	84,10%	0,80%	15,20%	--	--
Cooperativa 29 de octubre	70,30%	3,10%	25,00%	--	1,60%
CooperativaCodesarrollo	73,70%	--	23,70%	2,60%	--

Grafica N° 52: Productos de mayor preferencia en las Cooperativas



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

De acuerdo al análisis de los resultados la cuenta de ahorros tiene total preferencia entre los productos financieros ofrecidos por el subsistema Cooperativas, gracias a que

la cuenta de ahorro es el producto más popular de entre los productos de las Instituciones Financieras, es muy demandado por la comunidad.

Adicionalmente, es importante mencionar cual es el producto financiero de mayor preferencia en los bancos elegidos como segunda opción es así que el 15% de los clientes del Austro que tienen cuenta en otras instituciones financieras prefiere la cuenta de ahorro, seguidos de la cuenta corriente (5 %), y aunque en un mínimo porcentaje los clientes del Banco del Austro con cuenta en otra entidad consideran a las tarjetas de crédito American Express (1,7%), como su producto de mayor preferencia.

De los encuestados del Banco del Austro se cuenta con el 1,7% de clientes que disponen de una cuenta en la cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega, considera que el producto de mayor preferencia en esta cooperativa es la cuenta de ahorro, otro de los subsistemas presentes en la plaza de Loja es la Mutualista Pichincha, de la muestra seleccionada a ser encuestada en el Banco del Austro se tiene que el 3,3% de clientes del Banco del Austro poseen una cuenta en la Mutualista Pichincha, indicando que el producto financiero de mayor preferencia en esta es la cuenta de ahorro tradicional con el 3,3% de participación.

De la muestra de clientes encuestados en el Produbanco el 13% mantienen también una cuenta en la Cooperativa Codesarrollo, la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, La Cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega, según estadísticas de los datos que se obtuvieron en la encuesta aplicada a los clientes del Produbanco el 13% de los encuestados manifestó que el producto financiero de mayor preferencia en las tres cooperativas es la Cuenta de Ahorros.

Los clientes que además de pertenecer a la cooperativa COOPCCP, pertenecen también a otra entidad consideran que el producto de mayor preferencia en estas entidades financieras son las cuentas de ahorro (14,4%), lo que permite deducir brevemente la canalización de los recursos financieros al ahorro, la cuenta corriente se hace presente con el 8,3 % de participación, y por último tenemos la tarjeta de crédito visa y Diners Club con un 1,5% y 0,80% respectivamente.

Otra de las cooperativas que se hizo presente con la participación de sus clientes en otras entidades financieras es la cooperativa 29 de Octubre ya que de acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 6,2% de los clientes tienen cuenta en otra cooperativa financiera, las cooperativas que muestran su nivel de participación de acuerdo a la opinión de los encuestados es la COOPMEGO con el 4,7%, seguida de la Cooperativa Padre Julián Lorente con el 1,6% de participación financiera, el producto financiero de mayor preferencia en estas entidades financieras es la cuenta de ahorro con el 4,7% , seguido del crédito de consumo con el 1,6%.

Los clientes de la cooperativa 29 de Octubre también forman parte del subsistema privado, en estas entidades el producto de mayor preferencia son las cuentas de ahorro (3,1%), lo que permite deducir brevemente la canalización de los recursos financieros al ahorro, la tarjeta de crédito Diners Club es preferido por el 1,6% de los clientes de estas entidades de la banca privada.

Otra de las cooperativas analizadas es la Codesarrollo que presenta en sus datos que otra de las cooperativas que participan como opción de los clientes es la COOPMEGO con el 5,3%, en esta entidad los clientes prefieren el uso de cuentas de ahorro en un 5,3%, como resultado de los datos obtenidos en la cooperativa Codesarrollo se cuenta que algunos clientes también forman parte del subsistema privado, en lo que respecta a la preferencia en los productos financieros en estos bancos, se muestran que un alto porcentaje es para los clientes que prefieren las cuentas corrientes con el 5,3% de participación, seguido de las cuentas de ahorro con el 2,6%.

El 5,3% de los clientes de la Codesarrollo que tienen cuenta en una institución financiera no regulada consideran a los depósitos a plazo fijo como su producto de mayor preferencia en el subsistema financiero no regulado con el 2,6%, al igual que los préstamos hipotecarios con el mismo porcentaje de preferencia.

Tabla N° 43: Productos de mayor preferencia en las entidades financieras como segunda opción.

PRODUCTOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS ELEGIDAS COMO SEGUNDA OPCIÓN								
ENTIDADES FINANCIERAS	Ctas de ahorro	Ctas Corrientes	Tarjetas Crédito	Créditos de Consumo	Pólizas Acumulación	Depósitos a plazo fijo	préstamos hipotecarios	préstamos prendarios
Banca Privada	61,2	23,6	7,3	--	4,3	--	--	--
Cooperativas	30,80%	--	--	1,6	--	--	--	--
Mutualista	3,3	--	--	--	--	--	--	--
Entidad Financiera no Regulada	--	--	--	--	--	5,7	3,4	0,8

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

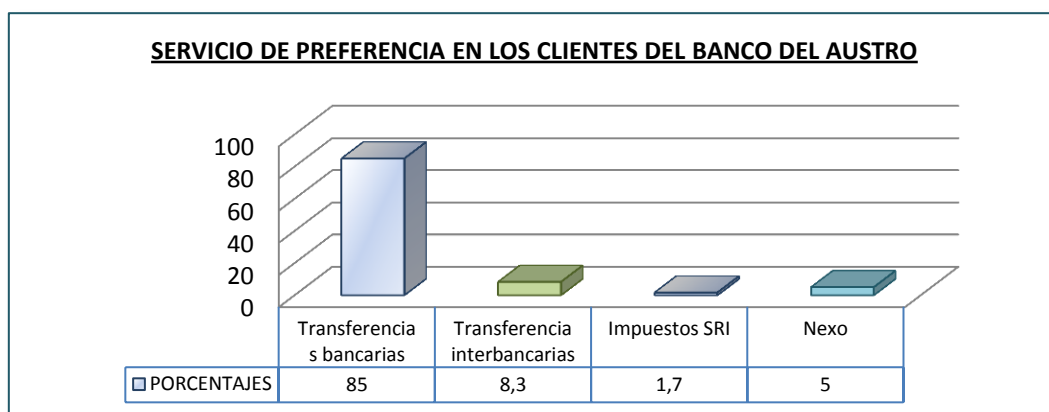
Como se puede apreciar en los datos de la tabla en todas las entidades financieras de los diferentes subsistemas se tiene que el mayor porcentaje de clientes que las eligieron como segunda opción consideran a las cuentas de ahorro como producto preferido en el entorno financiero actual.

SERVICIOS FINANCIEROS

Las preferencias por servicios financieros en las entidades financieras analizadas se centran principalmente en las que facilitan las transacciones cotidianas. Las tarjetas de débito y crédito es una herramienta sumamente necesaria para retirar efectivo a cualquier momento del día, en cualquier lugar donde encontremos un cajero automático. Además, un beneficio de este servicio es no tener que manejar dinero en efectivo, lo cual nos da seguridad, por la condición de ser un servicio atado a la cuenta de ahorros, este ha crecido en los últimos años.

Acorde al indicador de preferencia en los servicios financieros de los clientes del Banco del Austro, se anotaron los siguientes resultados.

Grafica Nº 53: Servicio de mayor preferencia en los clientes del Banco del Austro



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

En los servicios financieros del Banco del Austro se aprecia un elevado porcentaje de preferencia por las transferencias bancarias (85%), el servicio de transferencias interbancarias (8,3%) también es preferido por los clientes del Banco del Austro aunque su nivel de participación sea mínimo con respecto a las transferencias bancarias, en lo relativo a las tarjetas NEXO el uso y preferencia de este servicio es del 5% , seguido del servicio de pago de impuestos al SRI con el 1,7% de preferencias en un reducido número de clientes del Banco del Austro.

El 21,7% de la muestra del banco del Austro que mantiene cuenta en otra institución financiera de la banca privada expone que el servicio financiero de mayor preferencia en el banco privado opción 2, es para las transferencias bancarias con el 18,3%, seguido de las transferencias interbancarias y del servicio de la tarjeta NEXO con el 1,7 % de participación.

De los clientes que se encuestaron en el Banco del Austro se tiene que el 1,7% de clientes disponen de una cuenta en una cooperativa regulada, el nombre de la cooperativa en la que disponen de una cuenta es la de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega, el servicio de mayor preferencia son las transferencias bancarias realizadas en la misma, el servicio de mayor preferencia para estos clientes en la Mutualista es del 1,7% para las transferencias bancarias y del 1,7% para las transferencias interbancarias.

Tabla N° 44: servicios de mayor preferencia en los clientes del Banco del Austro con cuenta en otra entidad

SERVICIOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LOS CLIENTES DEL BANCO DEL AUSTRO QUE ADEMÁS MANTIENEN ACTIVA OTRA CUENTA EN OTRA ENTIDAD FINANCIERA				
	Transferencias bancarias	Transferencias interbancarias	Nexo	Impuesto SRI
Banco del Austro	85%	8,30%	5%	1,70%
Banca privada como segunda opción (Bolivariano, Guayaquil, Loja, Machala, Pichincha)	18,3	1,70%	1,70%	--
Mutualista (Pichincha)	1,7	1,7	--	--

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

El Banco **Produbanco** utiliza varios servicios financieros, pero el de mayor representatividad es el relacionado con las transferencias bancarias ya que representa el 100% de preferencia por sus clientes, el 30,4% de participantes que mantienen otra cuenta en el banco de Loja, Machala, Pichincha consideran que el servicio financiero de mayor preferencia en estas instituciones son las transferencias bancarias, de la muestra de clientes encuestados en el Produbanco el 13% de clientes que mantienen una cuenta en el subsistema de cooperativas reguladas considera a las transferencias bancarias el servicio de mayor preferencia, el 4,3% de la muestra del Produbanco indicó ser cliente de una institución financiera no regulada, el nombre de la institución financiera es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortuna, la misma que en la ciudad de Loja se encuentra ubicada en la calle Bolívar entre Quito e Imbabura, como servicio financiero de mayor preferencia se cuenta con los giros y transferencias bancarias (4,3%). A nivel bancario el servicio con mayor demanda son las transferencias bancarias los encuestados utilizan este servicio, por la facilidad de realizar transacciones, permitiendo controlar el movimiento en cifras de la cuenta bancaria que dispone el cliente.

Tabla N° 45: servicios de preferencia en los clientes del Produbanco con cuenta en otra entidad

SERVICIOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LOS CLIENTES DEL PRODUBANCO QUE ADEMÁS MANTIENEN ACTIVA OTRA CUENTA EN OTRA ENTIDAD FINANCIERA	
	Transferencias bancarias
Banco Produbanco	100%
Banca privada como segunda opción (Loja, Machala, Pichincha)	30,40%
Cooperativas	13,00%
Institución financiera no regulada	4,30%

Concluido el análisis de los clientes de la banca privada (Austro y Produbanco), se analizó las preferencias de los servicios financieros del subsistema cooperativas, es importante estudiar la participación de la cooperativa **COOPCCP** en el proceso de elección de los servicios financieros por parte de los clientes de la misma, para el análisis de los servicios financieros con los que cuenta la cooperativa COOPCCP, fue evidente el grado de favoritismo por las transferencias bancarias con el 100% de participación, de los 132 encuestados, se tiene que el 6,1% de participantes mantienen cuenta en otra cooperativa, el índice de participación de los clientes de la COOPCCP, en el subsistema cooperativas es para la cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega (MEGO), en los servicios financieros que ofrece la cooperativa sobresalen las transferencias bancarias con el 5,3%, seguidas del servicio de pagos básicos con un grado de participación del 0,8%, cabe señalar que el mayor porcentaje recae para los clientes que no mantienen cuenta en otra cooperativa, con el 93,9%.

El 25% de los clientes de la **COOPCCP**, también forman parte del subsistema privado, en el Banco de Loja (12,1%), Guayaquil (4,5%) y Pichincha (3%), Machala y Bolivariano con el 2,3%, mientras que el Produbanco participa con el 0,8%, de acuerdo a la opinión de los encuestados el servicio que prefieren los clientes en estas instituciones es del 22% para las transferencias bancarias, ya que el 75% no aplicaban para esa opción, el 2,3% es para el servicio de la NEXO y como última opción se cuenta con el pago de los servicios básicos con el 0,8%.

El 2,3% de la muestra dijo ser cliente de una institución financiera no regulada, en la cooperativa CACPE LOJA, y en la cooperativa Fortuna las cuales tienen un porcentaje de participación del 1,5% y 0,8% respectivamente.

Los servicios financieros de preferencia para este segmento son los avales, giros y transferencias, remesas sobre el extranjero con el 0,8% en cada servicio, de la muestra de clientes tomados en la COOPCCP, uno de los encuestados expresó tener cuenta en la Mutualista Pichincha, manifestando que el servicio de mayor preferencia son las transferencias bancarias.

Tabla N° 46: servicios financieros de preferencia en los clientes de la COOPCCP con cuenta en otra entidad financiera

SERVICIOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LOS CLIENTES DE LA COOPCCP QUE ADEMÁS MANTIENEN ACTIVA OTRA CUENTA EN OTRA ENTIDAD FINANCIERA						
	Transf bancaria	Pagos Básicos	Nexo	avales	Giros y Transf	Remesas sobre el extranjero
Cooperativa COOPCCP	100%	--	--	--	--	--
Banca privada como segunda opción (Loja, Guayaquil, Pichincha, Machala, Bolivariano, Produbanco)	22%	0,80%	2,30%	--	--	--
Otras Cooperativa (MEGO)	5,30%	0,80%	--	--	--	--
Mutualista Pichincha	--	--	--	--	--	--
Institución Financiera no regulada (CACPE, FORTUNA)	0,75%	--	--	0,80%	0,80%	0,80%

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

En lo que respecta al servicio de mayor preferencia en los clientes de la cooperativa 29 de Octubre, es evidente el grado de favoritismo de los mismos por las transferencias bancarias con el 100% de participación.

El 6,2% de los clientes de la cooperativa 29 de Octubre tienen otra cuenta en la COOPMEGO con el 4,7% y en la Cooperativa Padre Julián Lorente con el 1,6% de participación financiera, con respecto al servicio financiero de mayor preferencia se cuenta con que todos los clientes prefieren a estas entidades por la facilidad y rapidez para realizar las transferencias bancarias, el 4,7% de los participantes mantienen una cuenta activa en uno de los siguientes bancos, Austro (1,6%), el banco de Loja(1,6) y el banco de Pichincha (1,6%), todos con el mismo porcentaje de participación financiera, el servicio financiero preferido por los clientes de estos bancos son las transferencias bancarias.

Tabla N° 47: servicios preferidos por los clientes de la COOPCCP en otras entidades

SERVICIOS DE MAYOR PREFERENCIA EN LOS CLIENTES DE LA 29 DE OCTUBRE QUE ADEMÁS MANTIENEN ACTIVA OTRA CUENTA EN OTRA ENTIDAD FINANCIERA	
	Transferencias bancarias
Cooperativa 29 de Octubre	100%
Banca privada como segunda opción (Austro, Loja, Pichincha)	4,70%
Otras Cooperativa (MEGO, Padre Julián Lorente)	6,20%

Con el objetivo de determinar cuáles son las preferencias en los servicios financieros surgen un conjunto de preguntas para los clientes de la cooperativa **Codesarrollo** con la finalidad de conocer el proceso de elección en los servicios financieros, determinando el grado de favoritismo que los encuestados tienen por las transferencias bancarias con el 100% de participación.

El 5,3% de los clientes de la cooperativa Codesarrollo tienen cuenta en la cooperativa COOPMEGO en la que el servicio de preferencia son las transferencias bancarias, resultado de los datos obtenidos el 7,9% de los participantes mantienen una cuenta activa en uno de los siguientes bancos privados Bolivariano (2,6%) y el banco de Loja (5,3%), el servicio financiero preferido por los clientes de estos bancos son las transferencias bancarias, el 5,3% de encuestados respondió pertenecer a una institución financiera no regulada el 2,6% pertenecen a la CACPE Loja y a la cooperativa Fortuna en el mismo grado de participación, los servicios financieros de mayor preferencia son los avales, giros y transferencias con el 2,6% de participación respectivamente.

Tabla N° 48: servicios de preferencia en los clientes de la Codesarrollo con cuenta en otra entidad

SERVICIO DE MAYOR PREFERENCIA EN LOS CLIENTES DE LA CODESARROLLO QUE ADEMÁS MANTIENEN ACTIVA OTRA CUENTA EN OTRA ENTIDAD FINANCIERA			
	Transferencias bancarias	avales	Giros y Transf
Cooperativa CODESARROLLO	100%	--	--
Banca privada como segunda opción (Bolivariano, Loja)	7,90%	--	--
Otras Cooperativa (MEGO)	5,30%	--	--
Institución Financiera no regulada (CACPE, Fortuna)	--	2,60%	2,60%

3.2 La comunicación con el cliente y servicio al cliente

Si deseamos establecer una buena comunicación y construir una buena imagen de nuestra institución financiera el lenguaje a utilizar debe ser formal, amigable; coloquial haciendo sentir al cliente familiarizado con el lenguaje que estamos utilizando, que le de confianza en la relación que mantiene con nuestra institución, responder a estos parámetros de comunicación debe ser responsabilidad de todo el personal de la entidad financiera, debido a la gran cantidad de competidores existentes en el mercado financiero, que ofrecen los mismos productos y servicios financieros, es esencial la calidad con la que se otorga los mismos y el nivel de comunicación empleado al dirigirse a los clientes, satisfaciendo de la mejor manera las necesidades financieras de los clientes.

Por esta razón, se analizará desde la perspectiva del cliente, como percibe y valora los canales y medios de comunicación por parte de las entidades financieras.

3.2.1 Comunicación con el cliente

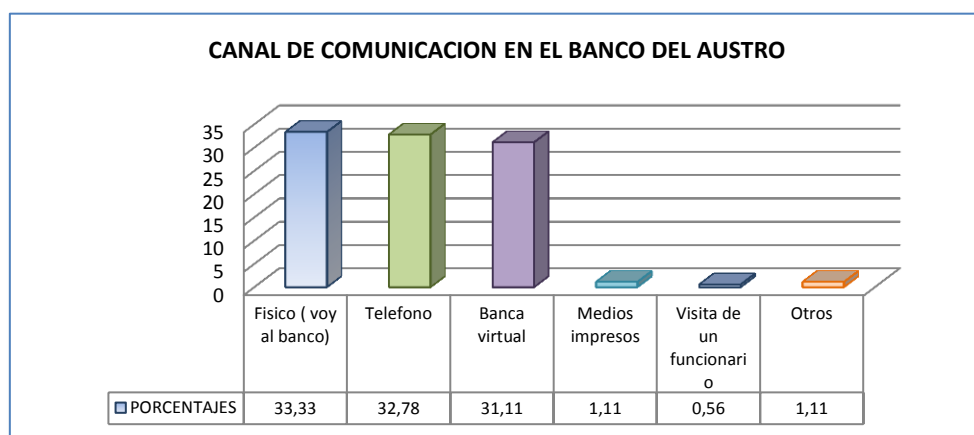
La comunicación con el cliente, no se da únicamente cuando el consumidor se acerca a las oficinas de la entidad; aunque en este caso, se debe aprovechar al máximo el otorgar un excelente servicio, pues la imagen que se lleve el cliente es muy importante para empezar y mantener una sana relación; es importante ofrecer toda la información requerida de la manera más clara y precisa y prestando especial atención a la calidad con que se trata al cliente.

Los canales de comunicación con el cliente, no son únicamente el servicio directo en las oficinas, y tampoco el servicio prestado a través del teléfono, sino también cada uno de los medios que una entidad utiliza para dar a conocer sus productos, como la información que se coloca en los espacios físicos de la institución, la web, donde se puede colocar información con mayor detalle y de manera más gráfica, los e-mails, que son importantes también porque son una forma de mantenerse en contacto con el cliente de una manera personal y directa.

Para poder determinar cómo los actuales clientes de las instituciones de este estudio perciben la comunicación con el banco, en la encuesta se incluyó la variable, qué canales utiliza la institución financiera para estar en contacto con sus clientes.

Es fácil determinar que el porcentaje mayoritario es para los clientes que utilizan como canal de comunicación con la entidad el medio físico (33,33%); es decir, que se dirigen al banco para realizar sus operaciones financieras y comunicarse con la financiera, otro medio a utilizar es el teléfono con el 32,78%, no obstante dado el desarrollo mundial, la competitividad y el avance de las nuevas tecnologías de información y comunicación, hoy en día los clientes tienen la facilidad de interactuar directamente con la banca virtual, siendo el caso del banco del Austro con el 31,11% de participación en el uso de este medio de comunicación, como se puede apreciar los canales de comunicación con menor porcentaje corresponden a medios impresos (1,11%), y mediante la visita de un funcionario (0,56%).

Grafica Nº 54: Canal de comunicación en los clientes del Banco del Austro



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

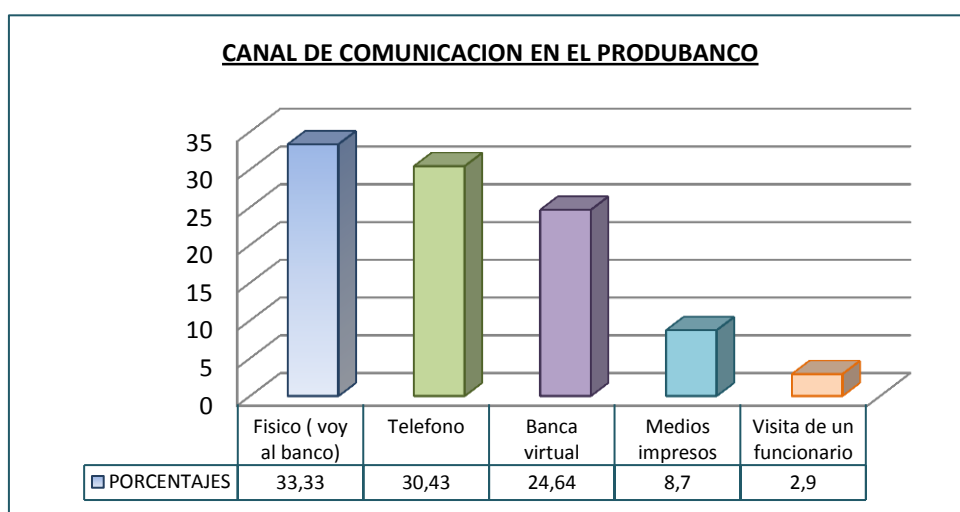
El 21,7% de los clientes del banco del Austro, mantienen otra cuenta bancaria en las siguientes entidades financieras (Bolivariano Guayaquil, Loja, Machala, Pichincha), con las cuales también establecen comunicación, los medios de comunicación con mayor porcentaje en estas entidades es la Banca virtual con el 7,78%, seguido de la de ir al banco en forma física, con el 7,22%, y también lo hacen mediante el uso del

teléfono con el 6,67% de intervención, el 1,7% de clientes que tienen cuenta en una cooperativa regulada, expresaron que los medios de comunicación que mantienen en la cooperativa es en forma física con el 1,7%, seguido del uso del teléfono y de los medios virtuales, todos estos canales en igual proporción que el canal de comunicación en el que el cliente se dirige a la institución en forma física.

Los clientes del Austro que tienen cuenta en la Mutualista Pichincha utilizan como canales de comunicación el medio físico en un 3,3 %; en el mismo porcentaje lo mantienen las personas que utilizan el teléfono y los medios virtuales.

Otra de las entidades privadas analizadas es el banco **Produbanco**, los canales de comunicación que los clientes utilizan para comunicarse con la entidad son en un 33,33% en forma física visitando directamente la institución, gran parte de los clientes utilizan el teléfono con un 30,43%, por la continua innovación y los grandes cambios tecnológicos la sociedad prefiere hacer uso de la tecnología para comunicarse con el banco y realizar sus operaciones financieras es así, que se denota el 24,64% de participación de la banca virtual, el uso de medios impresos para llegar a los clientes es una buena estrategia que los bancos utilizan para llegar a sus clientes, de manera que el 8.7% de participantes utilizan este medio, en un mínimo porcentaje se cuenta con que los clientes se comunican con la entidad gracias a la visita de un funcionario a su residencia o lugar de trabajo.

Grafica Nº 55: Canal de comunicación en los clientes del Produbanco



El 30,4% de clientes del Produbanco, mantienen otra cuenta en distinta entidad financiera (Loja, Machala, Pichincha), utilizando como canales de comunicación el medio físico (10,14%), en igual porcentaje para la comunicación por medio del teléfono, la banca virtual con el 7,25% y en un mínimo porcentaje las personas que se comunican con el banco por medio de la web 2.0. El 13% de los clientes que tienen cuenta en el subsistema de cooperativas reguladas la posee en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista en la Cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega, utilizando como canales de comunicación el medio físico, el teléfono y haciendo uso de los medios impresos en un 4,35%.

Del universo encuestado el 4,3% de la muestra dijo ser cliente de una institución financiera no regulada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortuna, el canal de comunicación que el cliente utiliza para contactarse con la cooperativa es en forma física, es decir el cliente se dirige a la institución para realizar las transacciones financieras necesarias, en caso de ser necesario lo hacen mediante el teléfono.

Tabla N° 49: Medios de comunicación utilizado por las entidades financieras de la Banca privada

MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADO POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA BANCA PRIVADA							
	Físico (Voy al banco)	Teléfono	Banca virtual	Web 2.0	Medios impresos	Visita de un funcionario	Otros
Cientes del Austro	33,33%	32,78%	31,11%	--	1,11%	0,56%	1,11%
Cientes del Austro con cuenta en (Bolivariano, Guayaquil, Loja, Machala, Pichincha)	7,22%	6,67%	7,78%	--	--	--	--
Cientes del Austro con cuenta en una cooperativa	1,70%	1,70%	1,70%	--	--	--	--
Cientes del Austro con cuenta en la Mutualista	3,30%	3,30%	3,30%	--	--	--	--
Cientes del Produbanco	33,33%	30,43%	24,64%	--	8,70%	2,90%	--
Cientes del Produbanco con cuenta en el banco (Loja, Machala, Pichincha)	10,14%	10,14%	7,25%	2,90%	--	--	--
Cientes del Produbanco con cuenta en las cooperativas JEP y MEGO	4,35%	4,35%	4,35%	--	--	--	--
Cientes del Produbanco con cuenta en una institución financiera no regulada Fortuna	4,30%	--	--	--	--	--	--

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Dentro de la plaza de Loja se consideró a los clientes del subsistema cooperativas, es así que los canales de comunicación que los clientes de la COOPCCP utilizan para comunicarse con la entidad son en un 33,33% en forma física visitando directamente la institución, gran parte de los clientes utilizan el teléfono con un 32,32%, esto es claro reflejo del servicio prestado con el cual con una sola llamada el cliente accede a tener al alcance todos los servicios bancarios como: consulta de saldos de su cuenta de ahorros, tarjeta de crédito, consulta de los últimos movimientos de su cuenta de ahorro y tarjetas de crédito, puede solicitar el bloqueo de tarjetas, etc., por medios impresos se tienen que el 18,18% se comunican de esta manera, por la continua innovación y los grandes cambios tecnológicos la sociedad prefiere hacer uso de la tecnología para comunicarse con el banco y realizar sus operaciones financieras es así, que se denota que el 9,34% hacen uso de la Banca virtual y el 5,05 de la web 2.0, en un mínimo porcentaje se cuenta con que los clientes se comunican con la entidad gracias a la visita de un funcionario (1,77%) a su residencia o lugar de trabajo.

Los clientes de la COOPCCP que tienen cuenta en otra cooperativa sostienen que los canales de comunicación que utilizan para acercarse a la entidad es el físico, porque existen muchas transacciones que no es posible, por efectos de seguridad, realizarlas por otro medio que no sea la visita física del cliente, ahora existen alternativas para comprobar la aceptación del cliente sobre algún producto o servicio, por ejemplo la grabación de las llamadas, las cuales confirman que un cliente desea contratar un servicio, o la aceptación de un seguro en el ATM, si se pudo ingresar a las opciones del cliente, es porque inicialmente colocó la clave, otro de los medios es por teléfono en mayor porcentaje (2,02%), seguidos de los medios impresos (1,77%), la banca virtual también se hace presente; pero con un mínimo de participación, estamos hablando de tan solo el 0,25%.

Los canales de comunicación que los clientes tienen para relacionarse con la banca privada es por medio físico (8,33%), casi en igual porcentaje para la comunicación por medio del teléfono con el 8,08%, la banca virtual con el 5,56%, los medios impresos con el 2,2% y en un mínimo porcentaje las personas que se comunican con el banco por medio de la visita de un funcionario con el 0,76% y mediante la web 2.0, con el 0,25%, los canales que se utilizan para mantenerse en contacto con la institución financiera no regulada es en forma física y teléfono con el 0,76%, y en lo

que respecta a medios escritos con el 0,51%, sin dejar de considerar la visita de un funcionario al cliente que denota tener un nivel de participación del 0,25%, un pequeño porcentaje de clientes de la Mutualista, utiliza como primer canal de comunicación con la mutualista el dirigirse en forma física a la institución, en caso de ser necesario por el teléfono o por los medios impresos que son emitidos por la institución.

El universo encuestado en la cooperativa 29 de Octubre, expresó utilizar como canales de comunicación para relacionarse con la entidad son en un 32,29% en forma física visitando directamente la institución, gran parte de los clientes utilizan el teléfono con un 31,25%, por medio de la web 2.0, un 21,88% de participantes se comunican con la cooperativa, en lo que respecta a los medios impresos se tienen que el 10,94% se comunican de esta manera, por la continua innovación y los grandes cambios tecnológicos una pequeña parte de los clientes hacen uso de la tecnología para comunicarse con el banco y realizar sus operaciones financieras es así, que se denota que el 1,56% hacen uso de la Banca virtual mientras que el 2,08% son visitados por un funcionario en su residencia o lugar de trabajo.

Los clientes de la cooperativa 29 de Octubre que tienen cuenta en la cooperativa COOPMEGO y en la Padre Julián Lorente, utilizan los siguientes canales de comunicación para acercarse a la entidad físicos, por teléfono en mayor porcentaje (2,08%), seguidos de la banca virtual en un 1,56%, y la comunicación a través de la web 2.0 con el 0,52% de participación, los canales de comunicación que los clientes de la 29 de Octubre tienen para relacionarse con el banco privado en el que también mantienen activa una cuenta es por medio físico (1,56%), en igual porcentaje para la comunicación por medio del teléfono, la banca virtual con el 1,04 %, y el 0,52% mediante la web 2.0.

Los canales de comunicación con el cliente, no son únicamente el servicio directo en las oficinas, y tampoco el servicio prestado a través del teléfono, sino también cada uno de los medios que una entidad utiliza para dar a conocer sus productos, como la información que se coloca en los espacios físicos de la institución, la web, donde se puede colocar información con mayor detalle todos estos medios son importantes

porque son una forma de mantenerse en contacto con el cliente de una manera personal y directa.²

Para poder determinar cómo los actuales clientes de la cooperativa **CODESARROLLO** de este estudio perciben la comunicación con esta entidad, se determinó cuáles son los canales que utiliza la cooperativa para estar en contacto con sus clientes.

Las respuestas recibidas indican que los clientes de la Codesarrollo utilizan para comunicarse con la entidad el medio físico es decir que un 33,33% de clientes acuden a la institución para recibir atención, gran parte de los clientes utilizan el teléfono con un 31,58%, por medio de la web 2.0, un 29,82% de participantes se comunican con la cooperativa, en lo que respecta a los medios impresos se tienen que el 3,51% se comunican de esta manera, por la continua innovación y los grandes cambios tecnológicos una pequeña parte de los clientes hacen uso de la tecnología virtual para comunicarse con la cooperativa y realizar sus operaciones financieras es así, que se denota que el 0,88% hacen uso de la Banca virtual. El 5,3% de clientes de la Codesarrollo con cuenta en la COOPMEGO, considera que los canales de comunicación que utilizan para acercarse a la entidad son el físico por teléfono y la comunicación a través de la web 2.0 con el 0,88% de participación, los canales de comunicación que los clientes de la Codesarrollo tienen para relacionarse con la banca privada es por medio físico (2,63%), con menor porcentaje para la comunicación por medio del teléfono y a través de la web 2.0 (1,75%), la banca virtual y los medios impresos con el 0,88%.

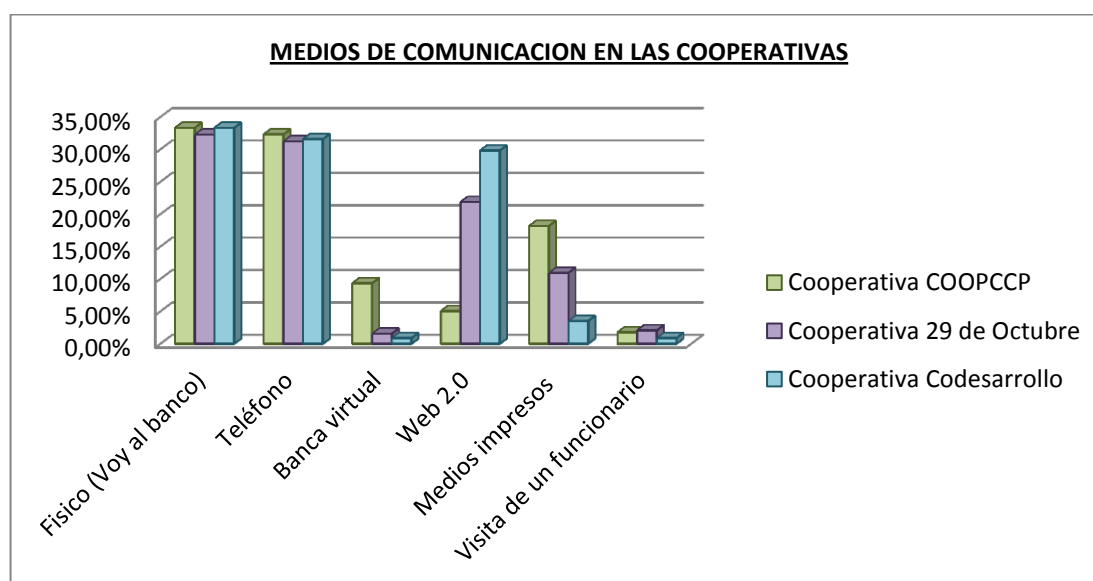
Una pequeña muestra de los clientes de la Codesarrollo informaron que pertenecían también a alguna institución financiera no regulada con el 2,6% de participación en la CACPE Loja y en la Cooperativa de ahorro y crédito Fortuna en igual porcentaje, los clientes manifestaron que los canales por medio de los cuales se comunican con estas instituciones son el físico, teléfono, y medios impresos con el 1,75%.

A continuación se presenta una tabla con los porcentajes de los canales que utilizan los clientes de las cooperativas analizadas para comunicarse con la entidad.

Tabla N° 50: Medios de comunicación utilizada por las cooperativas

MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADO POR LAS COOPERATIVAS						
	Físico (Voy al banco)	Teléfono	Banca virtual	Web 2.0	Medios impresos	Visita de un funcionario
Cooperativa COOPCCP	33,33%	32,32%	9,34%	5,05%	18,18%	1,77%
Cooperativa 29 de Octubre	32,29%	31,25%	1,56%	21,88%	10,94%	2,08%
Cooperativa CODESARROLLO	33,33%	31,58%	0,88%	29,82%	3,51%	0,88%

Grafica N° 56: Medios de comunicación en las cooperativas



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

3.2.2 Servicio al cliente

A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes, ellos ya no sólo buscan buenos precios y productos de calidad, sino también, un buen servicio o atención al cliente, es decir, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención, etc., cuando un cliente recibe un buen servicio o atención, queda satisfecho, y esa satisfacción lo

convierte en cliente frecuente de la entidad financiera y que probablemente la recomiende con otros usuarios financieros.

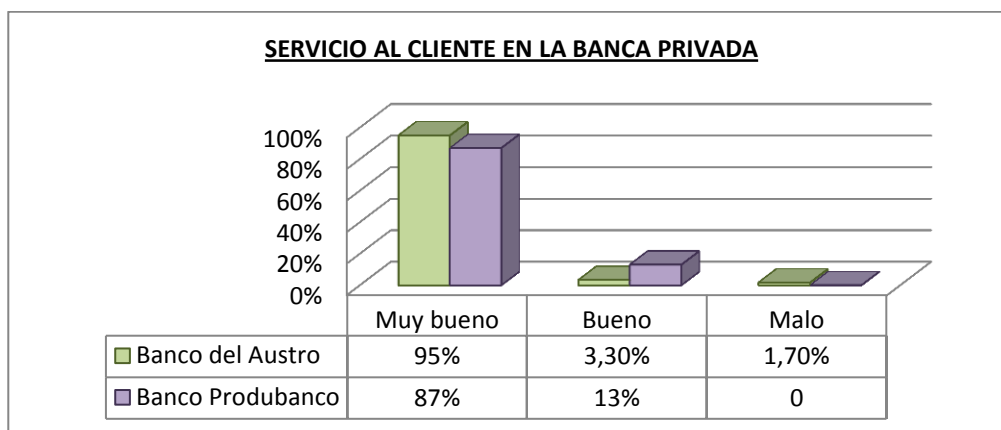
Es necesario que las instituciones financieras capaciten a todo su personal en el buen servicio al cliente, no sólo a aquél personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino a todos los trabajadores, desde el encargado de la seguridad, pasando por las cajeras, recepcionistas, administradores de crédito, etc., hasta el gerente general, es importante mantener control sobre los procesos de atención al cliente que se otorgan por parte del personal del banco a los clientes, ya que es necesario conocer ciertas variables que siempre van a hacer que un cliente se sienta bien atendido. Conocer cuáles son las necesidades del cliente, los tiempos de cumplimiento en la entrega de los servicios requeridos, y la satisfacción de los clientes al recibir los mismos, son detalles que debemos saber para mejorar los estándares de calidad.

Una de las formas para medir el grado de satisfacción de los clientes frente a los productos y servicios entregados por las entidades analizadas, es la aplicación de pequeñas encuestas con ciertas preguntas que son de gran ayuda para determinar cómo se siente el cliente con el servicio ofrecido por las diferentes entidades financieras analizadas.

En la pregunta de cómo valora el cliente al servicio que ofrece las instituciones financieras se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 51 y Grafico 57: calidad de servicio al cliente en la banca privada

SERVICIO AL CLIENTE EN LA BANCA PRIVADA			
	Muy bueno	Bueno	Malo
Banco del Austro	95%	3,30%	1,70%
Banco Produbanco	87%	13%	--



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Al medir la calidad en el servicio al cliente en el Banco del Austro el 95% de los encuestados están conformes con el servicio que el banco les brinda, mientras que el 3,3% de clientes opinan que el servicio es bueno, el 1,7% considera malo el servicio brindado por el banco.

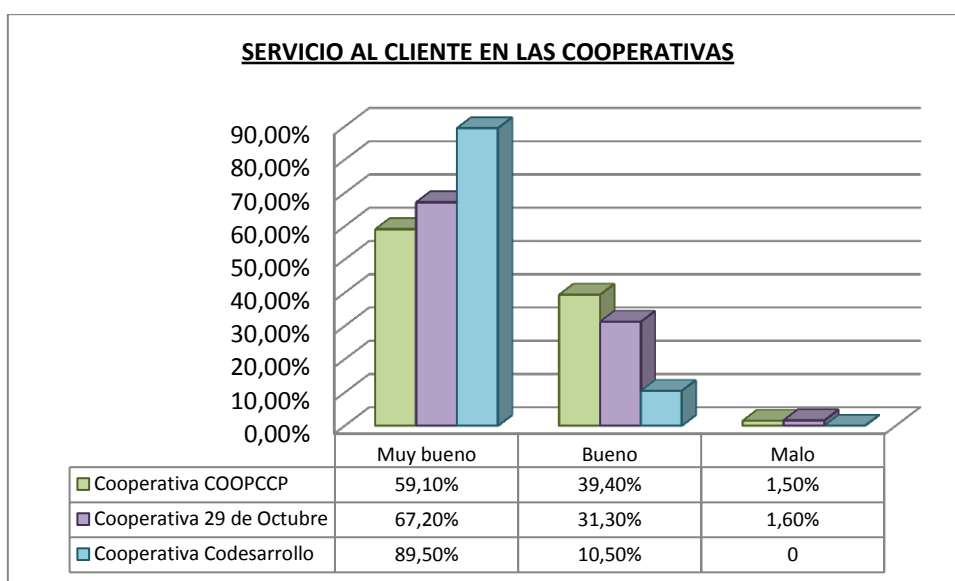
Atender con amabilidad, cordura, eficiencia y eficacia a los clientes es otra ardua tarea para los funcionarios del Produbanco, los mismos que tratan de brindar la mejor atención y servicio a los clientes de la institución, los datos que se registraron con respecto al servicio al cliente en la institución con la aplicación de las encuestas se indica un notable comportamiento positivo en el servicio al cliente “Muy bueno”, con el 87%, y el otro porcentaje de participantes con el 13% que consideran en estado bueno la atención al cliente.

La mayor parte de los clientes encuestados respecto a las cooperativas que corresponden a este estudio indicaron que el servicio que perciben es bueno, como se muestra a continuación:

Tabla N° 52: calidad de servicio al cliente en las cooperativas

SERVICIO AL CLIENTE EN LAS COOPERATIVAS			
	Muy bueno	Bueno	Malo
Cooperativa COOPCCP	59%	39,40%	1,50%
Cooperativa 29 de Octubre	67%	31,30%	1,60%
Cooperativa Codesarrollo	89,50%	10,50%	--

Grafica N° 58: Calidad en el servicio al cliente en las cooperativas



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

En la gráfica se indica un comportamiento positivo en el servicio al cliente “Muy bueno”, con el 59,1%, para los clientes de la cooperativa **COOPCCP** que consideran que el servicio al cliente en esta entidad financiera es excelente, otro porcentaje de participantes con el 39,4% que consideran en estado bueno la atención al cliente, el 1,5% de clientes consideran pésimo el servicio al cliente, siendo recomendable que la cooperativa trabaje un poco más en este aspecto.

El buen servicio al cliente, la cordura, eficiencia y eficacia es otra ardua tarea para los funcionarios de la cooperativa **29 de Octubre**, los mismos que tratan de brindar la mejor atención y servicio a los clientes de la institución, los datos que se registraron con respecto al servicio al cliente indican un 67,2% de satisfacción con el servicio prestado, el 31,3 consideran que el servicio es bueno, mientras que un 1,6% exponen su insatisfacción por el servicio prestado, la satisfacción de los clientes dependerá del desempeño percibido de un producto en la entrega de valor, de la calidad de los servicios recibidos, es decir todas aquellas atenciones que cumplan con las expectativas del cliente.

El buen servicio al cliente, puede llegar a ser un elemento primordial para la elección de una entidad, atraer los clientes es una tarea incesante de las entidades financieras, los funcionarios de la cooperativa **Codesarrollo** tratan de brindar la mejor atención y servicio a sus clientes, con la finalidad de que se sientan satisfechos y a gusto con la atención que se les brinda, los datos que se registraron con respecto al servicio al cliente en la cooperativa Codesarrollo son los siguientes, el 89,5% de encuestados de la cooperativa Codesarrollo indicó estar satisfechos con el servicio al cliente, calificándolo como Muy bueno, otro porcentaje de participantes con el 10,5% que consideran en estado bueno la atención al cliente.

La percepción de mal servicio se da en mínimas proporciones en el caso de los clientes encuestados, pues la gran mayoría ha optado por estas instituciones financieras como de su preferencia justamente porque cumplen con sus expectativas y porque la atención al cliente en estas entidades es la adecuada.

Un detalle importante a considerar también, es lo que el cliente quiere y espera de la institución financiera donde confió sus recursos financieros, para ello se incluyó la variable qué mejoras le gustaría recibir, con la finalidad de escuchar a los consumidores financieros y que los representantes de las entidades financieras analizadas tomen en consideración esta variable para realizar las mejoras propuestas por los clientes de estas entidades y poder brindarles el mejor servicio.

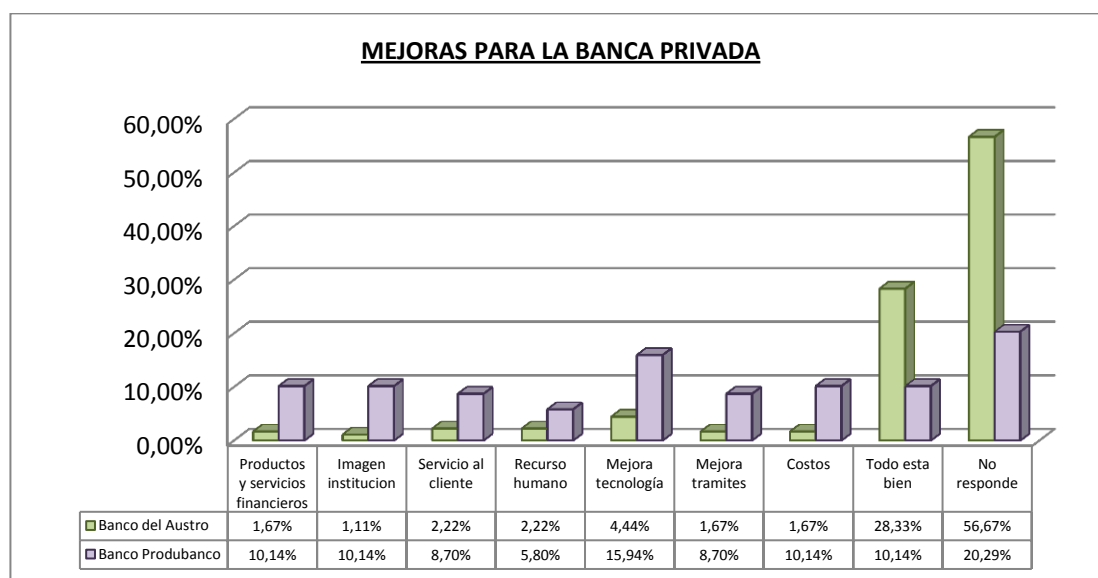
El grado de participación de los clientes en la banca es significativo en todas las entidades financieras, se nota una tendencia positiva en mejorar la calidad en los productos y servicios financieros sin embargo es primordial contar con la opinión de los clientes para que las instituciones financieras puedan realizar las mejoras de acuerdo a la opinión de los encuestados.

Como se puede evidenciar en la siguiente gráfica las mejoras propuestas para el Banco del Austro son las siguientes:

Tabla N° 53: Mejoras propuestas para las entidades financieras privadas

MEJORAS PROPUESTAS PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS PRIVADAS									
	Productos y servicios financieros	Imagen institucional	Servicio al cliente	Recurso humano	Mejora tecnología	Mejora tramitología	Costos	Todo está bien	No responde
Banco del Austro	1,67%	1,11%	2,22%	2,22%	4,44%	1,67%	1,67%	28,33%	56,67%
Banco Produbanco	10,14%	10,14%	8,70%	5,80%	15,94%	8,70%	10,14%	10,14%	20,29%

Grafica N° 59: Mejoras propuestas para la Banca Privada



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

Como se puede evidenciar a través del análisis de las cifras antes referidas, se determina que el 56,67% de participantes del banco del Austro no dieron respuesta a esta pregunta, el 28,33% de clientes opinaron que no proponen mejoras para la institución porque todo está bien, dado el desarrollo tecnológico de hoy en día a nivel mundial y el mayor uso de la tecnología bancaria el 4,44% de clientes del Banco del Austro proponen mejoras en la tecnología, porque no se cuenta con toda la tecnología de punta o que la misma aún no está al alcance de toda la población por ello les

gustaría usar la tecnología con el fin de facilitar sus transacciones diarias, mediante internet y medios electrónicos.

Otras de las mejoras propuestas para el Banco del Austro son con respecto al servicio al cliente y manejo eficiente de los recursos humanos que laboran en la institución con el 2,22%, mientras que el 1,67% opinan que se debería mejorar la tramitología, los costos y los productos y servicios financieros que se ofrecen en el Austro.

Las instituciones financieras trabajan con el propósito de desarrollar estrategias y competencias adecuadas para que su servicio sea el mejor; sin duda deben estar en continuo cambio para caminar a la par de los últimos avances y mejorar en todo lo que sea necesario, es así que la muestra de encuestados del Produbanco sugirieron algunos cambios para la institución.

Con respecto a las mejoras que los clientes desearían que se haga en el Produbanco, se tiene que el 15,94% de clientes solicitan que se realizaran mejoras con respecto a los avances tecnológicos, con respecto a costos, muy difícilmente se podría variar, pues al ser el Produbanco una institución bajo supervisión de la Superintendencia, los costos son regulados y tienen un rango del cual no se pueden salir. Los clientes generalmente indican minimizar los costos en un 10,14% como una mejora del servicio del Produbanco, para petitionar que se bajen las tasas de interés de los créditos, otra mejora en el mismo porcentaje es para los productos y servicios ofrecidos y para la imagen institucional.

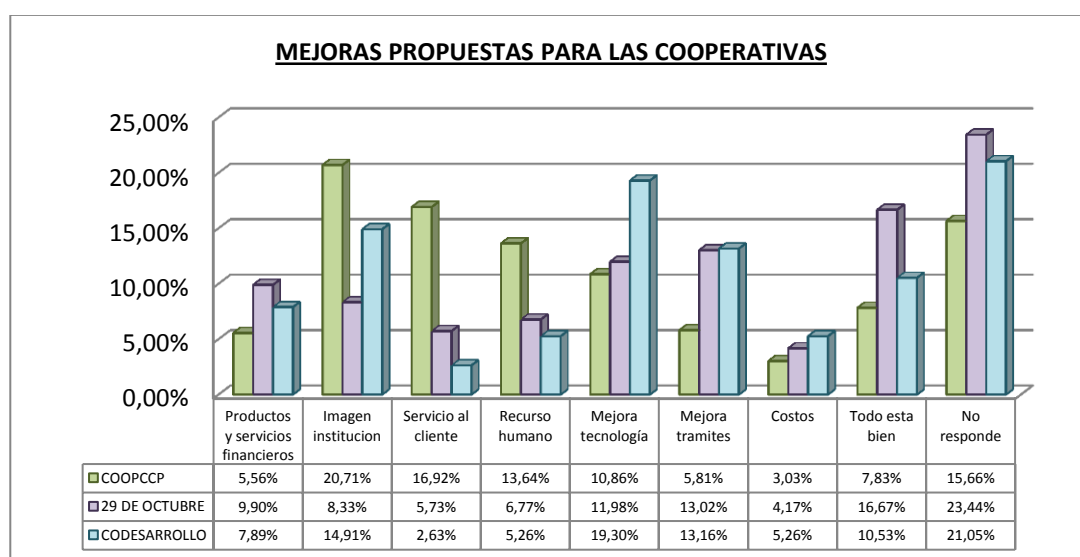
El servicio al cliente es una mejora que proponen los clientes del Produbanco en un 8,7%, seguido de mejorar la calidad en los recursos humanos, todas estos puntos de vista de los clientes deben ser considerados por las autoridades para que la entidad financiera crezca convirtiéndose en una de las mejores en la plaza de Loja.

Al igual que la banca Privada los clientes de las cooperativas están de acuerdo con el servicio prestado en estas instituciones consideran que se deben realizar algunas mejoras para que las instituciones crezcan mejorando su imagen, brindando mejores servicios al cliente, que los productos y servicios financieros que ofrezcan sean los mejores, por ello es importante conocer la opinión de los clientes de las cooperativas analizadas, mostrando para ello la siguiente información.

Tabla N° 54: Mejoras propuestas para las cooperativas

MEJORAS PROPUESTAS PARA LAS COOPERATIVAS									
	Productos y servicios financieros	Imagen institucional	Servicio al cliente	Recurso humano	Mejora tecnología	Mejora tramitología	Costos	Todo estabien	No responde
COOPCCP	5,56%	20,71%	16,92%	13,64%	10,86%	5,81%	3,03%	7,83%	15,66%
29 DE OCTUBRE	9,90%	8,33%	5,73%	6,77%	11,98%	13,02%	4,17%	16,67%	23,44%
CODESARROLLO	7,89%	14,91%	2,63%	5,26%	19,30%	13,16%	5,26%	10,53%	21,05%

Grafica N° 60: Mejoras propuestas para las Cooperativas.



Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado: Por las Autoras

La cooperativa COOPCCP, tienen como función principal brindar servicio de primera a sus clientes con el presente proyecto se busca conocer las continuas mejoras que los clientes proponen a esta institución, en efecto, el indicador de mejoras para la institución relaciona la imagen institucional de la cooperativa con un 20,71%, mostrando una clara tendencia en que se realicen mejoras de esta naturaleza, el 16,92% de clientes aportan que se debería realizar mejoras en el servicio al cliente, el 15,66% no responden, otras mejoras se proponen para el sector de los recursos

humanos (13,64%), la tecnología (10,86%), el 7,83 consideran que no se deberían realizar mejoras ya que todo está bien, otro segmento de clientes proponen canalizar las mejoras al despacho de trámites (5,81%), a las mejoras en los productos y servicios financieros (5,56%), y por qué no en sugerir que se mejore en lo que respecta a los costos (3,03%).

Como ya se comentó anteriormente la función de toda institución financiera es brindar servicio de primera a sus clientes para ello la cooperativa 29 de Octubre también está interesada en realizar continuas mejoras, siendo necesario contar con la opinión de sus clientes para realizarla, de los datos obtenidos en la encuesta se tiene que el 23,44 % de los encuestados no dieron respuesta a esta pregunta, el 16,67% considera que todo está bien y que no es necesario que la institución financiera realice ningún cambio, debido a los constantes cambios tecnológicos, el 11,98% de los encuestados propone algunos cambios tecnológicos para la institución, es importante que por encima de este valor se tiene que el 13,02% sugieren mejoras en la realización de trámites, otra de las mejoras planteadas por los clientes es con respecto a los productos y servicios financieros con un 9,9%, en lo que se relaciona a la imagen institucional de la cooperativa con el 8,33%, mostrando interés en que se realicen mejoras en lo que respecta a los recursos humanos (6,77%), se debe prestar un poco más de atención al servicio al cliente (5,73%), un mínimo porcentaje del 4,17% considera que las mejoras en esta institución se deberían realizar en los costos que están establecidos para algunos productos y servicios financieros.

Otras de las cooperativas analizadas es la Codesarrollo, en donde se presentó que el 21,05 % de los encuestados no dieron respuesta a esta pregunta, el 19,3%, plantea mejoras con respecto a la tecnología utilizada en la institución, en lo que se relaciona a la imagen institucional de la cooperativa el 14,91% sugiere mejoras en este aspecto, el 13,16% sugiere progresos en la realización de trámites, el 10,53% considera que todo está bien y que no es necesario que la institución financiera realice ningún cambio, otra de las avances que se plantean por los clientes es con respecto a los productos y servicios financieros con un 7,89% mostrando interés en que se realicen mejoras en lo que respecta a los recursos humanos y costos (5,26%), se debe prestar un poco más de atención al servicio al cliente (2,63%).

Con estos resultados, se puede deducir que los clientes tienen una mejor percepción de servicio de la banca actual, sin embargo es importante considerar las observaciones realizadas por los clientes en cuanto a mejoras, para que los clientes se sientan satisfechos con la calidad del servicio brindado en las instituciones , el mismo que deber ser ágil sin trámites burocráticos, permitiendo que la experiencia del cliente con la entidad sea enriquecedora y que el banco recepte cada vez más recursos para poder continuar con su labor de intermediación financiera, y que los clientes se sientan satisfechos de formar parte de las entidades financieras que eligieron para ser parte de la misma.

CONCLUSIONES

- El grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros por parte de los clientes de las instituciones financieras analizadas, determina el favoritismo que presentan los mismos por las cuentas de ahorro y las transferencias bancarias.
- El sistema financiero local ha logrado recuperar la confianza de sus depositarios durante los últimos años, la misma que se ve reflejada en el incremento de captaciones y colocaciones que se realizaron durante los últimos años.
- Del conjunto de instituciones financieras analizadas el Banco de Loja y la Cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega (MEGO), registraron el mayor número de depósitos, según datos proporcionados por la Superintendencia durante el periodo Enero 2008 – Diciembre 2010.
- La mayor suma de colocaciones de tipo comercial durante los años analizados lo situó la banca privada con 508.911.794,53 dólares cantidad que superó considerablemente a los otros subsistemas financieros.
- Por lo general de los clientes que llevan de 1 a 3 años de haber empezado su proceso financiero fluctúan entre los 20 y 29 años de edad, en la cual una persona inicia su vida productiva, y por tal motivo requiere de servicios financieros
- Se puede concluir que un buen porcentaje de los clientes financieros en la plaza de Loja hacen uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación en sus actividades financieras.
- En las relaciones establecidas entre el cliente y las entidades financieras pueden producirse variadas situaciones que den origen a que la clientela se aleje de la institución puede ser por falta de información, malas referencias, demoras o falta de atención en el servicio al cliente, etc., estas situaciones son factores negativos que pueden evitarse si se consideran las mejoras propuestas por los clientes financieros y se pone el empeño necesario para ponerlas en práctica.

- De los productos financieros presentados por las instituciones financieras son las cuentas de ahorro las de mayor preferencia en el medio financiero de la plaza de Loja.
- La poca motivación o falta de capacitación de los recursos humanos, trae como consecuencia la pérdida de interés de los empleados para atender de forma integral al cliente o para aplicar correctivos en los problemas que pudiesen presentarse, esta situación genera el ausentismo de la clientela en las entidades financieras.
- La atención al cliente no se debe centrar solamente en brindar informes y facilitar los trámites de documentos en la institución, más allá de ello está el brindar un buen trato personal y humano a los clientes, hacerles conocer que su participación en la entidad financiera representa una pieza fundamental en la institución.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las instituciones financieras de la plaza de Loja gestionar actividades publicitarias con el fin de dar a conocer la gama de productos y servicios que se ofrecen al público, mediante la web, anuncios publicitarios, amabilidad y cordialidad en el trato al cliente.
- Las entidades financieras deberían buscar estrategias que incentiven a los jóvenes a formar parte de las actividades financieras desde una pronta edad, no necesariamente cuando los mismos inicien sus actividades productivas.
- Mediante una buena organización y desempeño las entidades financieras pueden brindar mayor estabilidad y confianza a sus clientes.
- Presentar alternativas adecuadas, manuales, videos o todo tipo de recurso que facilite a los clientes el uso de los sistemas informáticos utilizados para gestionar los procesos financieros, de manera que los clientes se familiaricen con los sistemas y sientan confianza en hacer uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación empleadas en las instituciones financieras.
- Evaluar constantemente los procedimientos de las transacciones realizadas en el banco, e implementar mecanismos adecuados para garantizar al usuario un mejor servicio al cliente.
- Implementar políticas de premiación e incentivos hacia los clientes, de manera que los mismos se sientan seguros y motivados de formar parte de la institución.
- Se recomienda evaluar constantemente la calidad en el servicio al cliente en la institución de manera que si existe alguna falencia poderla detectar y emplear los correctivos necesarios para superarla.

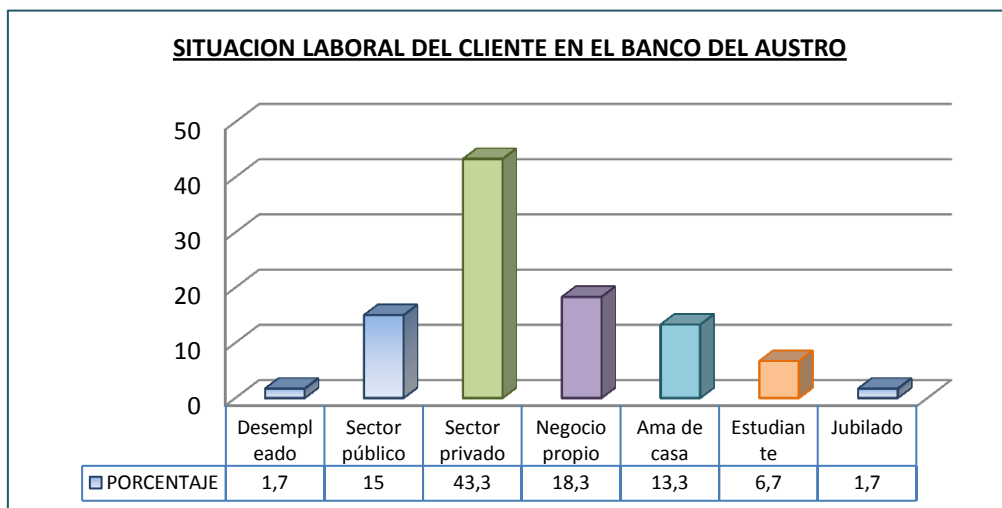
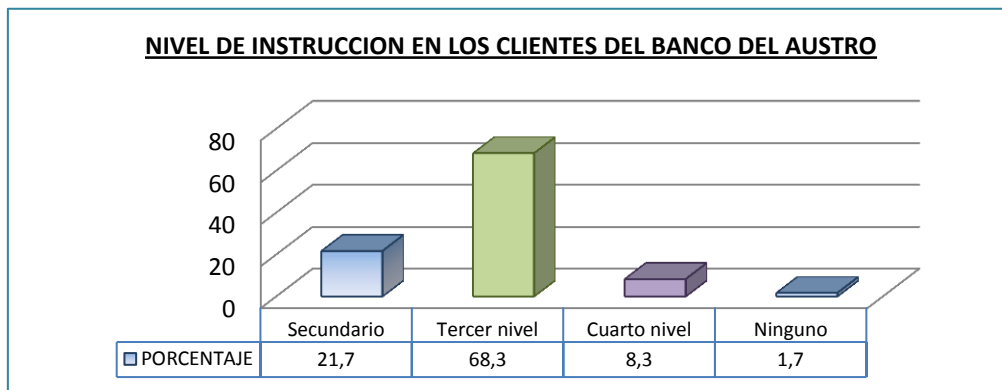
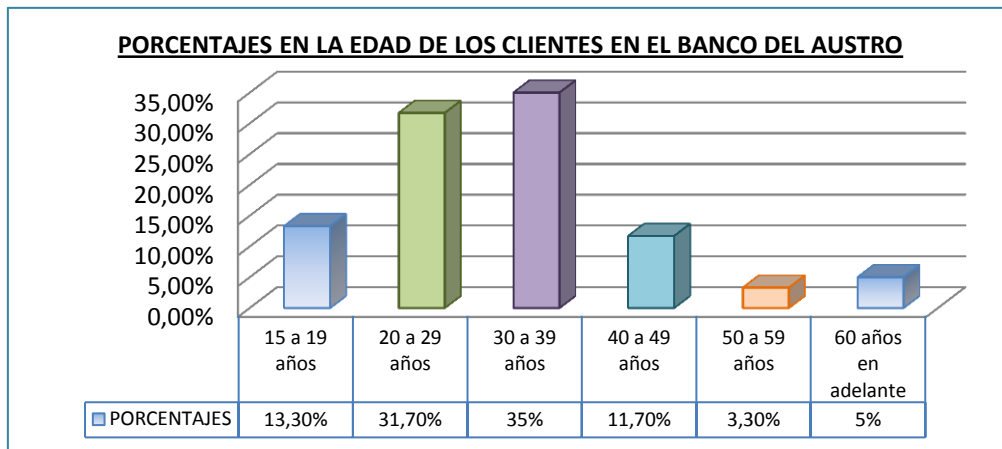
BIBLIOGRAFIA

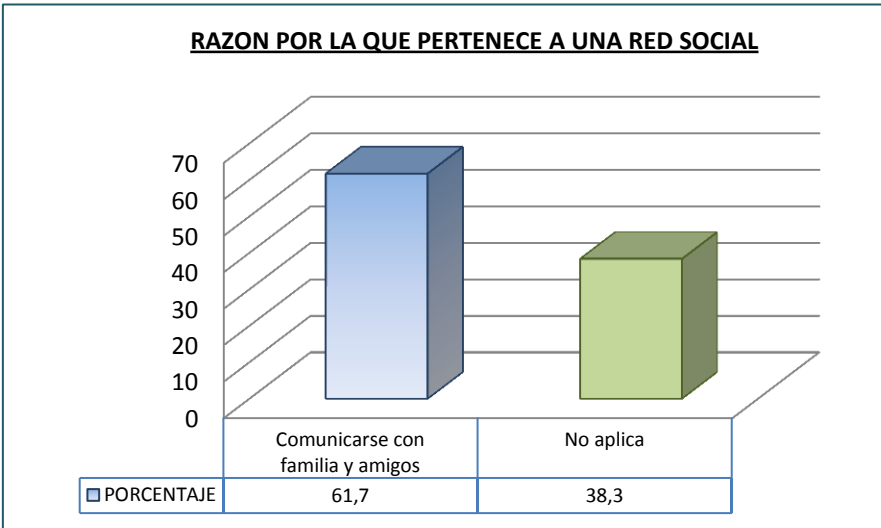
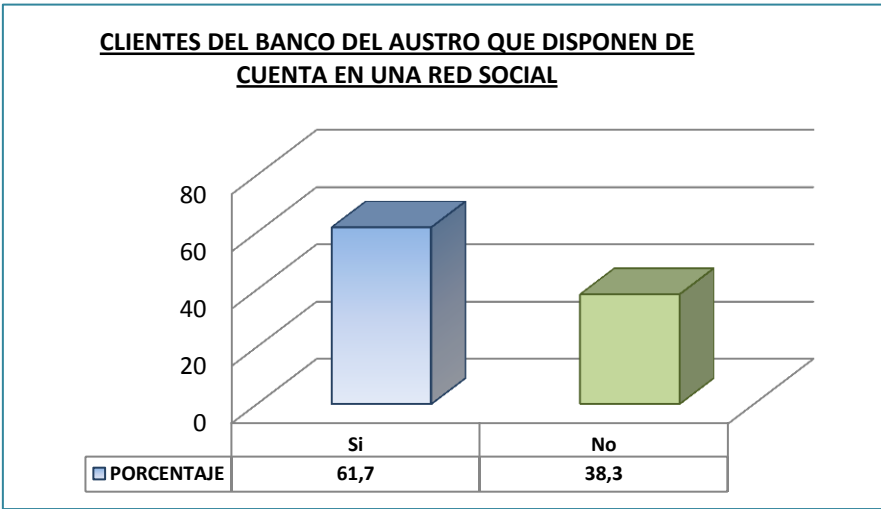
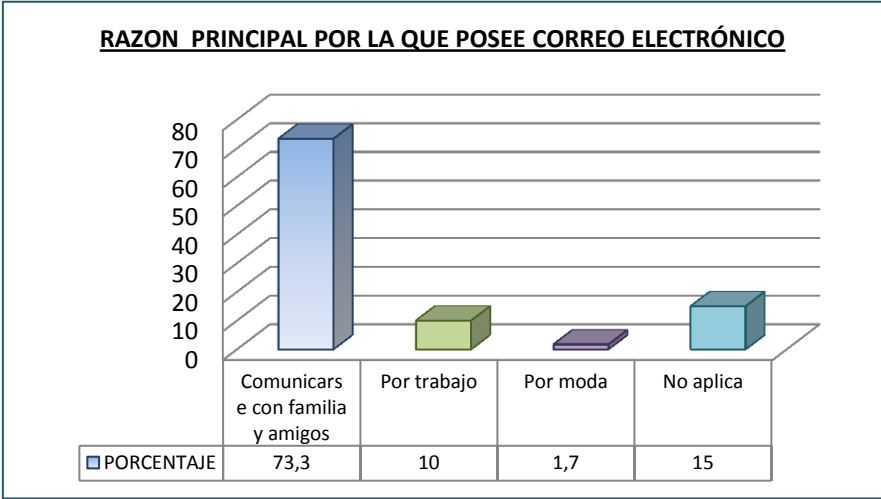
- Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero (1994). Decreto ejecutivo N° 1852. RO/475. Extraído el 11 de Julio del 2011 desde <http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Reglamento%20Ley%20de%20Inst.%20Financieras.pdf>
- Texto concordado de la ley general del Sistema Financiero (1998). Ley 26709. Extraído el 13 de Julio del 2011 desde http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/regu_leygralbancseguro/2011/Ley26702_18-01-2011.pdf
- Caiza, C (2011), Sistema Financiero Ecuatoriano. Extraído el 19 de Julio del 2011 desde <http://www.slideshare.net/craiza/sistema-financiero-ecuadoriano>
- Pozo, F (2010), “Boletín informativo de la asociación de bancos privados del Ecuador”. Extraído el 12 de agosto del 2011 desde http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre.pdf
- ADEADEL (2004), “Cooperativismo en el Ecuador”. Extraído el 11 de septiembre del 2011 desde <http://www.neticoop.org.uy/article245.html>
- Asociación General de Bancos Centrales (2010), “Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos”. Extraído el 23 de Julio del 2011 desde <http://www.cemla-remesas.org/informes/informe-Ecuador.pdf>
- Observatorio de la Política Fiscal (2011), Aporte del Sistema Financiero. Extraído el 28 de Julio del 2011 desde <http://www.observatoriofiscal.org/documentos/noticias-de-prensa/la-hora/618.html>
- Mark, K (2011), Tipos de depósitos bancarios. Extraído el 1 de agosto del 2011 desde http://www.articulo.org/articulo/36740/tipos_de_depositos_bancarios.html

- Junta Bancaria del Ecuador. Resolución **JB-2011-1950**. Extraído el 2 de Agosto del 2011 desde: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/resol_JB-2011-1950.pdf
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001). Extraído el 7 de Agosto del 2011 desde: http://www.hoy.com.ec/wp-content/uploads/2009/06/ley_general_de_instituciones_del_sistema_financiero200811.pdf
- <http://www.bancodelaustro.com/>
- Tarjetas de Crédito, Tipos y Costos. Extraído el 12 de Agosto del 2011 desde: <http://www.nbc.com.uy/nbc/images/stories/F1949Tarjetasdecreditocartillavisaymastercardpersonasfisicas20110729.pdf>
- Guzmán C (2011), Matemática Financiera para la toma de decisiones empresariales. Extraído el 13 de agosto del 2011 desde: <http://www.eumed.net/libros/2006b/cag3/1f.htm>

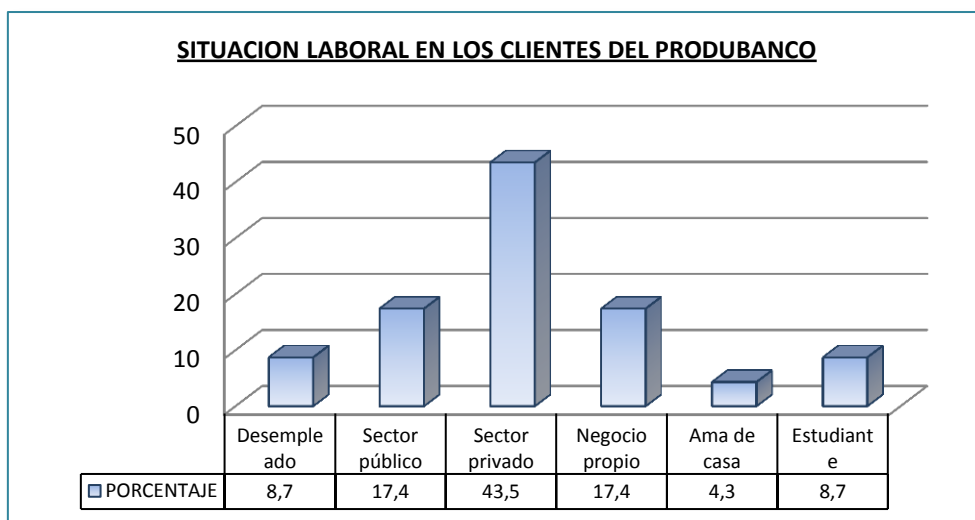
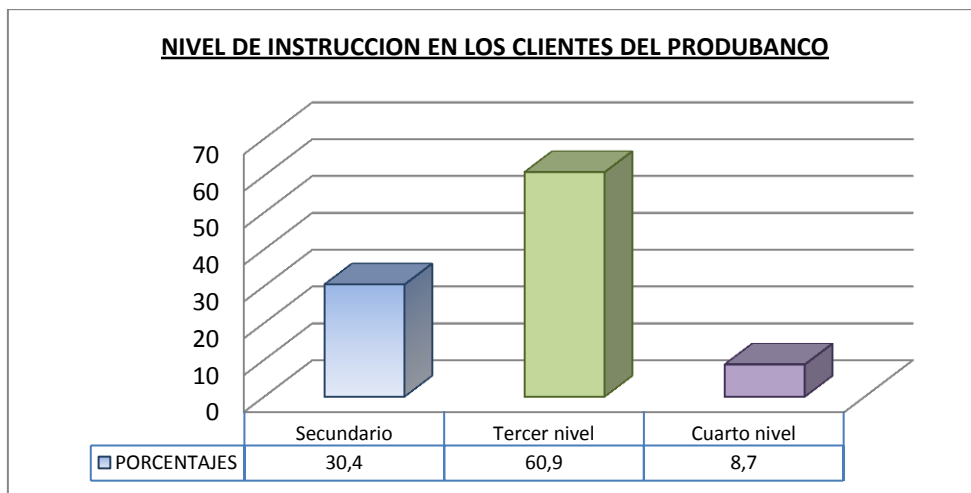
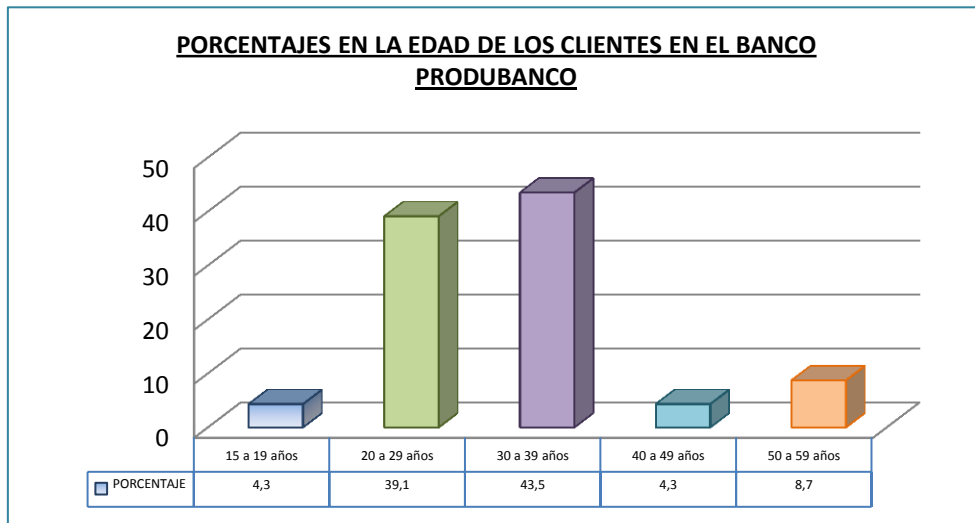
ANEXOS

BANCO DEL AUSTRO

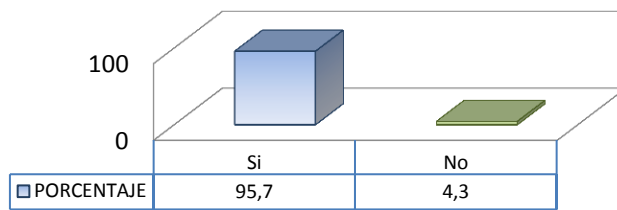




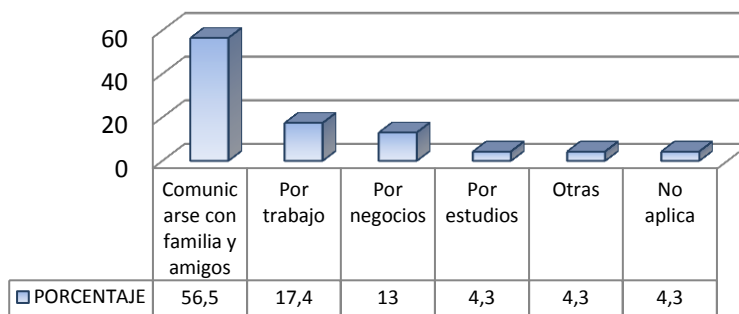
BANCO PRODUBANCO



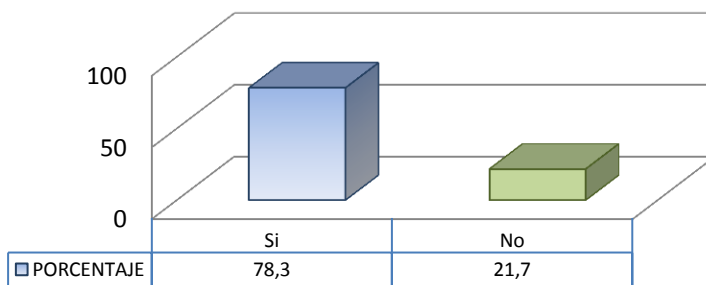
CUENTA DE CORREO ELECTRONICO EN LOS CLIENTES DEL PRODUBANCO



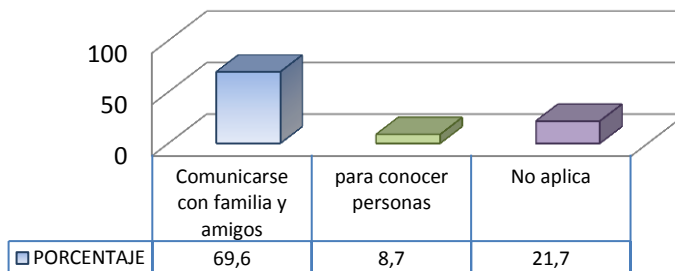
RAZON POR LA QUE TIENE CORREO ELECTRÓNICO



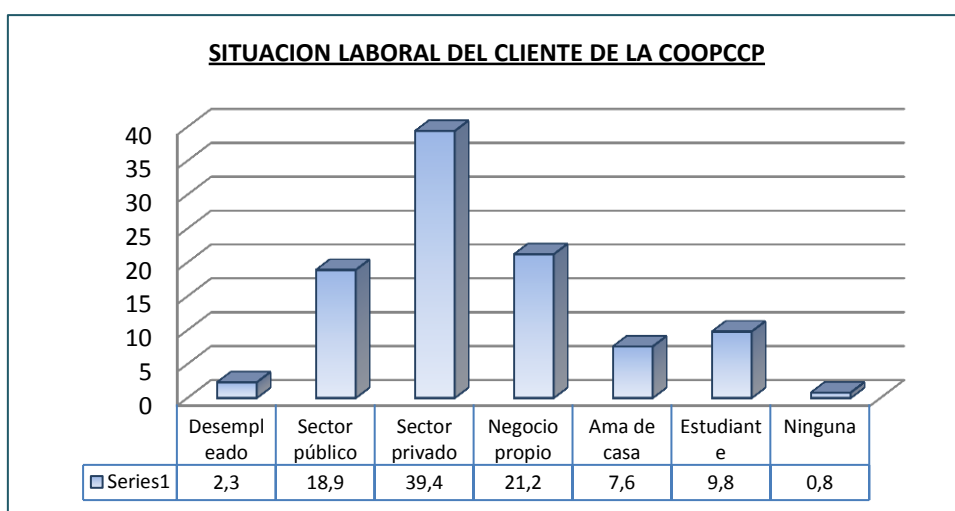
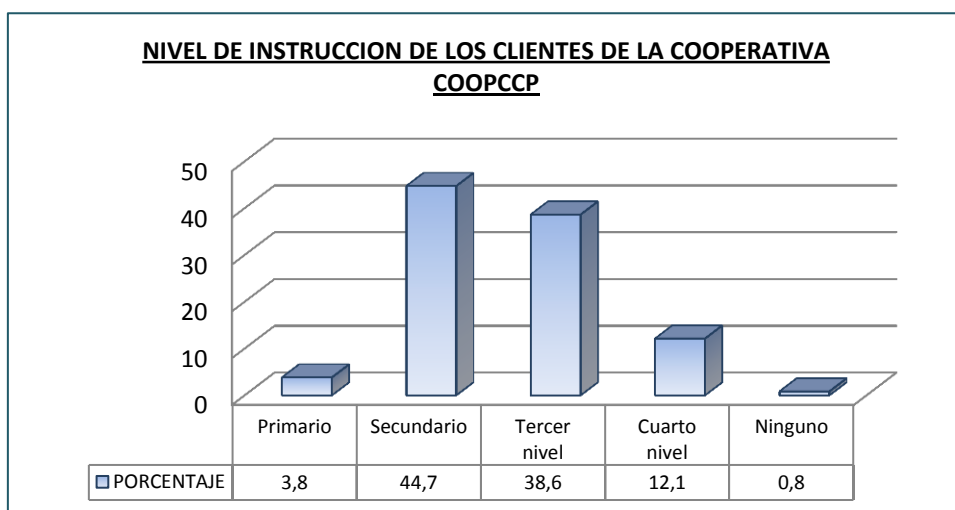
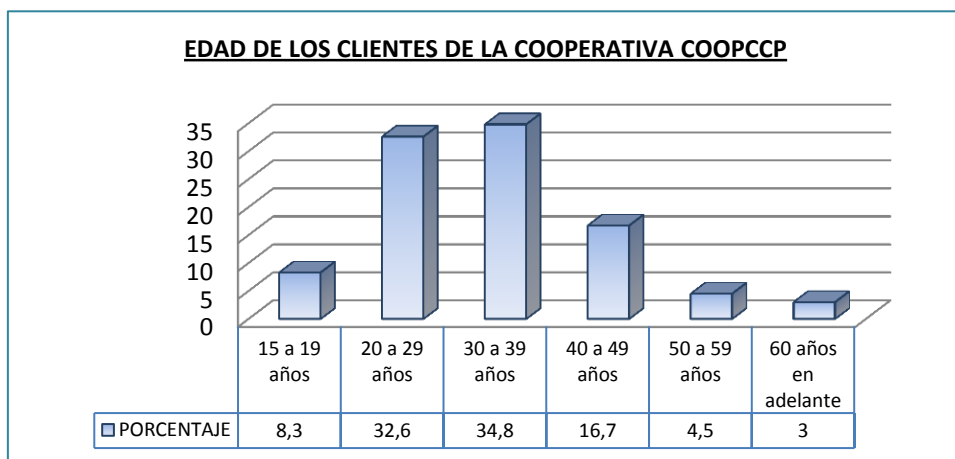
CLIENTES DEL PRODUBANCO QUE TIENEN UNA CUENTA EN ALGUNA RED SOCIAL



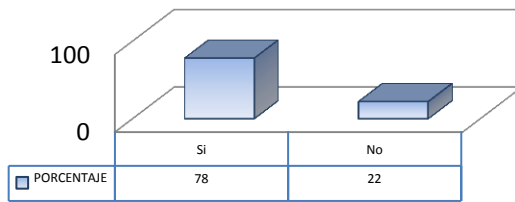
RAZON POR LO QUE LOS CLIENTES DEL PRODUBANCO PERTENECEN A UNA RED SOCIAL



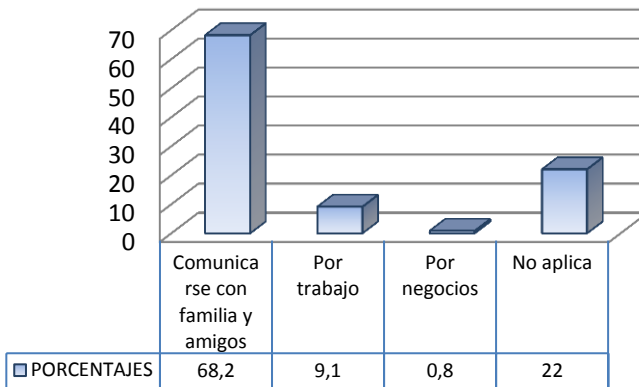
COOPERATIVA CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN (COOPCCP)



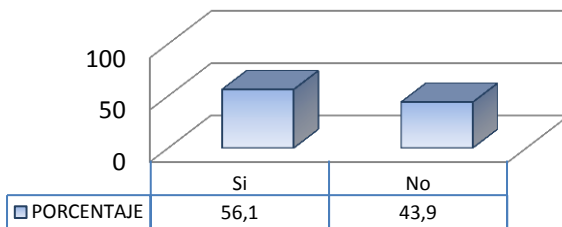
CLIENTES DE LA COOPCCP CON CUENTA DE CORREO ELECTRONICO



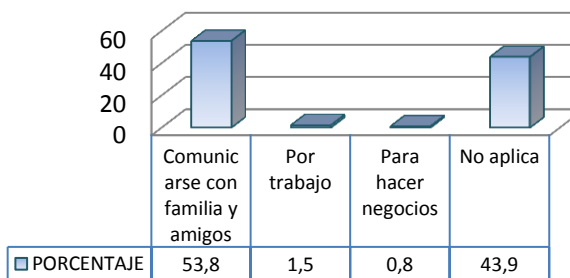
RAZON POR LA QUE POSEE CORREO ELECTRONICO



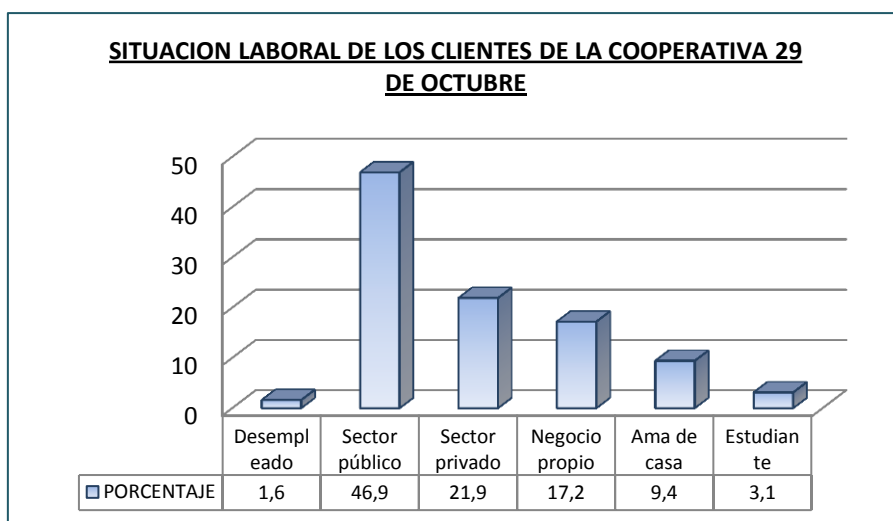
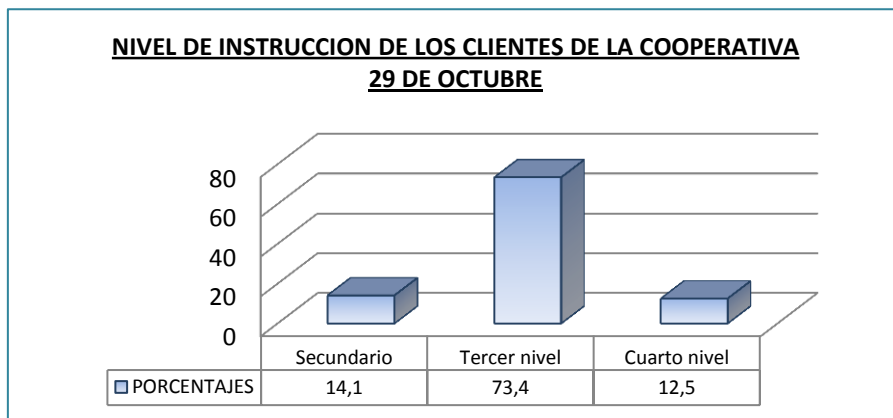
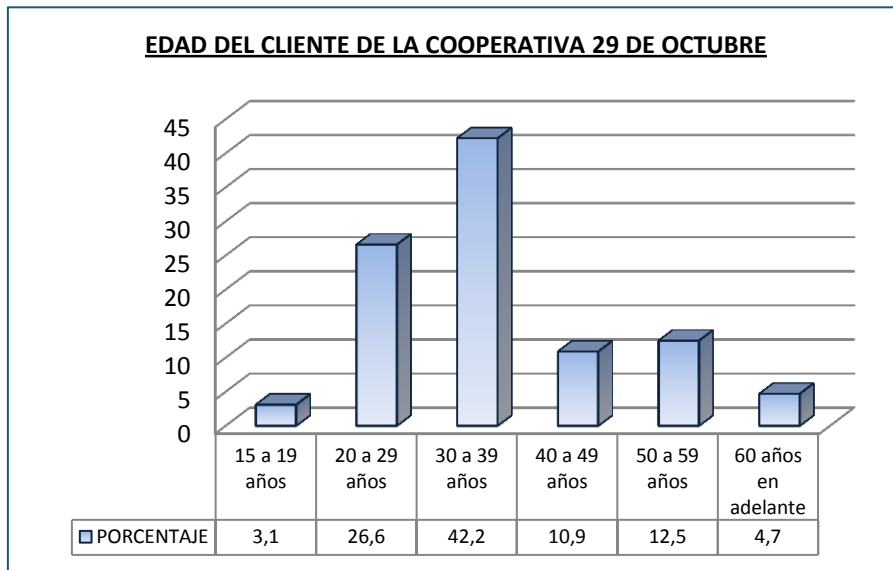
CLIENTES DE LA COOPCCP QUE DISPONEN DE UNA CUENTA EN UNA RED SOCIAL



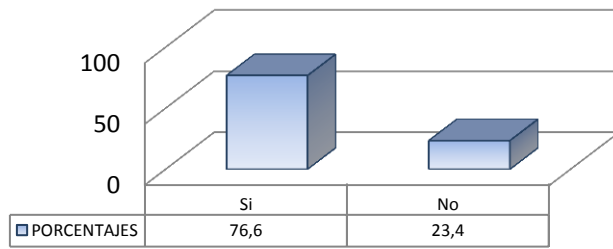
RAZON POR LA QUE LOS CLIENTES DE LA COOPCCP POSEEN CUENTA EN UNA RED SOCIAL



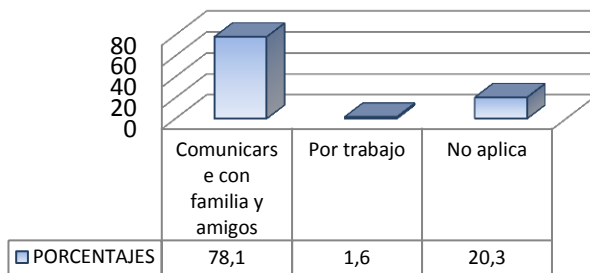
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE.



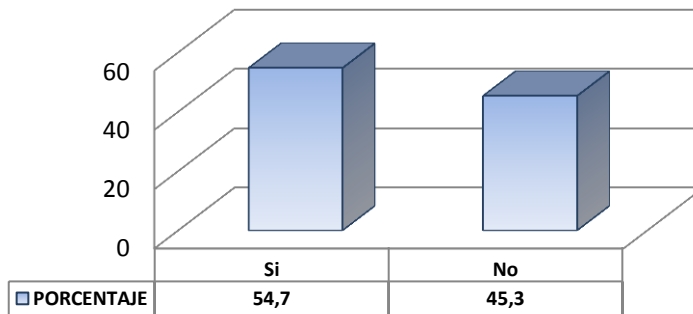
CLIENTES DE LA 29 DE OCTUBRE QUE DISPONEN DE CORREO ELECTRONICO



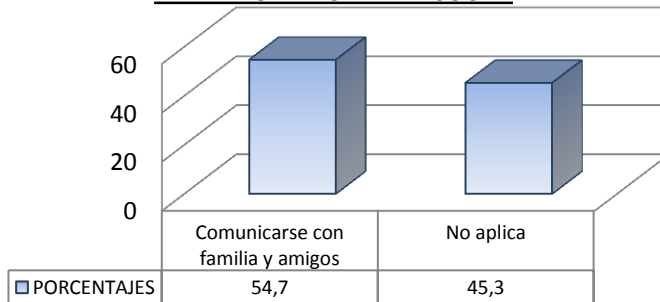
RAZON POR LA QUE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE TIENEN CORREO ELECTRONICO



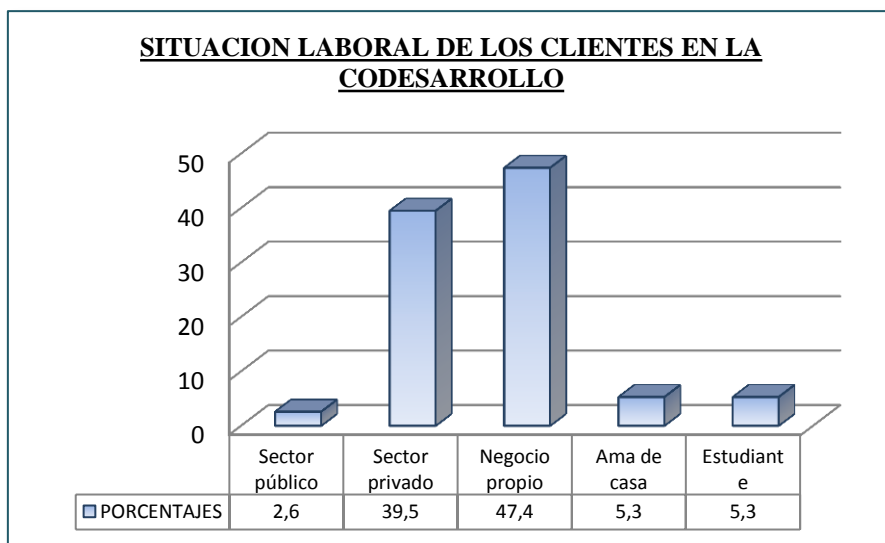
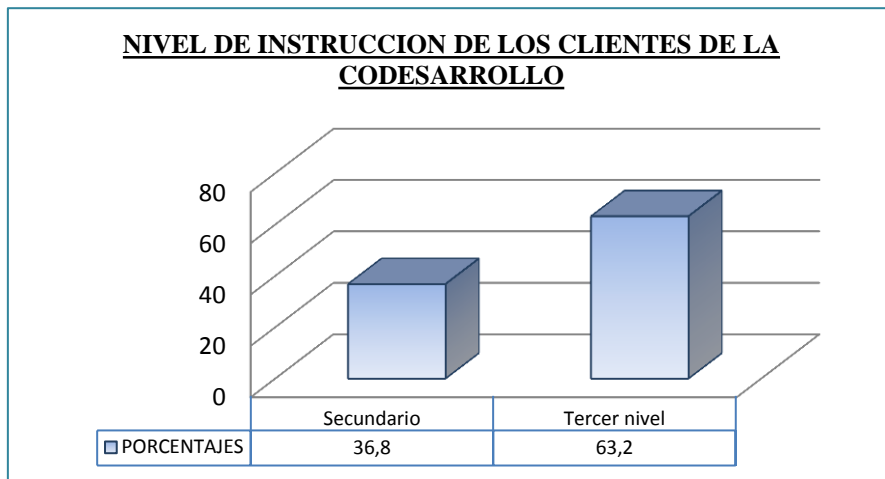
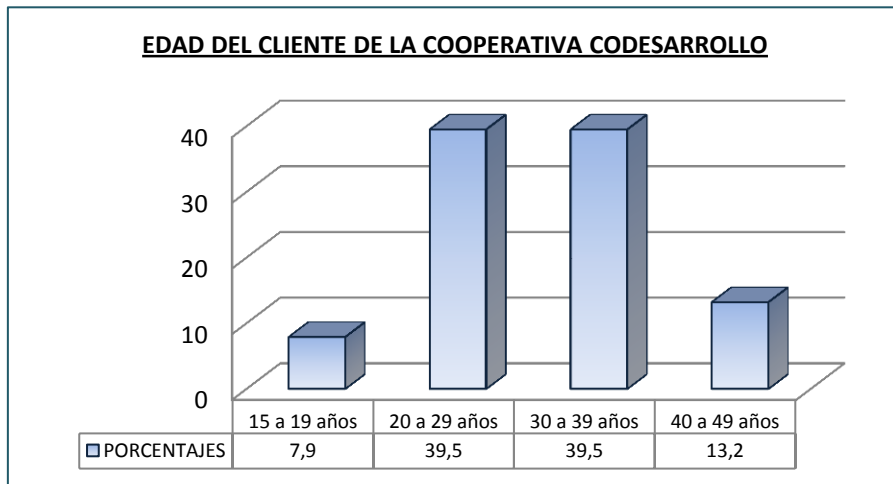
DISPOSICION DE RED SOCIAL EN LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE



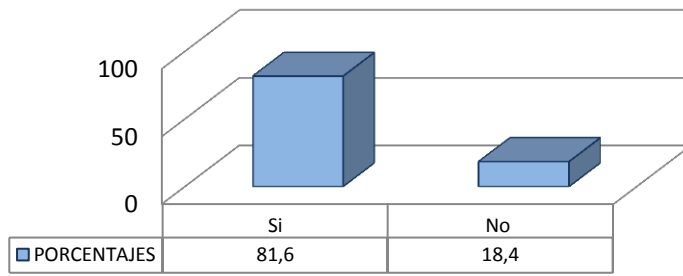
RAZON POR LA QUE LOS CLIENTES DE LA 29 DE OCTUBRE PERTENECEN A UNA RED SOCIAL



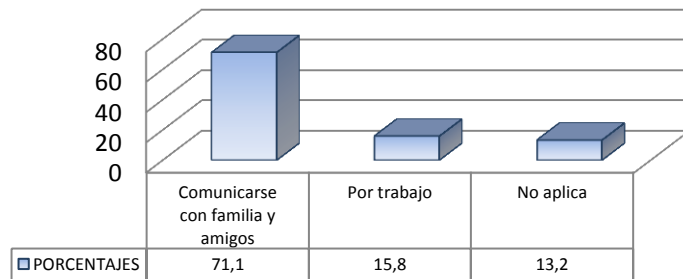
COOPERATIVA CODESARROLLO



CLIENTES DE LA 29 DE OCTUBRE QUE DISPONEN DE CORREO ELECTRONICO



RAZON POR LA QUE LOS CLIENTES DE LA CODESARROLLO TIENEN CORREO ELECTRONICO



RAZON PARA PERTENER A UNA RED SOCIAL

