



Universidad Técnica Particular de Loja



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 los productos y servicios
financieros que ofrecen las instituciones del sistema
financiero regulado ecuatoriano año 2011, Plaza
Ibarra**

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

Autores:

Cerón Rivera Eduardo Xavier
Montes Hernández Oscar Augusto

Directora de Tesis:

Ing. Mendoza Jaramillo Fátima Évelin

QUITO-ECUADOR

2012



a. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE LA TESIS DE GRADO

Ing. MENDOZA JARAMILLO FÁTIMA ÉVELIN
DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por los estudiantes Cerón Rivera Eduardo Xavier y Montes Hernández Oscar Augusto, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Abril de 2012

f).....





b. CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotros, Cerón Rivera Xavier Eduardo y Montes Hernández Oscar Augusto declaramos ser autores 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 en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....
Montes H. Oscar A.

AUTOR

.....
Cerón R. Xavier E.

AUTOR



c. AUTORÍA

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





d. DEDICATORIA.

Con especial cariño, dedico este trabajo a Dios por permitirme vivir, a mi esposa Karina y a mis hijas Ariadna y Sumailla.

Montes Hernández Oscar Augusto

Con especial cariño, dedico este trabajo a mi esposa Mishel Varela y a mis hijos Alexander y Dayra Cerón, así también a mi madre Genith Rivera.

Cerón Rivera Xavier Eduardo.



c. AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, a todas y cada una de sus autoridades por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia y realizar ésta interesante investigación útil para nuestro desarrollo profesional.

Finalmente agradecemos a todas las personas que de una u otra manera colaboraron con nosotros hasta la culminación de nuestro trabajo.

Los autores.

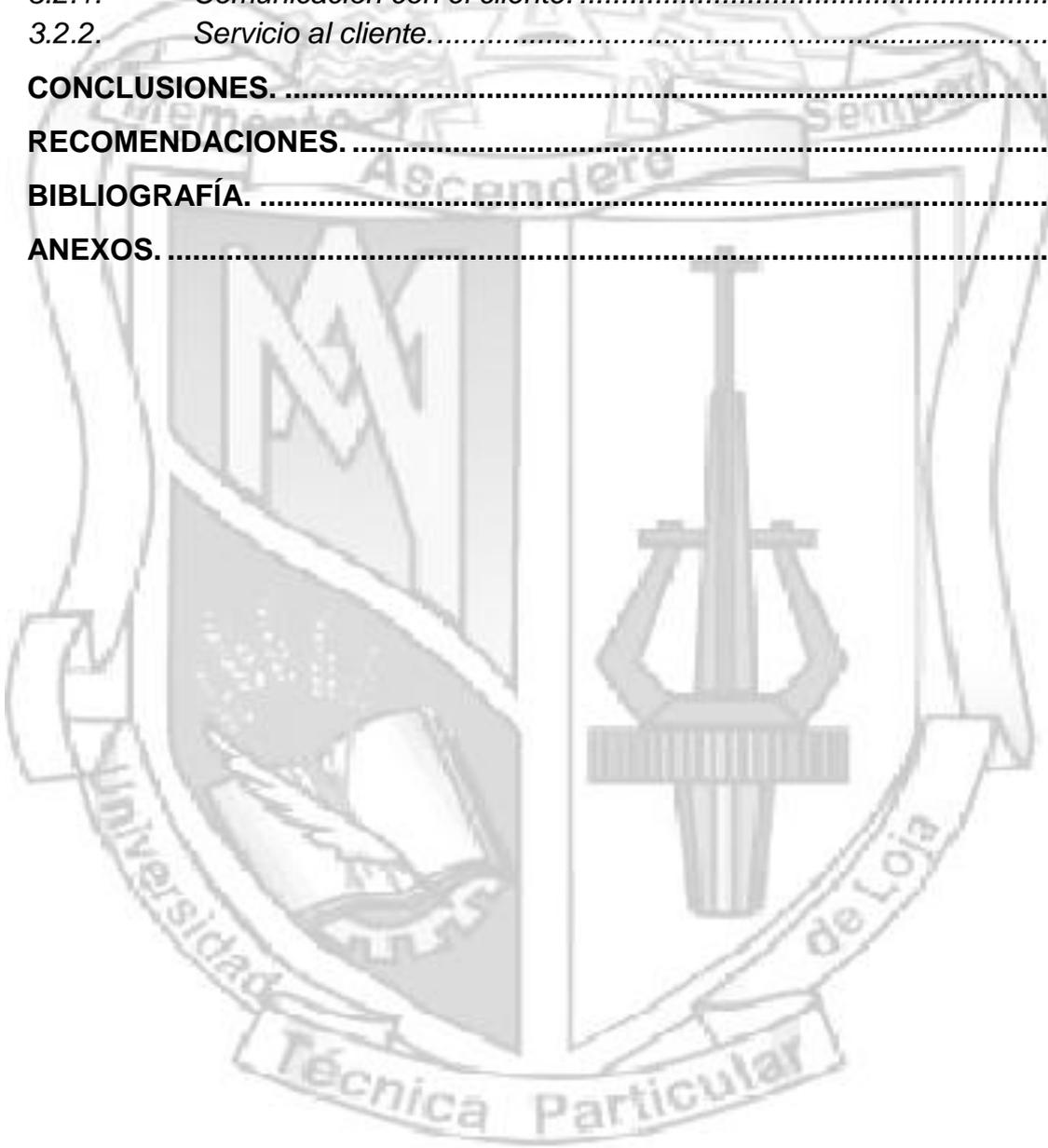


ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INTRODUCCIÓN	2
1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN.	4
1.1. <i>LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS</i>	<i>4</i>
1.1.1. <i>Definición de la Ley General de Instituciones financieras.....</i>	<i>4</i>
1.1.2. <i>Órganos rectores del sistema financiero</i>	<i>5</i>
1.1.3. <i>Alcance y regulaciones.....</i>	<i>5</i>
1.2. <i>ESTRUCTURA SISTEMA FINANCIERO LOCAL</i>	<i>6</i>
1.2.1. <i>Banca Privada</i>	<i>6</i>
1.2.2. <i>Cooperativismo.....</i>	<i>9</i>
1.2.3. <i>El Mutualismo</i>	<i>11</i>
1.2.4. <i>La Banca pública</i>	<i>12</i>
1.3. <i>TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</i>	<i>13</i>
1.3.1. <i>La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros. 13</i>	<i>13</i>
1.3.2. <i>Canales de provisión de servicios financieros</i>	<i>13</i>
1.3.3. <i>Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador 14</i>	<i>14</i>
2. ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA POR SUBSISTEMA.....	14
2.1. <i>SISTEMA FINANCIERO LOCAL (ANÁLISIS POR PLAZA Y POR SUBSISTEMA).</i>	<i>14</i>
2.2. <i>EVOLUTIVO DE CAPTACIONES.....</i>	<i>17</i>
2.2.1. <i>Por tipo de depósito.....</i>	<i>18</i>
2.2.2. <i>Por subsistema</i>	<i>32</i>
2.3. <i>EVOLUTIVO DE COLOCACIONES</i>	<i>37</i>
EVOLUTIVO DE COLOCACIONES IBARRA.....	37
2.3.1. <i>Por tipo de cartera.</i>	<i>38</i>
<i>Cartera Comercial</i>	<i>41</i>
<i>Cartera Consumo</i>	<i>42</i>
<i>Cartera Vivienda.....</i>	<i>43</i>
<i>Cartera Microcrédito.....</i>	<i>44</i>
2.3.2. <i>Por Subsistema.</i>	<i>45</i>
2.4. <i>PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. TIPOS Y COSTOS</i>	<i>53</i>
2.4.1. <i>Por Subsistema</i>	<i>53</i>



3. ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA.	55
3.1. <i>FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.</i>	55
3.1.1. <i>Estudio comparativo entre productos y servicios.</i>	56
3.1.2. <i>Estudio comparativo entre tipos de subsistemas (IFIS).</i>	58
3.2. <i>LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE.</i>	59
3.2.1. <i>Comunicación con el cliente.</i>	61
3.2.2. <i>Servicio al cliente.</i>	61
CONCLUSIONES.	62
RECOMENDACIONES.	63
BIBLIOGRAFÍA.	64
ANEXOS.	66





RESUMEN EJECUTIVO.

La Universidad Técnica Particular de Loja en función a sus competencias, nos ha invitado a realizar una investigación acerca de las “PREFERENCIAS EN EL USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO ECUATORIANO 2011”: CIUDAD DE IBARRA, para lo cual esta investigación se enmarca en tres capítulos, el primero describe y caracteriza al Sistema Financiero del Ecuador, su jurisdicción, órganos rectores, productos y servicios que ofrece; el segundo capítulo detalla el análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano con una perspectiva desde la oferta en la plaza de Ibarra, finalmente el tercer capítulo contempla una investigación de campo en la ciudad de Ibarra, basada en encuestas realizadas a la población.

Esta investigación nos ha ayudado para emitir conclusiones y recomendaciones muy importantes basadas en lo que pudimos vivir y constatar con la gente de esta hermosa ciudad que es Ibarra y así ser partícipes del crecimiento sostenido que nuestro país debe tener y esto se logra escuchando a la gente sus necesidades y expectativas.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo “Preferencias en el Uso de los Productos y Servicios Financieros que ofrecen las Instituciones del Sistema Financiero Regulado Ecuatoriano año 2011”, Plaza Ibarra; consiste en una parte del estudio a nivel nacional impulsado y controlado de manera oportuna por la Universidad Técnica Particular de Loja, cuya importancia radica en :

No existe un estudio similar que permita conocer a los organismos de control, el estado actual del Sistema Financiero Nacional en Ibarra especialmente desde la óptica de consumidores y permita controlar y dirigir a las instituciones financieras a fin de orientar mejor la oferta de productos y servicios en solución de las necesidades reales.

Las instituciones financieras pueden contar con un estudio que informe sobre la percepción de los consumidores de los servicios que prestan y así tomar decisiones y mejorar sus servicios y productos con el consiguiente beneficio de las instituciones que mejorando su papel en la intermediación financiera impulsan el desarrollo local y nacional

Por tanto nos sujetamos y propusimos cumplir los objetivos del estudio:

Conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras ecuatorianas reguladas por la Superintendencia de Bancos en Ibarra.

Determinar los factores que influyen en el cliente en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las IFI's reguladas en Ibarra.

Evaluar la calidad de los servicios y productos financieros y el servicio al cliente en Ibarra.



Se utilizaron métodos de investigación de análisis cualitativo y síntesis de información recolectada mediante observación y estudio de la legislación vigente con recopilación de los textos legales como La ley de Instituciones Financieras entre otras y publicidad de productos y servicios ofertados por los subsistemas, también el análisis cuantitativo estadístico, síntesis de los datos numéricos ofrecidos por los organismos de control, recopilación de encuestas realizadas personalmente a los consumidores en las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra que fueron deducidas en interesantes gráficos estadísticos, las facilidades que se dieron fue la cercanía entre la ciudad de Quito que es nuestra residencia y el sitio de recolección de información que es la ciudad de Ibarra a dos horas de distancia así como la tecnología web que permitió recolectar información, y se presentó la dificultad en determinados casos de escepticismo y desconfianza en los consumidores encuestados.

El capítulo 1 titulado “El Sistema Financiero Ecuatoriano: Breve descripción y caracterización”, trata el tema de la legislación, estructura y la oferta de productos y servicios del sistema financiero ecuatoriano tomando como base del estudio de esencialmente de la Ley General de Instituciones Financieras expedida en el Registro Oficial en su Suplemento 465 de 30 de Noviembre del 2001.

El capítulo 2 titulado “Análisis Situacional del Sistema Financiero Ecuatoriano. Una Perspectiva Desde la Oferta por Plaza, por Subsistema” conformado por el análisis estadístico, gráfico, sintetizado anualmente del año 2009 hasta julio del 2011 de captaciones y colocaciones, tipos de depósitos, tipo de cartera de crédito, así como por subsistemas en Ibarra que determinó que con un lenguaje sencillo y sin tecnicismos se determinó claros cuadros estadísticos la evolución anual del sistema financiero y que los bancos privados captan y colocan recursos en mayor volumen.

El capítulo 3 titulado “Acceso y Preferencia de Productos y Servicios financieros. Una perspectiva desde la demanda” son los datos de la investigación de campo que mediante encuestas se levantó información sobre la satisfacción del consumidor financiero y sus preferencias de productos y servicios financieros presentando en interesantes gráficos estadísticos



determina la preferencia por las libretas de ahorro, el crédito preferido es el de consumo y su servicio más utilizado es el pago de servicios públicos.

Continuamos con las conclusiones en que entre las destacamos que la supremacía del subsistema bancos privados impone sus condiciones en el sistema financiero de Ibarra por representar a grandes grupos económicos que financian sus actividades respaldados por las leyes, recomendaciones en que se sugiere una mayor presencia de la banca pública, y finalizamos con la listas de la bibliografía consultada para desarrollo de la tesis y cuadros anexos que argumentan la investigación de los capítulos 2 y 3.

CAPITULO I

1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN.

1.1. Ley general de instituciones financieras

1.1.1. Definición de la Ley General de Instituciones financieras.

El sistema financiero esta normado por la Ley general de instituciones del sistema financiero a partir de 1994. Esta ley es la que regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero compuesto por Bancos Privados, Instituciones Financiera Públicas, mutualistas y cooperativas de Ahorro y Crédito, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

Fue elaborada después de minuciosos estudios técnicos que realizaron expertos nacionales y extranjeros, de un amplísimo debate en el que participaron representantes de los sectores público y privado, creando un ambiente propicio para el análisis objetivo de las ventajas del proyecto, convertido pocos días después en ley de la República.

Esta Ley también interviene en las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de



computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias; y, otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos.

1.1.2. Órganos rectores del sistema financiero

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Entidad Autónoma cuyo objetivo principal es vigilar y controlar con transparencia y eficacia a las instituciones de los sistemas financiero, de seguro privado y de seguridad social, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan se sujeten a la ley y atiendan al interés general. La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero ecuatoriano (2009) establece lo siguiente:

ARTÍCULO 171.- La Superintendencia, organismo técnico con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho publico, está dirigida y representada por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la Constitución y en la Ley.¹

1.1.3. Alcance y regulaciones

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros 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.

La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten. Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las

¹http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_no_v_2011.pdf



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 y retro 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.

Además fortalece el sistema financiero nacional mediante regulaciones y controles efectivos y sustentados y controla el manejo de los recursos monetarios del país para que se canalicen de la forma establecida por la ley.

1.2. Estructura sistema financiero Local

1.2.1. Banca Privada

1.2.1.1. Definiciones básicas

La Ley General de Instituciones Del Sistema Financiero ecuatoriano (2009) establece lo siguiente:

DE LA CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

CAPITULO I

INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO NACIONAL

ARTÍCULO 3.- La Superintendencia autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado. Estas instituciones se constituirán bajo la forma de una compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

NOTA.- Artículo reformado con la disposición reformativa tercera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial No. 444 de 10 de mayo del 2011.

ARTÍCULO 4.- La Superintendencia autorizará a las instituciones del sistema financiero privado, sujetas a esta Ley, la adopción y registro de cualquier



denominación que crean conveniente, con tal que no pertenezca a otra institución y que no se preste a confusiones.

En su denominación las instituciones del sistema financiero harán constar su calidad de "banco" o "sociedad financiera" o "corporaciones de inversión y desarrollo".

ARTÍCULO 5.- Las acciones de las instituciones del sistema financiero privado deberán ser nominativas. En el contrato social podrá estipularse que el capital se divide en varias clases de acciones, con derechos especiales para cada clase, sin que pueda excluirse a ningún accionista de la participación en las utilidades.

En el Estatuto Social se determinará el valor nominal de las acciones que podrá ser de cien o múltiplo de cien.

ARTÍCULO 6.- Las instituciones del sistema financiero privado pueden constituirse en un sólo acto, por convenio entre los que otorguen la escritura, o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Al momento de constituirse deberá establecerse en el Estatuto Social el capital autorizado, hasta cuyo monto podrá la institución del sistema financiero privado aceptar suscripciones y emitir acciones. El capital suscrito, al tiempo de la constitución, no podrá ser menor del cincuenta por ciento (50%) del capital autorizado y por lo menos la mitad del capital suscrito deberá pagarse antes del inicio de las operaciones.

Los aportes de capital deberán pagarse totalmente en dinero efectivo, salvo que la Superintendencia autorice que se capitalicen obligaciones por compensación de créditos cuenta de integración de capital deberá acreditarse mediante el comprobante de depósito de la suma correspondiente en cualquier banco del sistema financiero del país. Este depósito se hará bajo una modalidad que devengue intereses.

Los suscriptores del capital deben comprometerse a entregar los aportes no pagados en dinero efectivo, en el plazo máximo de un año contado desde la fecha de suscripción, o en cualquier tiempo en el que sea necesario subsanar cualquier deficiencia de patrimonio técnico de la institución, ya sea en virtud de



llamamiento que hagan los directores o bien por requerimientos de la Superintendencia.

ARTÍCULO 7.- Las instituciones del sistema financiero no podrán otorgar ni emitir acciones o bonos para remunerar servicios.

ARTÍCULO 8.- La promoción para la constitución de compañías que se propongan operar como instituciones del sistema financiero, deberá ser previamente autorizada por la Superintendencia.

1.2.1.2. Caracterización de la Banca Ecuatoriana

La caracterización de la banca Ecuatoriana refleja estos datos presentados a continuación:

- Bajo nivel de capitalización.
- Gran concentración de poder y 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 pertenecientes al grupo económico que controla el banco respectivo.
- 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.

1.2.1.3. Productos y servicios financieros

La banca ecuatoriana tiene una gran gama de productos y servicios financieros que los detallo a continuación: Financiamiento de proyectos, cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, ahorros infantiles, créditos para microempresas, crédito para PYMES, crédito para la vivienda, crédito agropecuario, crédito automotriz, créditos de consumo, cuentas corrientes, tarjetas de crédito entre otros.



1.2.2. *Cooperativismo*

1.2.2.1. Definiciones básicas

La cooperación constituye estrategias mediante las cuales el hombre en su largo recorrido por la historia ha dado respuesta a sus necesidades de supervivencia, ya sea en sus legendarios estadios primitivos, cuando la producción se sustentaba en las incipientes actividades de recolección y caza, o inmerso en la hostil sociedad de la postmodernidad donde encontrar alternativas solidarias compensatorias a la inequidad generada por los sistemas de producción excluyentes, es un imperativo, porque la lucha ya no se dirige a salvar las inclemencias de la naturaleza, sino a superar las adversidades sociales.

Cualquiera sea la situación, lo cierto es que a través de los tiempos la cooperación ha tomando formas, estilos y matices diferentes, acordes con cada realidad social, y también es incuestionable que sus estructuras, métodos y concepciones se han ido perfeccionando y al mismo tiempo ganando su propio espacio, reconocimiento y aceptación comunitaria, de modo que hoy los sistemas de cooperación han alcanzado niveles muy interesantes de competitividad, frente al sistema productivo imperante. La cooperación, así concebida, es un atributo innato del hombre como ser social dotado de inteligencia, y es precisamente en virtud de la cooperación que la sobrevivencia de la especie humana hasta nuestros días, haya podido suscitarse.

1.2.2.2. Cooperativismo en Ecuador

Las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita, son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo por lo tanto, tal actividad tenía siempre una finalidad de mutua y equitativa de ayuda entre los miembros de la cooperativa.

Su conformación jurídica de acuerdo a la Ley está dada en cuatro grandes grupos que son: de producción, de consumo, de crédito y de servicio.



Las Cooperativas de consumo y servicio están bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas; las de crédito caen bajo la potestad de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, las de producción especialmente agropecuaria tienen el control del Ministerio de Agricultura y Pesca.

La importancia de las Cooperativas radica en que permite a las organizaciones perfeccionarse hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades comunes a ellas; así por ejemplo, si los intermediarios encarecen los artículos de consumo, varias personas se asocian cooperativamente, instalan un almacén y adquieren esos mismos artículos a mejor precio y en condiciones de calidad más satisfactorias, creando precisamente lo que se conoce como cooperativa de consumo; igualmente, si los agricultores son víctimas de las maniobras monopolistas, se unen, forman cooperativas agrarias y comercializan e industrializan por sí mismos su producción, obteniendo también mejores precios y mejores condiciones de pago.

Por ello, si las personas no poseen los recursos para producir sus productos de consumo deben actuar en equipo, lo cual se logra por medio de las cooperativas, que han acarreado en cierta medida a atenuar las grandes diferencias que hoy existen en la llamada “Aldea Global”.

1.2.2.3. Productos y servicios

Según la Cooperativa de ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista² los productos y servicios del subsistema cooperativas son los siguientes:

- Ahorros
- Ahorros a la vista
- Depósitos a plazo fijo
- Créditos
- De consumo
- De vivienda
- Remesas

² <http://www.coopjep.fin.ec/productos-servicios/servicios-complementarios/varios-servicios>



- VIGO
- Money Gram
- Caixa
- RIA
- Viaméricas
- Servicios complementarios
- Pago servicios básicos
- Prestaciones IESS
- Sistema De Pagos Interbancarios (SPI)
- Pago De Nóminas
- Coonecta Red Cooperativa
- Tarjeta De Débito

1.2.3. *El Mutualismo*

1.2.3.1. Definiciones básicas

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

1.2.3.2. El mutualismo en el Ecuador

El mutualismo en el Ecuador se desarrollo desde los años 60's, con el objeto de incentivar el ahorro en la población Ecuatoriana para la consecución de una vivienda, las entidades mutualistas entidades privadas estaban controladas bajo la ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas, con sus propios reglamentos y estatutos. A partir del 12 de mayo de 1994, se rige por la Ley General de Instituciones del sistema Financiero.

Desde entonces el mutualismo ha facilitado la vida de muchos ecuatorianos para alcanzar sus objetivos de vida, de familia y de sociedad.

1.2.3.3. Productos y servicios



Las mutualistas prestan hoy en día varios servicios casi como un Banco, a continuación detallo de manera general los servicios que presta una mutualista:

Ahorro tradicional, ahorro programado, Inversiones, crédito hipotecario, Tarjetas de crédito, Seguros, crédito automotriz, de consumo en general y micro.

1.2.4. La Banca pública

1.2.4.1. Definiciones básicas

La Banca pública es una entidad que concentra, coordina y distribuye los recursos destinados al financiamiento de proyectos prioritarios de desarrollo del sector público y facilita la aplicación de una sana estrategia de inversión; dentro del marco de los objetivos de desarrollo económico que propugna el Gobierno Nacional.

1.2.4.2. La banca pública en el Ecuador

La banca pública en el Ecuador se ha establecido para financiar a través de la concesión de créditos reembolsables a las Municipalidades la ejecución de proyectos de inversión que contribuyan al desarrollo económico y social del país, en sectores considerados como prioritarios por la Junta Nacional de Planificación y que cuenten con los estudios técnicos pertinentes.

Han pasado más de 30 años desde entonces, tiempo en el que la banca pública se ha consolidado institucional y financieramente para convertirse en la entidad líder en el financiamiento de la obra de los gobiernos autónomos descentralizados, brindando servicios financieros y no financieros en las mejores condiciones para sus clientes.

1.2.4.3. Productos y servicios

Los servicios que presta la banca pública van enmarcados en los siguientes:

Banco Del Estado: Créditos de financiamiento para proyectos de pre inversión, inversión y fortalecimiento institucional en el sector público.



Banco Ecuatoriano de la Vivienda: Créditos al constructor, redescuentos de cartera, cuentas de ahorro y fondos de garantía.

Banco Nacional de Fomento: Cuentas corrientes, ahorros a la vista y plazo fijo, crédito para producción comercio, servicio de hasta 300.000,00 créditos quirografario de hasta \$15000,00 y créditos de consumo,

Corporación Financiera Nacional: Crédito forestal, crédito directo, de capital de trabajo, automotriz, multisectorial inclusivo, créditos de comercio exterior, fiducia, financiamiento bursátil, y fondos de garantía.

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.

Hoy en día la gente y las empresas necesitan un servicio el cual les ayude a acercarse menos físicamente a los Bancos o financieras, esta solución la puede dar las implementaciones tecnológicas que facilitan las operaciones financieras vía web.

La web 2.0 está comúnmente asociado con aplicaciones web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web. Ejemplos de la Web 2.0 son las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones Web, los servicios de red social, los servicios de alojamiento de videos, las wikis, blogs, mashups y folcsonomías.

1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros

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



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

Los retos futuros para las IFIS se enmarca en el mejoramiento global de todos sus servicios y que la población nacional y mundial tenga un acceso mucho más versátil utilizando medios tecnológicos seguros y confiables, y así llegar a la mayoría de la población para que acceda a los productos y servicios financieros.

CAPÍTULO II:

2. ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA POR SUBSISTEMA

2.1. *Sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistema).*

Según el censo realizado por el INEC en 2001, Ibarra cuenta con una población total de 153.622 habitantes.

Tabla 1: Censo INEC 2001 – Población Ibarra - Ecuador

Sector	N° de Habitantes	Porcentaje
Rural	44.956	29.26%
Urbano	108.666	70.74%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

La tabla nos muestra concentración demográfica en la ciudad que es 2.5 veces superior a la población rural y por tanto una alta demanda de servicios y productos financieros

Según el Instituto Ecuatoriano de estadísticas y censos la ciudad de Ibarra tiene una densidad demográfica muy parecida a la densidad de las ciudades grandes del Ecuador y debido a su crecimiento demográfico y el poder



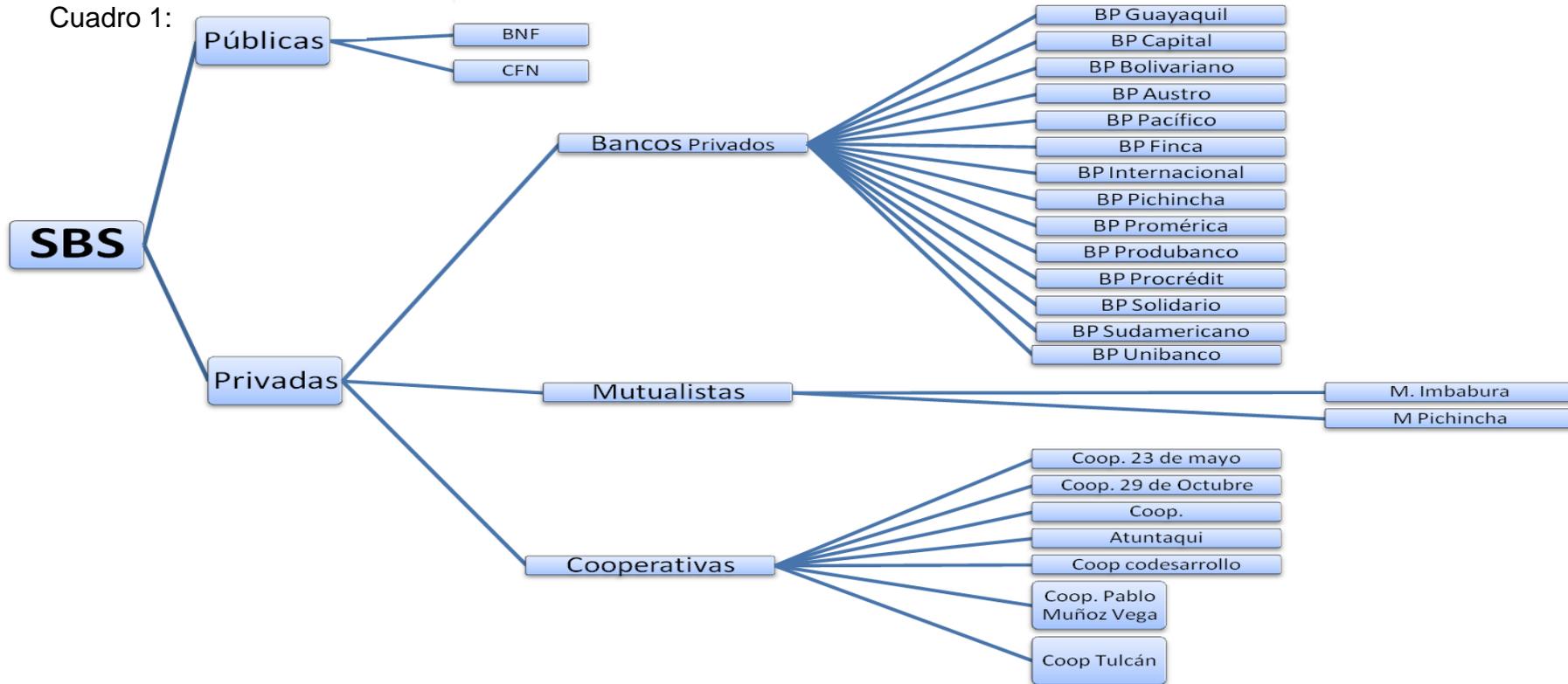
adquisitivo de sus habitantes ésta ciudad tiene muchos polos de desarrollo y por tanto tiene alta demanda financiera para el apalancamiento de las diferentes actividades económicas que en Ibarra se desarrollan como la agricultura, el comercio , el transporte y el turismo entre otras a actividades productivas lo que ha contribuido al crecimiento del sistema financiero en Ibarra que evidencia por la presencia de catorce bancos privados, seis cooperativas, dos mutualistas, una sociedad financiera y un banco público que se detallan en la siguiente cuadro sinóptico:



El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistema).

A continuación se presenta la clasificación de la estructura del sistema financiero local de la ciudad de Ibarra.

Cuadro 1:



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

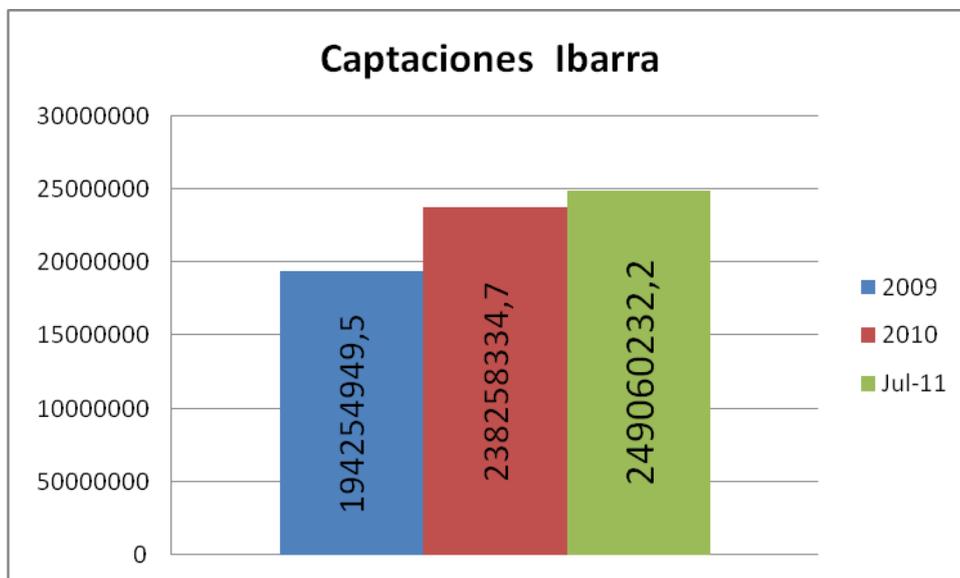


El cuadro anterior muestra la agresividad del subsistema conformado por 14 bancos en Ibarra y este subsistema es el mayor que de los demás subsistemas, estos bancos son representantes de grupos económicos que concentran la riqueza del país.

2.2. Evolutivo de captaciones.

El siguiente gráfico muestra la evolución de las captaciones locales de todo el sistema financiero de la ciudad de Ibarra en tres años consecutivos.

Gráfico 1



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Se puede apreciar un incremento anual del 22.65% del año 2009 al 2010 y de 2010 a julio del 2011 un incremento del 4.5% que se debe al incremento de la población y del circulante así como el acaparamiento de la riqueza en determinados grupos económicos y el aumento de la confianza del consumidor financiero a partir de la dolarización y se aprecia una desaceleración en 2011 debido a que la comparación se la realiza hasta julio del 2011 por lo tanto se espera que las captaciones sigan aumentando durante el resto del año 2011.



2.2.1. *Por tipo de depósito*

La siguiente tabla nos muestra la predilección del consumidor financiero de cuentas de ahorro más que en inversiones a plazo así como el evolutivo de todos los tipos de captaciones en tres años el 2009, 2010, y 2011.

Ocupando el segundo lugar en preferencias las captaciones en depósitos que no generan intereses.

Conducta debido a sensación de incertidumbre en el sistema que muestra mayor preferencia por liquidez frente a la rentabilidad.



Universidad Técnica Particular de Loja

Tabla 2: Sistema financiero local IBARRA

2009-2010-2011			
Expresado en USD			
Tipo cuentas	2009	2010	Jul-11
1 a 30 días	\$ 15.627.664,71	\$ 16.726.300,06	\$ 16.687.094,72
181 a 360 días	\$ 10.612.686,24	\$ 17.739.297,72	\$ 18.066.386,53
31 a 90 días	\$ 18.293.920,50	\$ 18.247.106,89	\$ 21.989.240,40
91 a 180 días	\$ 11.766.049,31	\$ 16.445.275,30	\$ 20.598.372,93
Depósitos en garantía	\$ 2.990,58	\$ 5.242,58	\$ 16.147,90
Depósitos restringidos	\$ 2.766.454,49	\$ 3.311.626,68	4,151747,69
Depósitos ahorro	\$ 85.294.337,23	\$ 100.804.260,06	\$ 104.952.001,09
Depósitos por confirmar	\$ -	\$ 132.747,53	\$ 50.000,00
Más 361 días	\$ 3.089.627,03	\$ 3.299.517,48	\$ 4.013.141,38
Depósitos monetarios instituciones financieras	\$ 1.337.573,76	\$ 1.450.864,30	\$ 1.825.949,48
Depósitos monetarios que generan intereses	\$ 15.938.949,26	\$ 21.456.678,45	\$ 18.228.432,33
Depósitos monetarios que no generan intereses	\$ 29.524.696,39	\$ 38.639.417,64	\$ 42.633.465,39
Operaciones de reporto	\$ -	\$ -	\$ -
Total captaciones	\$ 194.254.949,50	\$ 238.258.334,69	\$ 249.060.232,15

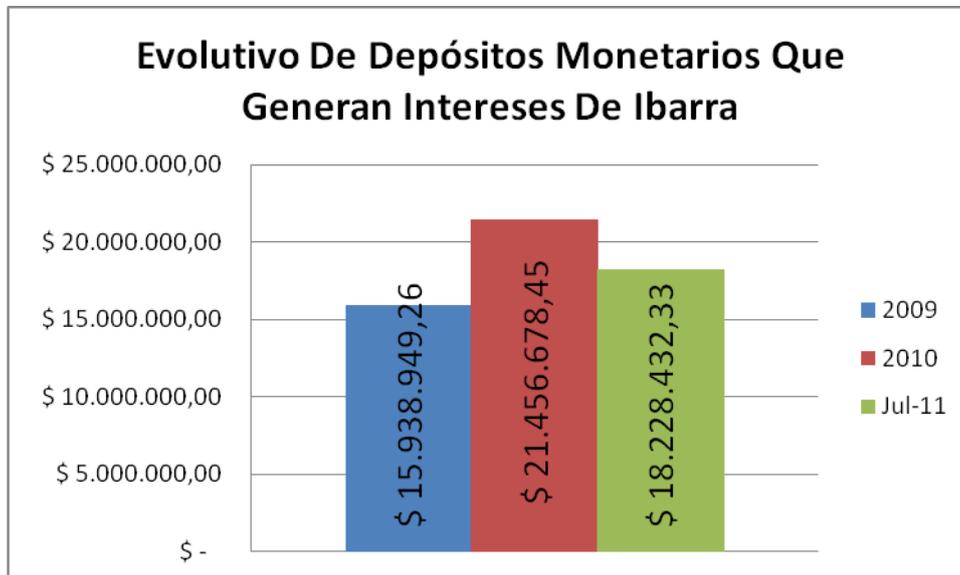
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.



DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES DE IBARRA

Gráfico 2



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

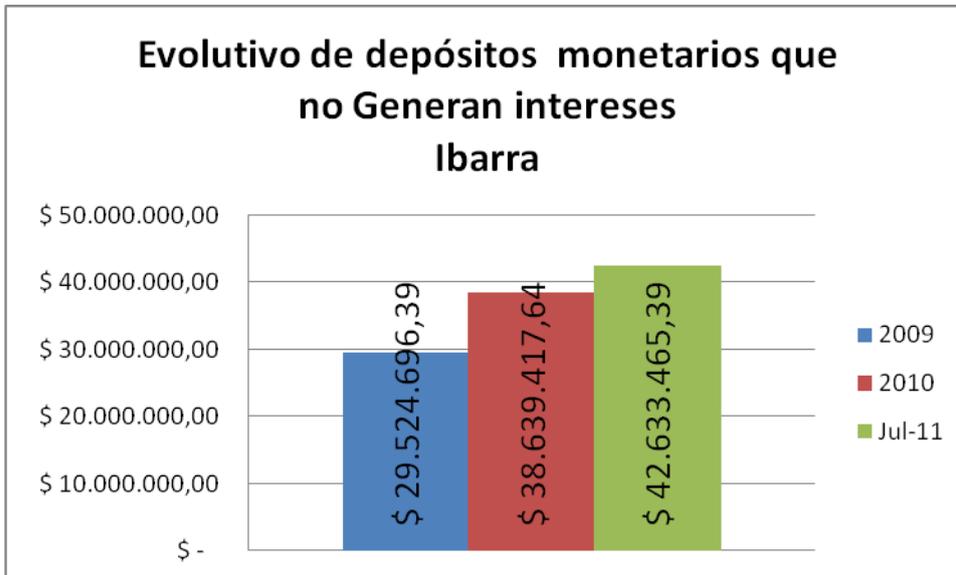
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico muestra un incremento del 34.62% del año 2009 al 2010 debido al incremento de circulante en el sistema financiero de la ciudad de Ibarra durante el año 2010 por la actividad productiva y el incremento de capitales ociosos que permiten obtener una rentabilidad financiera, en cambio durante el 2011 hasta el mes de julio se redujeron los depósitos en 15.05% frente al 2010 ya que los recursos pudieron ser aprovechados en la actividad productiva que genera una rentabilidad mayor al 1% o 2% de interés que pagan las instituciones financieras, sin embargo se espera que durante el 2011 los depósitos se incrementen durante los meses siguientes del año 2011.



DEPOSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES TOTAL IBARRA

Gráfico 3



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

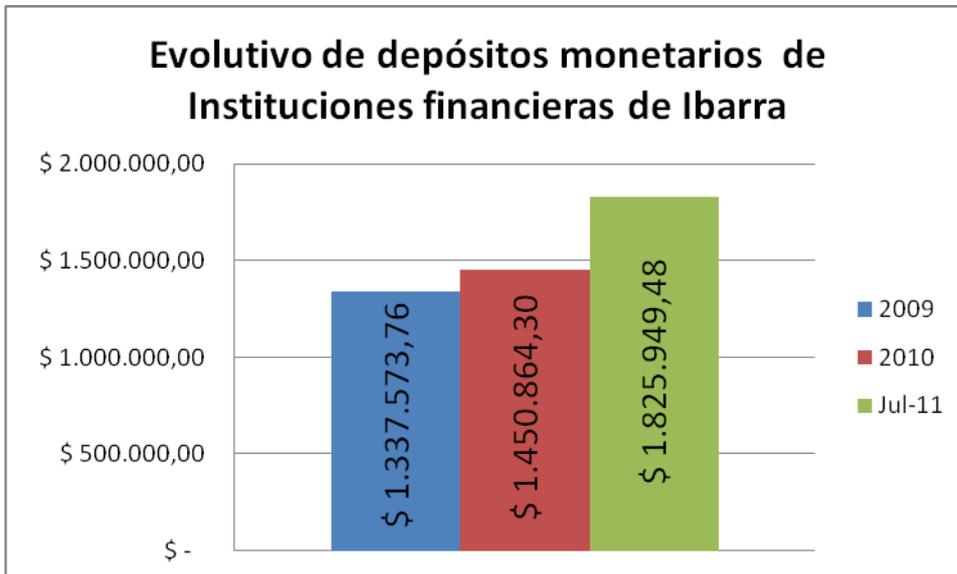
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Éste gráfico estadístico nos muestra que el ahorrista prefiere más la liquidez que tienen los depósitos de cuentas corrientes y a la vista que la rentabilidad de otras cuentas que si generan intereses, porque hasta el mes de julio del 2011 los depósitos monetarios que no generan interés son superiores a los que generan interés, en USD 24,405,033.06 que representa el 2.34% o más del doble y a su vez los depósitos que no generan interés crecieron el 30.87% entre el año 2009 y 2010 entre el año 2010 y hasta julio del 2011 el 10.34% por lo que se espera un crecimiento mayor al 10.34% en todo el año 2011.



DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Gráfico 4



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

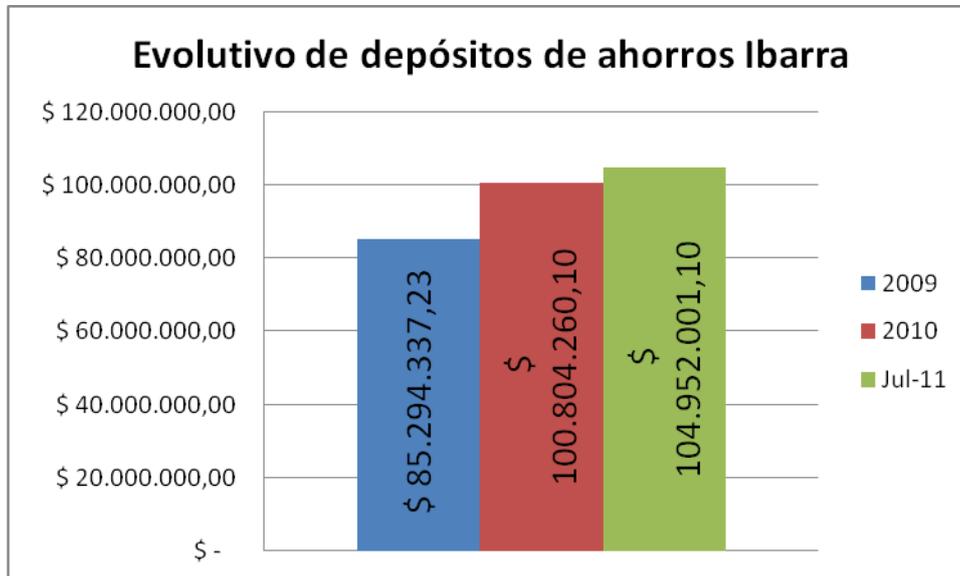
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico muestra el movimiento interbancario y la confianza de los bancos e instituciones financieras entre sí, así como la falta de información del ahorrista a cerca de alternativas de inversión, dejando que las instituciones financieras utilicen sus dineros para beneficiarse de las tasas y permitirse obtener una utilidad además del spread, por lo que han crecido los depósitos interbancarios el % 8.47 entre el año 2009 y 2010 y el 25.86 % entre el año 2010 y hasta julio del 2011.



DEPÓSITOS DE AHORRO.

Gráfico 5



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

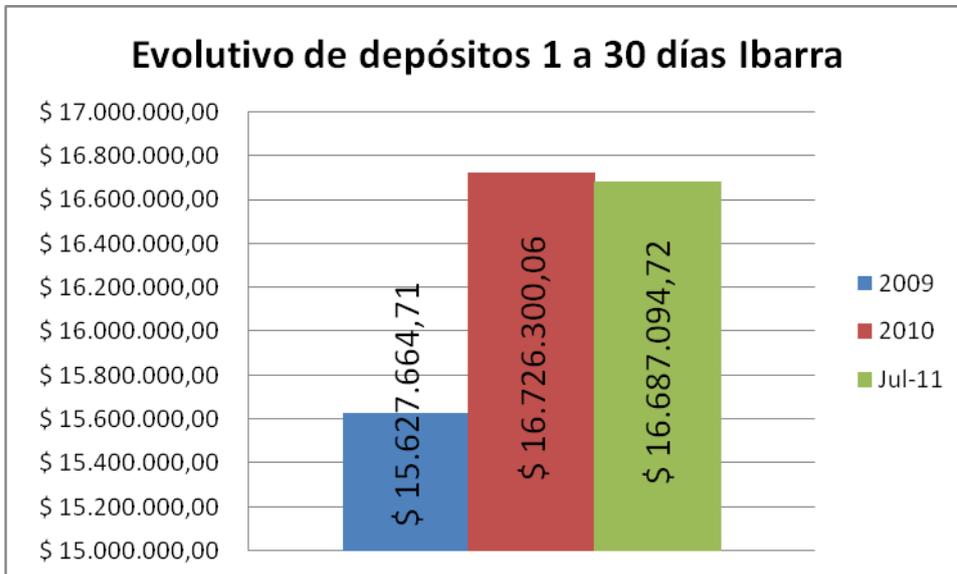
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Los depósitos de ahorros son la principal fuente del sistema financiero local y el gráfico nos muestra el evolutivo de los saldos de cuenta en depósitos de ahorro del sistema financiero de Ibarra y su crecimiento del 18.18% entre el año 2009 y 2010, y del 4.11% desde el año 2010 y hasta julio del 2011, por el crecimiento de circulante en el sistema financiero local movido por su actividad comercial y turística así como la preferencia hacia la liquidez y seguridad por tasas poco atractivas.



DE 1 A 30 DÍAS

Gráfico 6



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

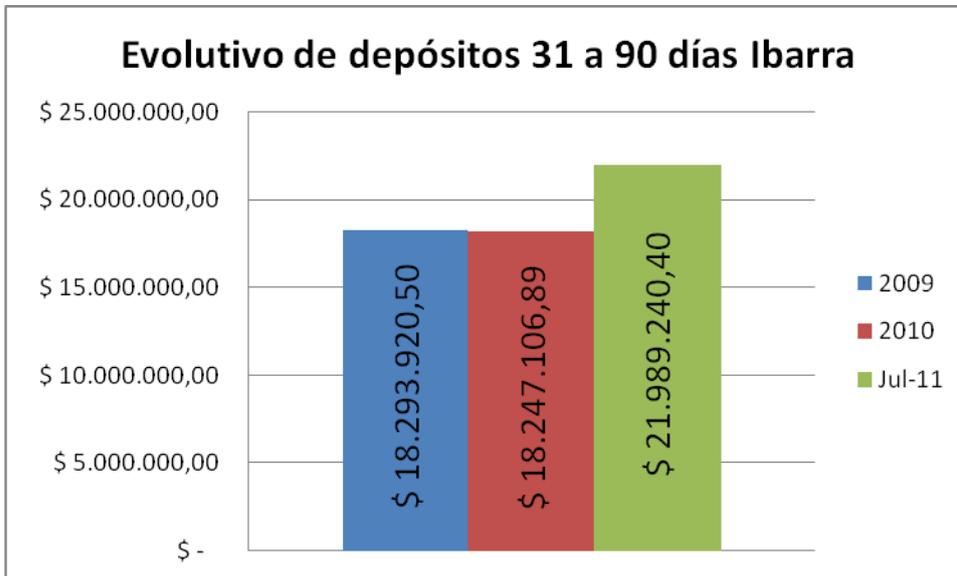
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico nos muestra el crecimiento de los saldos de los depósitos de ahorros en depósito de 1 a 30 días entre el año 2009 y 2010 del 7.03% y desde el año 2010 hasta julio del 2011 una disminución del 0.02%; el incremento se debe al aumento de la liquidez en el sistema financiero y la economía local, y la disminución en el año 2011 es porque el período de comparación es de 7 meses en el 2011 frente los 12 meses del 2010 por lo tanto se espera que el techo de USD 16,726,300.06 en el año 2010 sea rebasado durante el resto del año 2011 y por la tendencia registrada durante los años 2009 y 2010.



DE 31 A 90 DÍAS

Gráfico 7



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

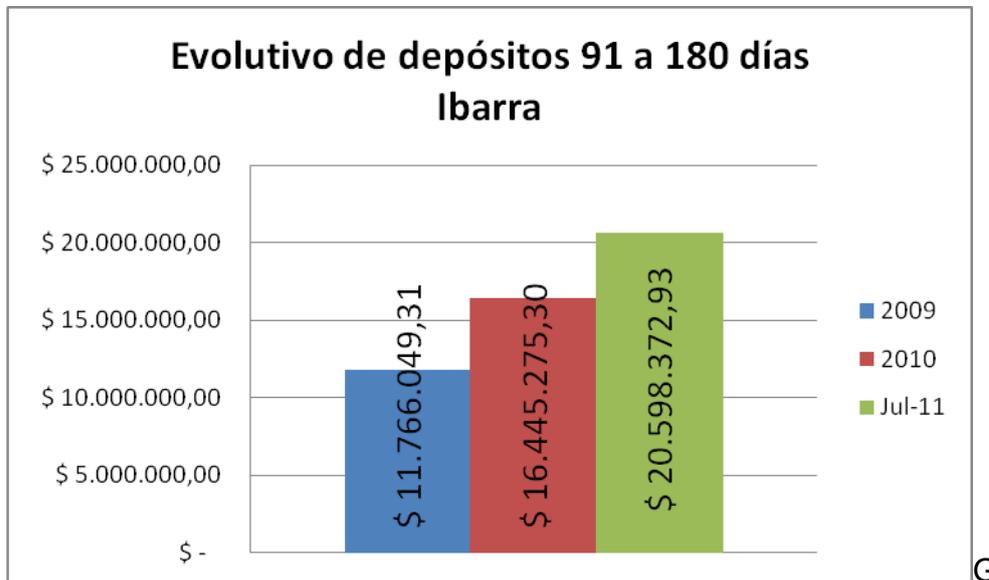
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Este gráfico estadístico nos muestra los saldos en ahorros en plazo fijo de 31 a 90 días y que a el ahorrista le pareció atractivas las tasas en este tipo de captación hasta julio del 2011, por que en éstos 7 meses del año 2011 el saldo es superior en 20.5% del saldo del año 2010 y el saldo del año 2010 disminuye en 0.025% comparado con el saldo del año 2009 por cambios en las preferencias de los ahorristas.



DE 91 A 180 DÍAS

Gráfico 8



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

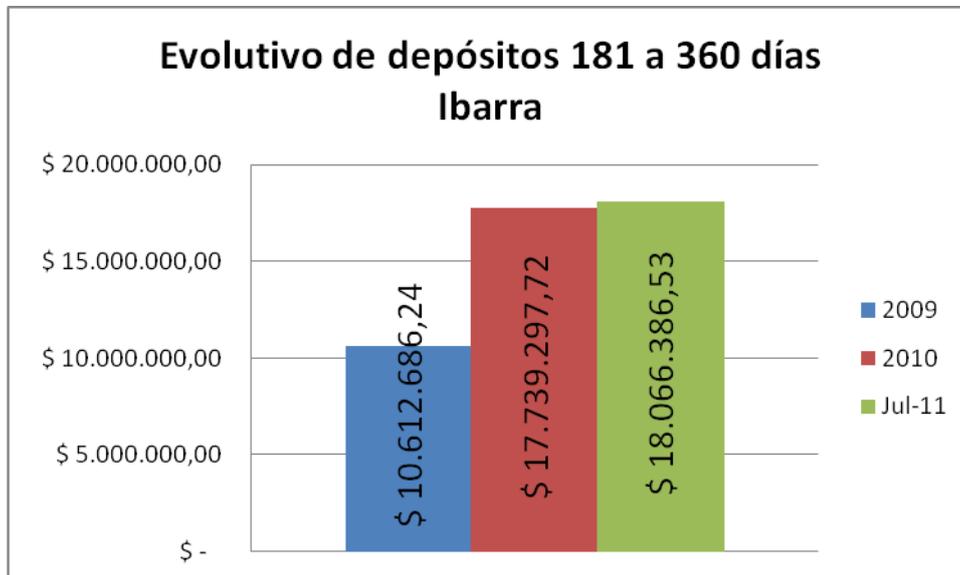
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Los depósitos en plazo fijo de 91 a 180 días son inferiores en un 5% a las captaciones de 31 a 90 días hasta julio del 2011, y éste gráfico nos muestra el evolutivo de los saldos en depósitos de 91 a 180 días del sistema financiero de Ibarra y su crecimiento del 39.76% entre el año 2009 y 2010, y del 25.25% desde el año 2010 y hasta julio del 2011, por el aumento de la confianza y preferencia del ahorrista así como el crecimiento de circulante en el sistema financiero local y la actividad comercial y turística.



DEPÓSITOS DE 181 A 360 DIAS

Gráfico 9



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

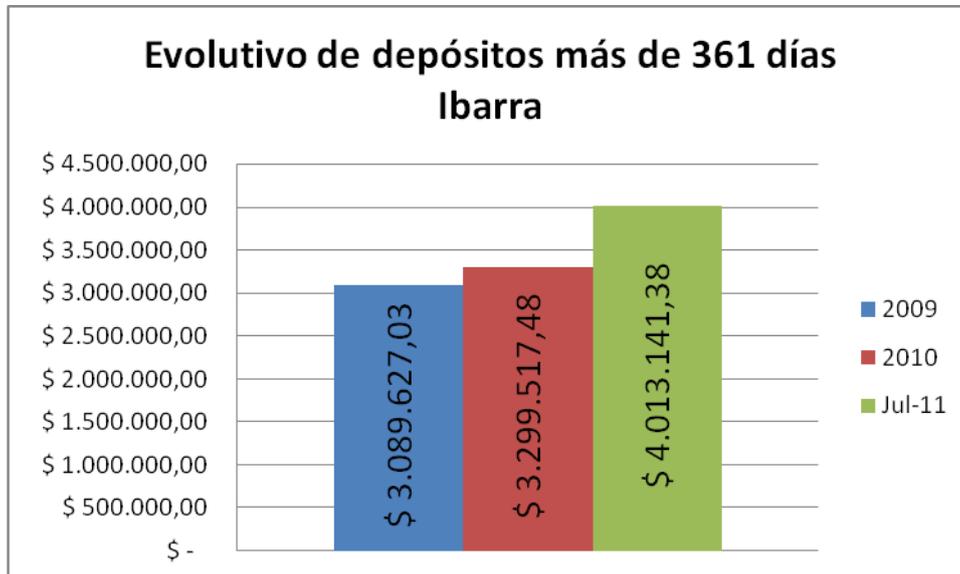
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Los saldos en depósitos de plazo fijo de 181 a 360 días son inferiores en un 12.29% a las captaciones de 91 a 180 días hasta julio del 2011 por la preferencia del ahorrista hacia captaciones que le den una mejor liquidez y seguridad; éste gráfico nos muestra el evolutivo de los saldos en depósitos de 181 a 360 días del sistema financiero de Ibarra y su crecimiento del 67.15% entre el año 2009 y 2010, y del 1.84% desde el año 2010 y hasta julio del 2011, por la disminución de la preferencia del ahorrista durante el año 2011 hasta el mes de julio, pero se espera que el saldo de éstas captaciones supere el 1.84% de incremento en el transcurso de los siguientes meses del año 2011 por la tendencia al alza marcada entre el año 2009 y 2010 y hasta julio del año 2011.



DE MÁS DE 361 DÍAS

Gráfico 10



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

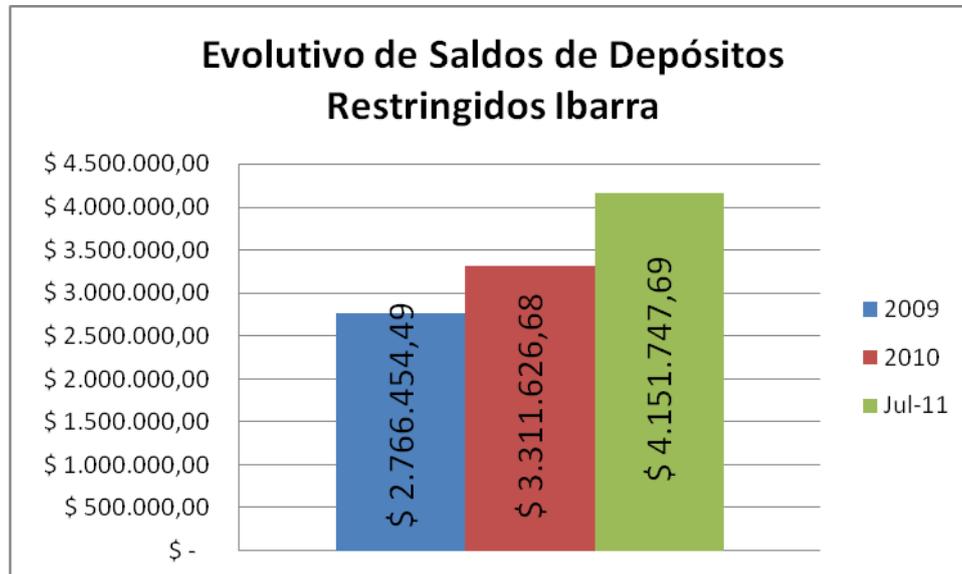
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Los saldos en depósitos de plazo fijo de más de 360 días son inferiores en un 77.78% a las captaciones de 181 a 360 días hasta julio del 2011 por la preferencia del ahorrista hacia captaciones que le den una mejor liquidez y seguridad; éste gráfico nos muestra el evolutivo de los saldos en depósitos de más de 360 días del sistema financiero de Ibarra y su crecimiento del 6.79% entre el año 2009 y 2010, y del 21.63% desde el año 2010 y hasta julio del 2011, por el aumento de la preferencia del ahorrista durante el año 2011 hasta julio, y se espera que el saldo de éstas captaciones supere el 21.63% de incremento y rebase el techo de U\$D 4'013.141,08 de dólares en los siguientes meses del año 2011 por la tendencia al alza marcada hasta el mes de julio.



DEPÓSITOS RESTRINGIDOS

Gráfico 11



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

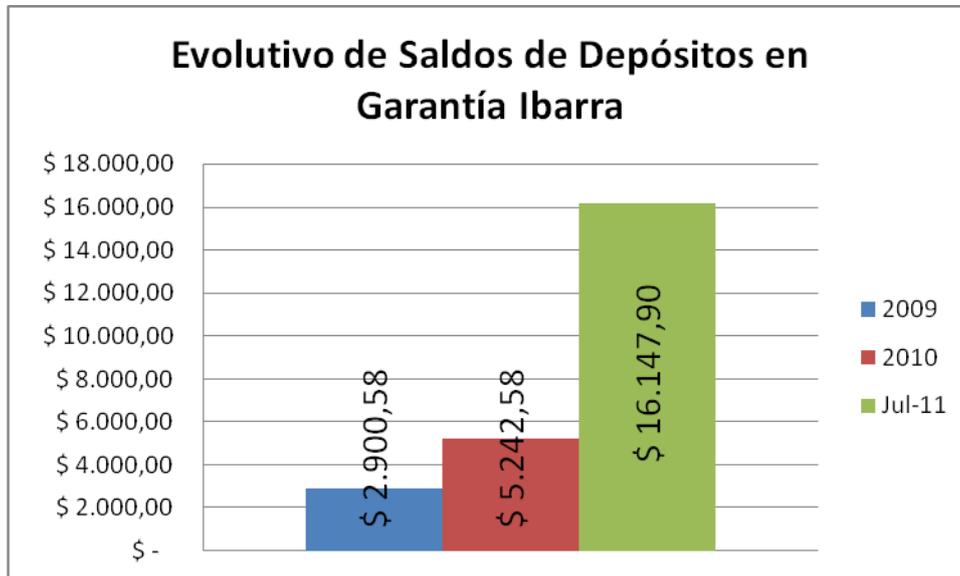
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros los depósitos restringidos son aquellos depósitos que tienen la característica de no tener una libre disponibilidad, ni de poder ser retirados en cualquier tiempo, como por ejemplo los valores recibidos para constituir cuentas de integración de capital y los depósitos que garantizan operaciones de crédito, entre otros. Éste gráfico nos muestra el evolutivo de los saldos en depósitos restringidos del sistema financiero de Ibarra y su crecimiento del 19.70% entre el año 2009 y 2010, y del 21.36% desde el año 2010 y hasta julio del 2011, por el aumento de la actividad productiva y los emprendimientos, se espera que el saldo de éstas captaciones supere el 21.36% de incremento y rebase el techo de USD 4,151,7478.69 de dólares después de julio del 2011 por la tendencia al alza marcada hasta ese momento.



DEPÓSITOS EN GARANTÍA

Gráfico 12



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

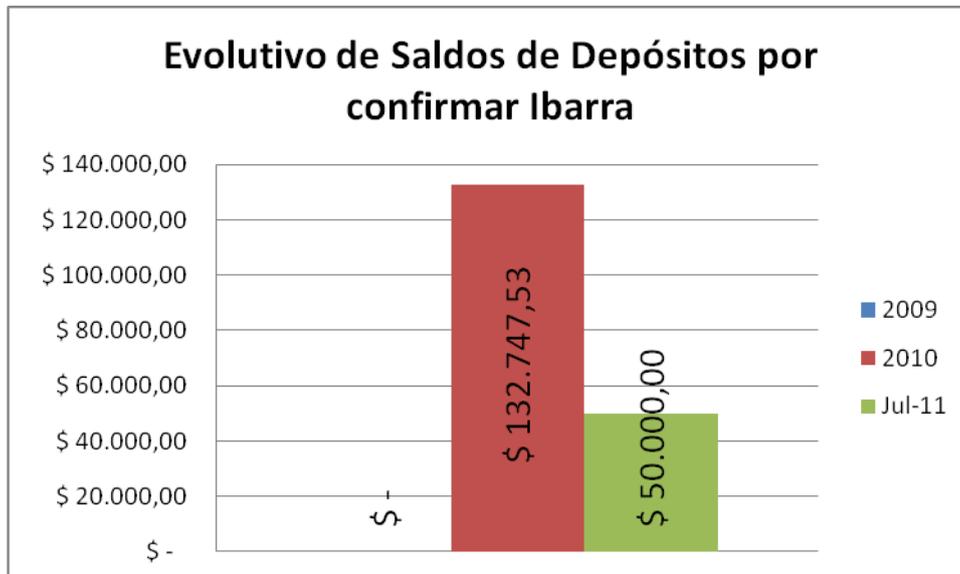
Según la Superintendencia de Bancos y Seguros los depósitos en garantía son las captaciones para responder por el cumplimiento de obligaciones de los clientes que no se relacionen con operaciones de crédito directas. Éste gráfico nos muestra el evolutivo de los saldos en depósitos en garantía del sistema financiero de Ibarra y su crecimiento del 80.74% entre el año 2009 y 2010, y del 208.01% desde el año 2010 y hasta julio del 2011, por el aumento de la actividad productiva y la intermediación financiera, se espera que el saldo de éstas captaciones supere el 208.01% de incremento y rebase el techo de USD 16,147.90 de dólares después de julio del 2011 por la tendencia al alza marcada hasta ese momento.



DEPOSITOS POR CONFIRMAR

Saldos de depósitos por confirmar sistema financiero Ibarra

Gráfico 13



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico 13 nos muestra el evolutivo de los saldos en depósitos por confirmar del sistema financiero de Ibarra desde el año 2009, en que no se registraron captaciones en depósitos por confirmar, en el año 2010 se registró un incremento de USD 132,747.53 dólares y hasta julio del 2011, tiempo en que ha disminuido el saldo en un 62.33% ; debido a cambios en las preferencias en los depósitos de cheques locales de otras plazas y del exterior y a la intermediación financiera, se espera que el saldo de éstas captaciones cambie después de julio del 2011 por la tendencia al marcada hasta ese momento ya que no se está tomando en cuenta el año 2011 completo.

OPERACIONES DE REPORTE

En la plaza Ibarra no existen operaciones de reporte. Por falta de oferta del Subsistema Bancos Privados que son los autorizados de brindar éste tipo de captación.

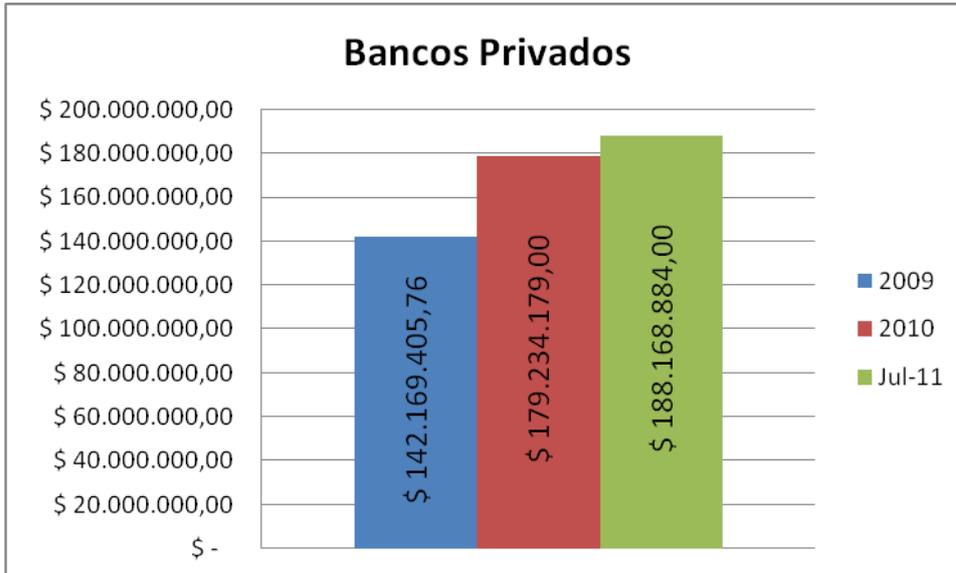


2.2.2. Por subsistema

2 Evolutivo de captaciones por subsistema.

- Subsistema Bancos Privados

Gráfico 14



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

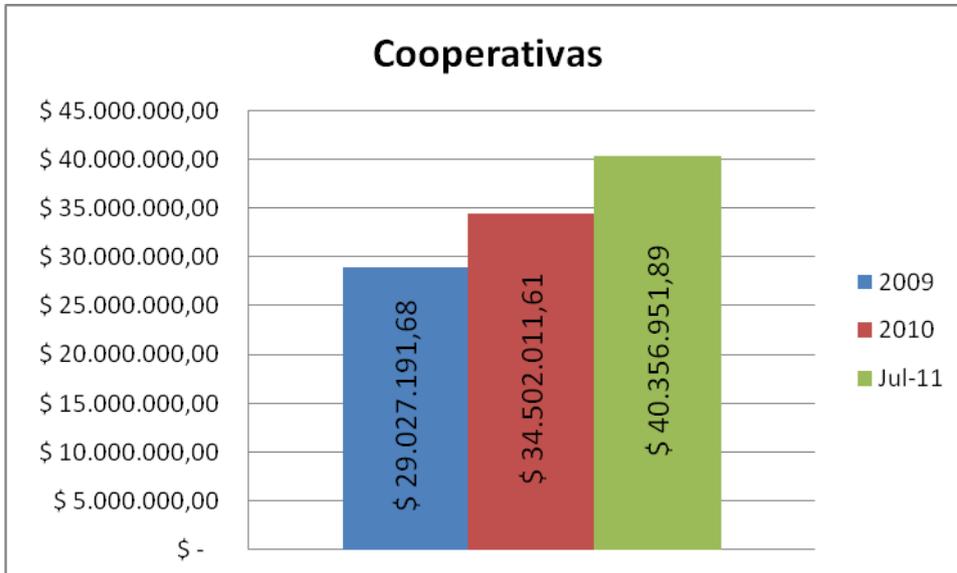
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Éste gráfico muestra el evolutivo de los saldos de depósitos en los Bancos Privados de Ibarra y su crecimiento del 26.07% entre el año 2009 y 2010, y el 5% desde el año 2010 hasta julio del 2011, por el aumento de las preferencias de los ahorristas hasta el 2010, y la siguiente desaceleración de las preferencias en el 2011, el 5% de incremento puede cambiar y rebasar los USD 188,168,884.00 de dólares después de julio del año 2011 por la tendencia marcada y el incremento de los ingresos.



Subsistema Cooperativas

Gráfico 15



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

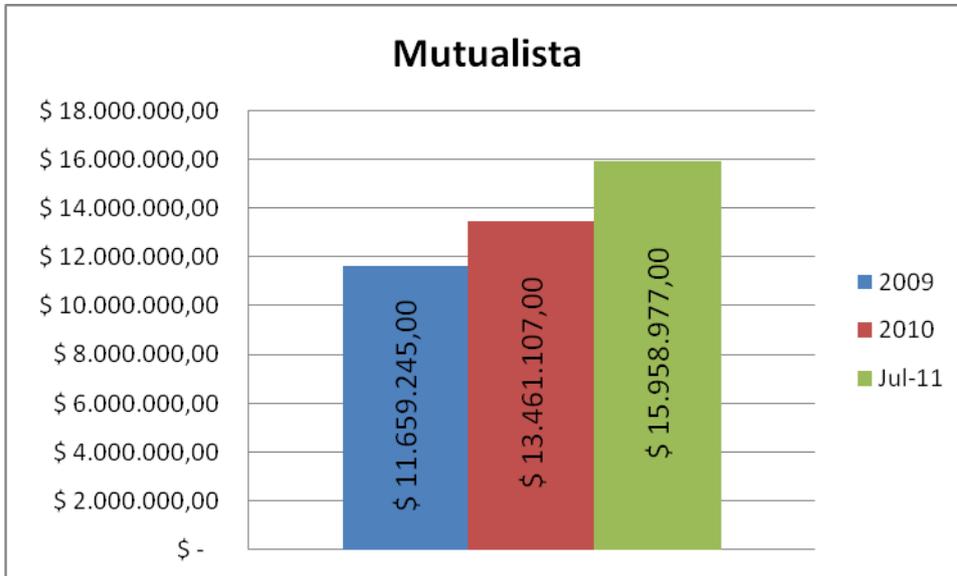
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Este gráfico muestra el evolutivo de los saldos de depósitos en las Cooperativas de Ibarra y su crecimiento del 18.87% entre el año 2009 y 2010, y el 17% desde el año 2010 hasta julio del 2011 que puede subir y rebasar los USD 40,356,951.89 de dólares después de julio del 2011, por la tendencia marcada en las preferencias de los ahorristas y el incremento de sus ingresos.



Subsistema Mutualistas.

Gráfico 16



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

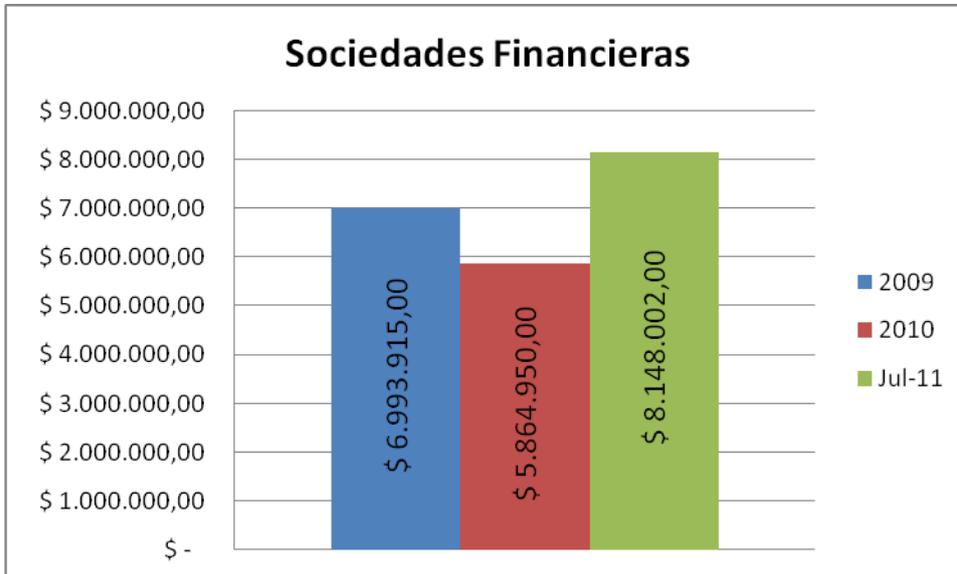
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Éste gráfico muestra el evolutivo de los saldos de depósitos en las mutualistas de Ibarra y su crecimiento del 15.45% entre el año 2009 y 2010, y el 18.56% desde el año 2010 hasta julio del 2011 que puede subir y rebasar los USD 15,958,977.00 de dólares después de julio del 2011, por la tendencia marcada en las preferencias de los ahorristas y el incremento de sus ingresos.



- **Subsistema Sociedades Financieras.**

Gráfico 17



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

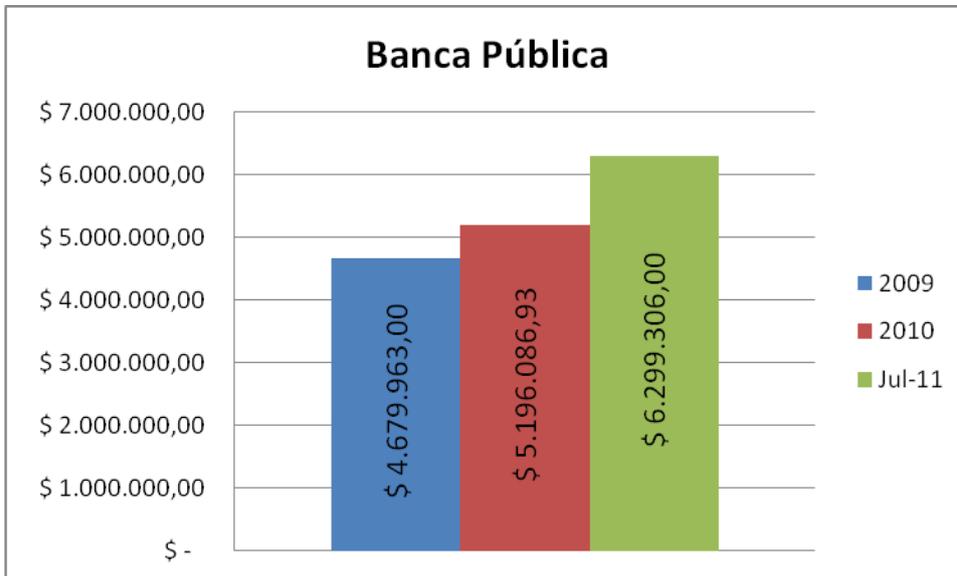
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Éste gráfico muestra el evolutivo de los saldos de depósitos en las sociedades financieras de Ibarra y su decrecimiento del 16.14% entre el año 2009 y 2010, y el crecimiento de 38.92% desde el año 2010 hasta julio del 2011 que puede cambiar después de julio del 2011, por la tendencia marcada en las preferencias de los ahorristas y el incremento de sus ingresos.



- **Subsistema Instituciones Públicas.**

Gráfico 18



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

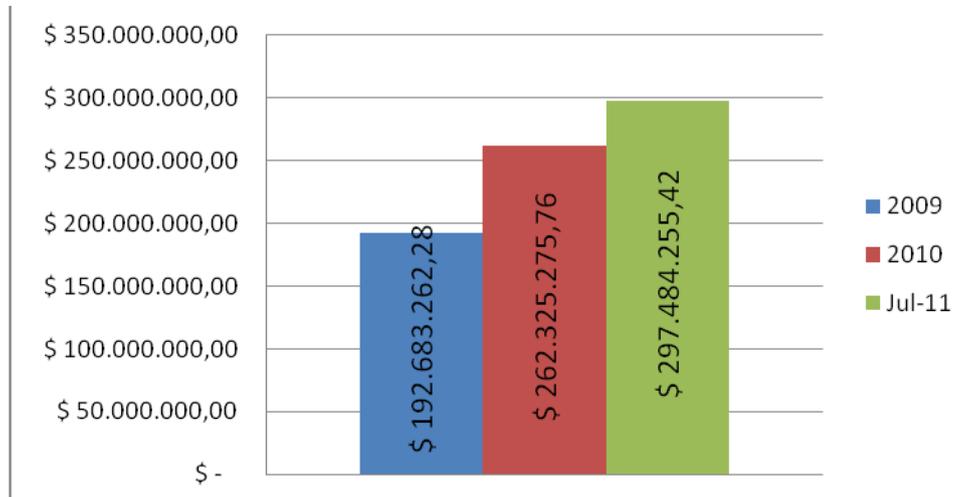
Este gráfico muestra el evolutivo de los saldos de depósitos en las instituciones públicas de Ibarra y su crecimiento del 11.03 % entre el año 2009 y 2010, y el 21.23% desde el año 2010 hasta julio del 2011 que puede subir y rebasar los USD 6,299,306.00 de dólares después de julio del 2011, por la tendencia marcada en las preferencias de los ahorristas y el incremento de sus ingresos.



2.3. Evolutivo de colocaciones

Gráfico 19

Evolutivo de Colocaciones Ibarra



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

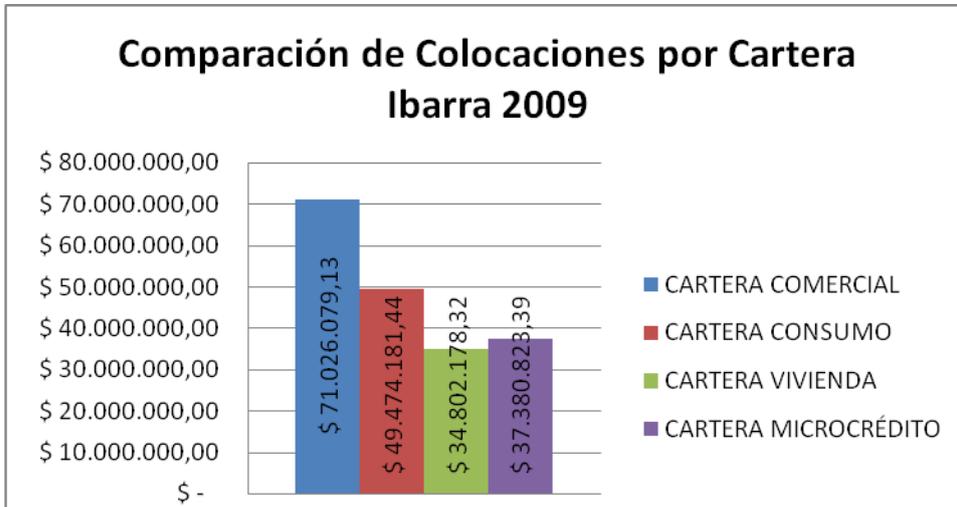
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Este gráfico nos muestra la evolución de las colocaciones totales de la ciudad de Ibarra en los años 2009, 2010 y 2011 y se puede apreciar un incremento del 36.14% del año 2009 a la 2010 y del 13.40% del año 2010 hasta julio del 2011 debido al incremento de las captaciones que permiten colocar más recursos.



2.3.1. Por tipo de cartera.

Gráfico 20



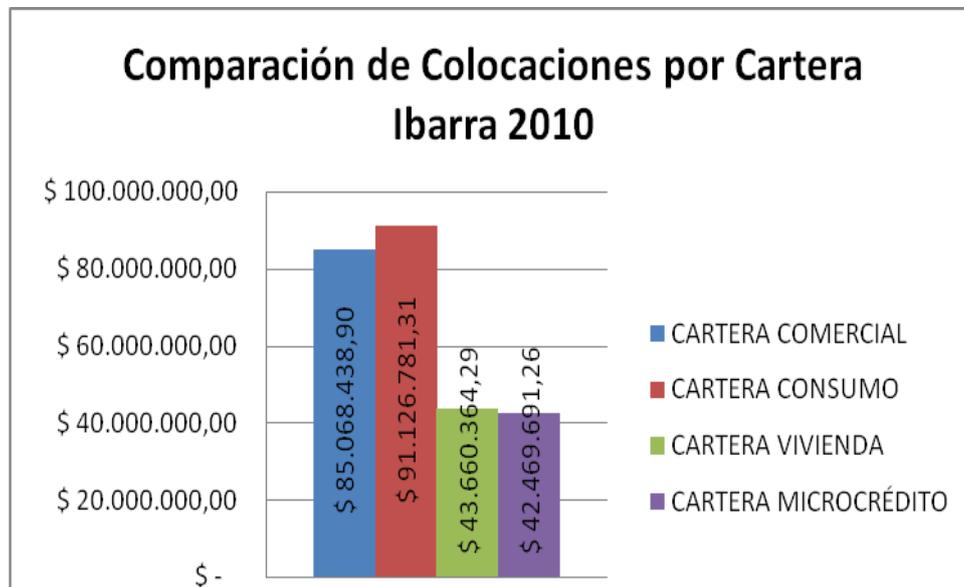
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Este gráfico nos muestra las preferencias por tipo de cartera en el año 2009 y permite apreciar que la cartera comercial es la principal colocación del sistema durante el año 2009 debido a que representa el 36.86% del total de las colocaciones y a su vez es mayor en un 30.34 % de la segunda colocación que constituye la cartera de consumo, y esto se debe por la actividad económica y productiva de la ciudad por cuanto existe una alta demanda para financiar los diferentes emprendimientos y por que el sistema en la ciudad goza de liquidez que permite la intermediación financiera.



Gráfico 21



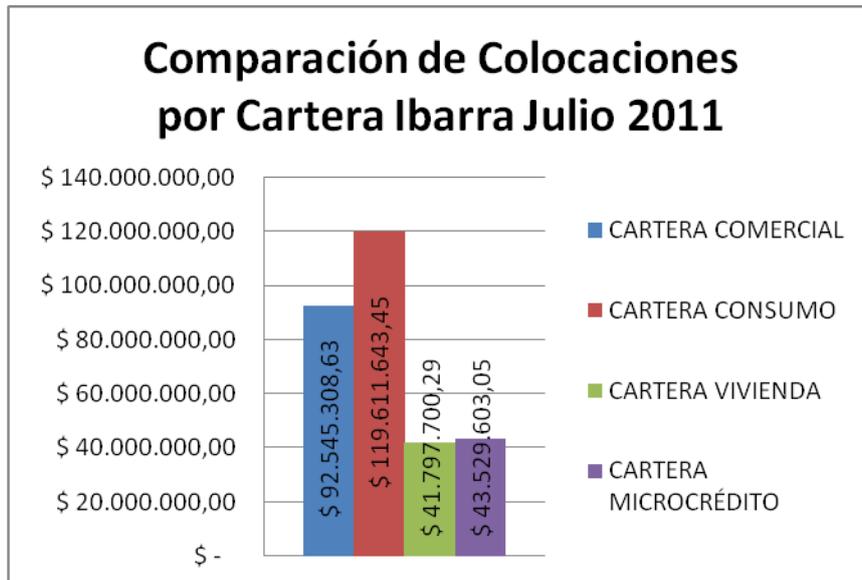
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Este gráfico nos muestra las preferencias por tipo de cartera en el año 2010 y permite apreciar que la cartera de consumo es la principal colocación del sistema durante el año 2010 debido a que representa el 34.74% del total de las colocaciones y a su vez es mayor en un 6.65% de la segunda colocación que constituye la cartera de comercial, y esto se debe al incremento de demanda de los recursos por las familias y la actividad productiva de la ciudad en diferentes emprendimientos y por que el sistema en la ciudad goza de liquidez que permite la intermediación financiera.



Gráfico 22



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

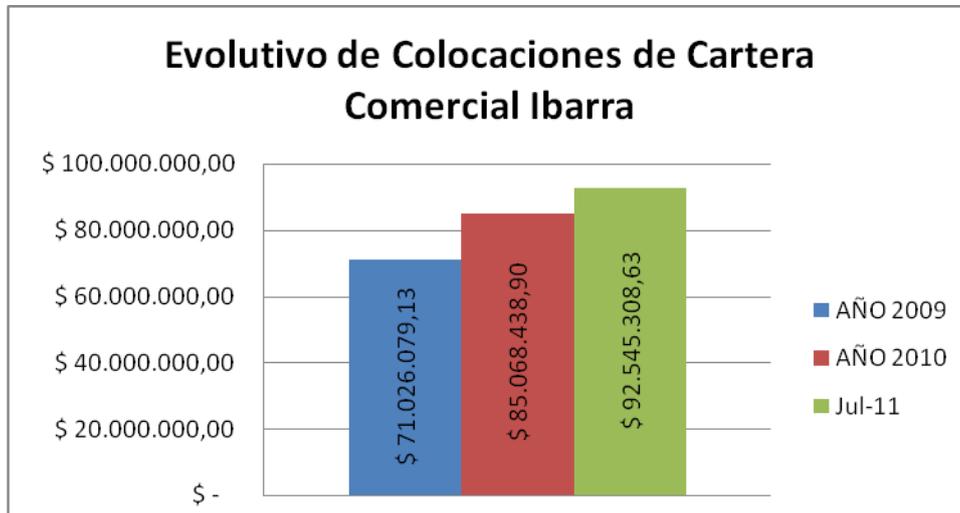
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Este gráfico nos muestra las preferencias por tipo de cartera hasta julio del año 2011 y permite apreciar que la cartera de consumo se consolida como la principal colocación del sistema durante el año 2011 hasta el mes de julio debido a que representa el 40.20% del total de las colocaciones y a su vez es mayor en un 22.63% a la cartera comercial, y esto se debe al incremento de demanda de las familias y la actividad productiva de la ciudad en diferentes emprendimientos y por que el sistema en la ciudad goza de liquidez que permite la intermediación financiera y las preferencias de los consumidores financieros.



Cartera Comercial

Gráfico 23



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

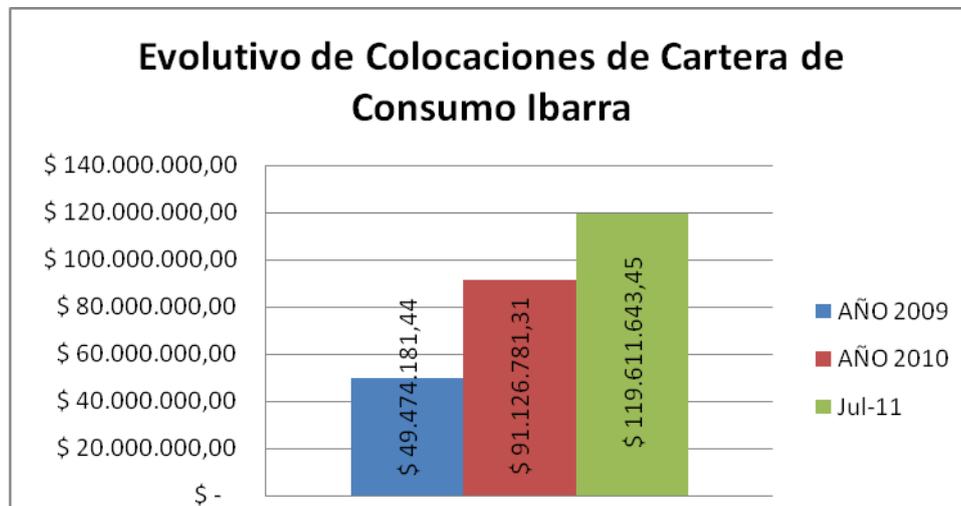
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico muestra la evolución de la cartera comercial de Ibarra y muestra un incremento del 19.77% del 2009 al 2010 y de 8.79% del 2010 hasta julio del 2011 por un incremento paulatino en la preferencia de recursos para actividades productivas como el turismo y comercio.



Cartera Consumo

Gráfico 24



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

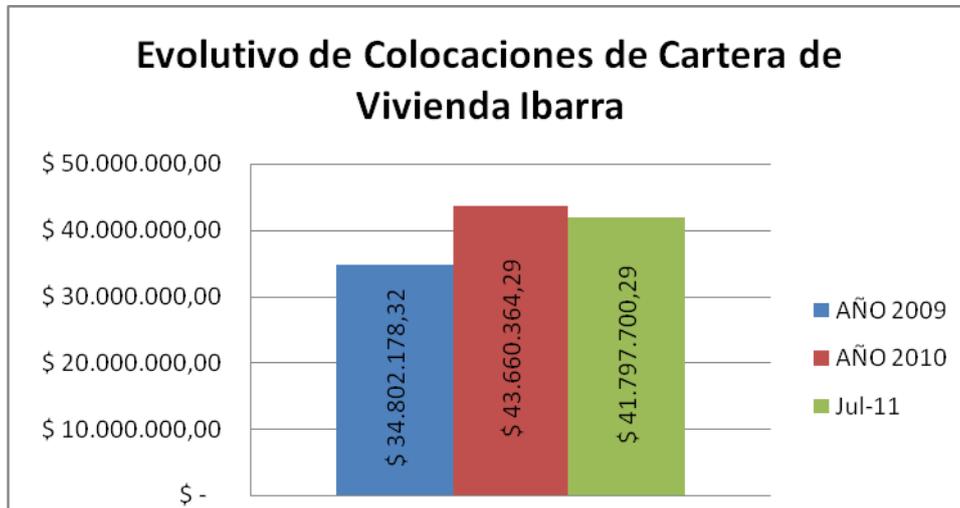
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico muestra la evolución de la cartera consumo de Ibarra y muestra un incremento del 84.19% del 2009 al 2010 y de 31.26% del 2010 hasta julio del 2011 por un incremento en la preferencia de recursos para bienes de consumo para las familias y por el incremento de las captaciones que permiten satisfacer la demanda creciente.



Cartera Vivienda

Gráfico 25



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

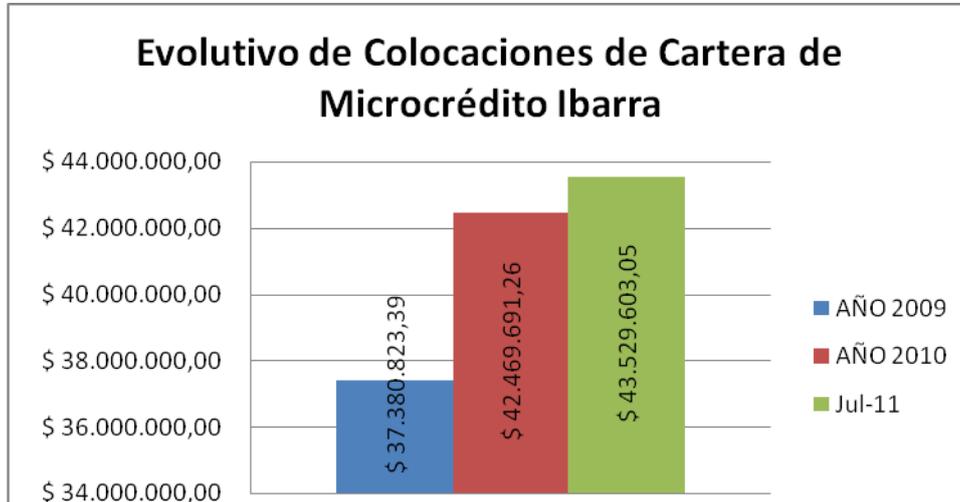
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico muestra la evolución de la cartera vivienda de Ibarra y muestra un incremento del 25.45% del 2009 al 2010 y disminución de 4.27% del 2010 hasta julio del 2011 pero éste porcentaje puede cambiar por la tendencia en la preferencia de recursos para la vivienda y esto se debe al impulso dado por el gobierno al sector constructor por medio de bonos para la vivienda entregados al consumidor.



Cartera Microcrédito

Gráfico 26



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

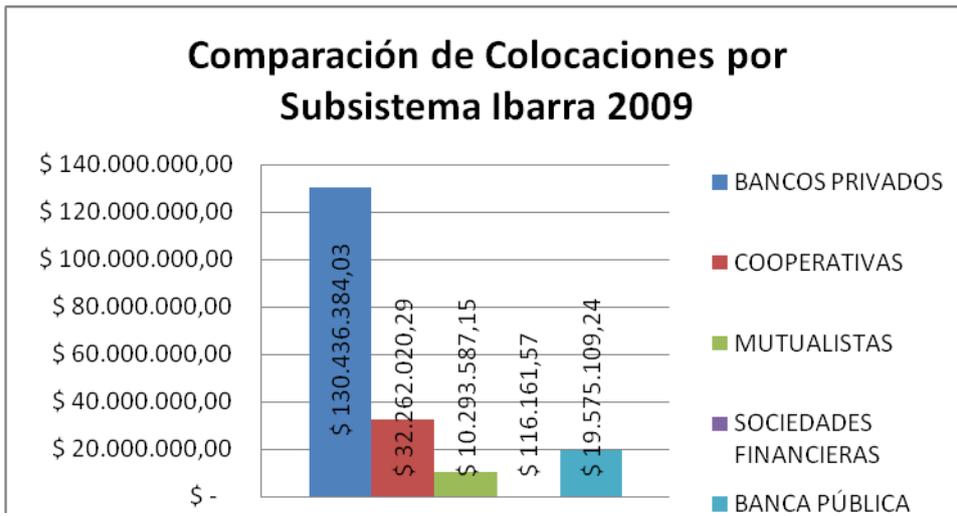
El gráfico muestra la evolución de la cartera microcrédito de Ibarra y muestra un incremento del 13.61% del 2009 al 2010 y de 2.50% del 2010 hasta julio del 2011 por el incremento en la preferencia de los microempresarios para financiar sus actividades productivas.



2.3.2. Por Subsistema.

En los siguientes gráficos podemos asimilar el afianzamiento de las colocaciones del subsistema bancos privados, así como el crecimiento de los demás subsistemas en el sistema financiero de Ibarra durante los años 2009,2010 y hasta julio del 2011.

Gráfico 27



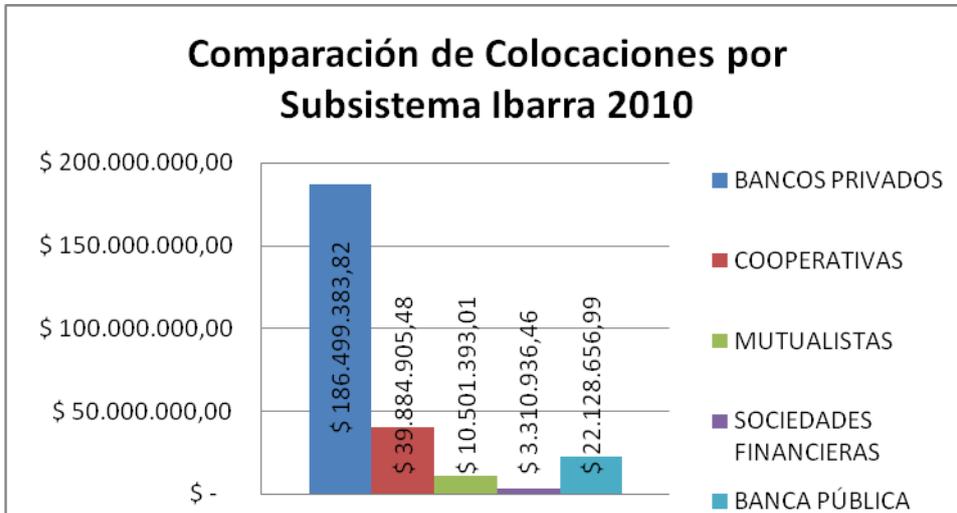
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico anterior muestra que los bancos lideran el sistema financiero de Ibarra en el año 2009 y colocaron mayor volumen de recursos, tienen 67.69% de colocaciones del sistema financiero del Ibarra y es 4 veces mayor al subsistema competidor más cercano que son las cooperativas, debido a las preferencias de los consumidores financieros y las facilidades de ubicación geográfica por la cantidad de oficinas que tienen y muestran una competencia desigual.



Gráfico 28



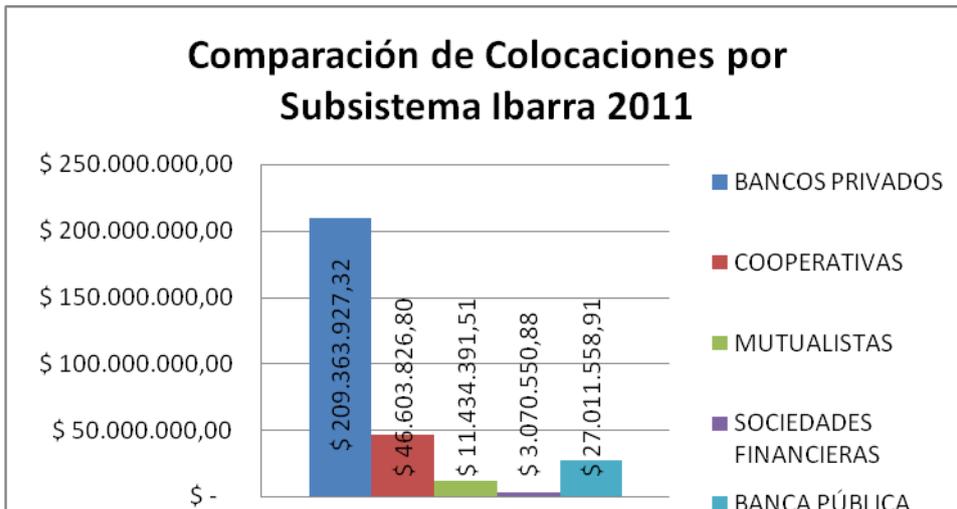
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico anterior muestra que los bancos lideran el sistema financiero de Ibarra en el año 2010 y colocaron más y mejor, tienen 71.09% de colocaciones del sistema financiero del Ibarra y es 4.68 veces mayor al subsistema competidor más cercano que son las cooperativas que tienen una participación del las colocaciones del 15.20% debido a las preferencias de los consumidores financieros, las facilidades de ubicación geográfica, la agresividad publicitaria de los bancos y la cantidad de oficinas que tienen.



Gráfico 29



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

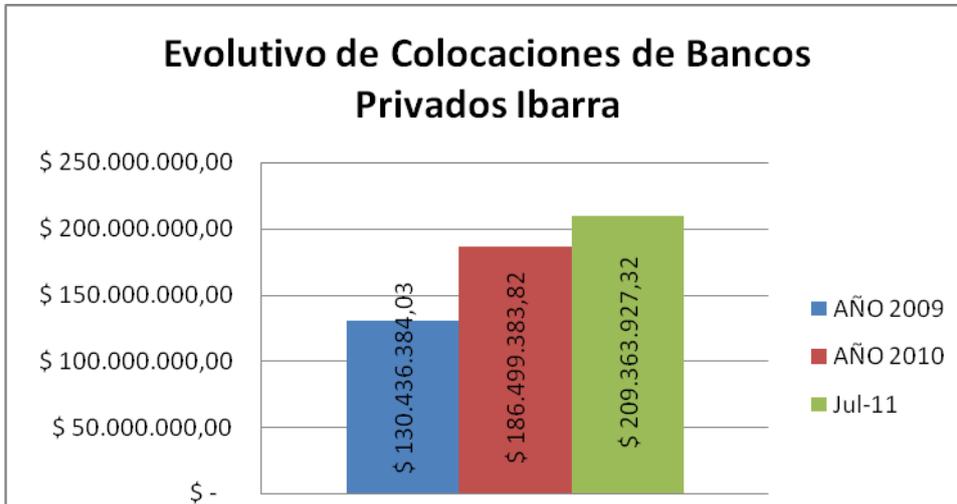
El gráfico anterior muestra que los bancos lideran el sistema financiero de Ibarra en el año 2011 y colocaron mayor volumen de crédito, tienen 70.38% de colocaciones del sistema financiero del Ibarra y es 4.5 veces mayor al subsistema competidor más cercano que son las cooperativas que tienen una participación de las colocaciones del 15.67% debido a las preferencias de los consumidores financieros, las facilidades de ubicación geográfica, la agresividad publicitaria de los bancos, la cantidad de oficinas que tienen y la calidad en el servicio.



Evolutivo de colocaciones por subsistema.

- **Subsistema Bancos Privados**

Gráfico 30



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

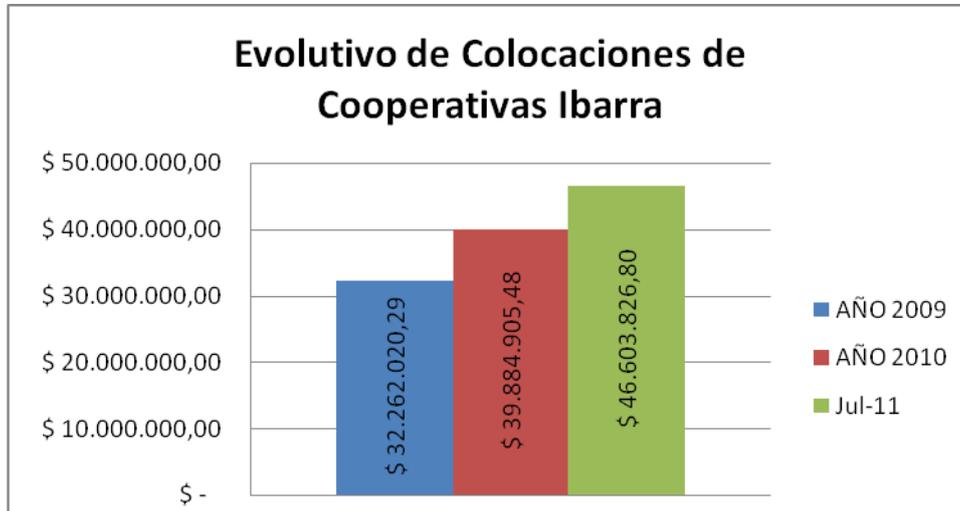
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R

El gráfico 30 muestra el incremento del 42.98% en las preferencias del año 2009 al 2010, así como un 12.25% del 2010 hasta julio del 2011, lo que hace esperar que el porcentaje se incremente debido a la tendencia de las preferencias mostradas hasta julio del 2011, y esto sucede debido al incremento de las captaciones de los bancos y el aparato publicitario armado por este subsistema.



- **Subsistema Cooperativas**

Gráfico 31



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

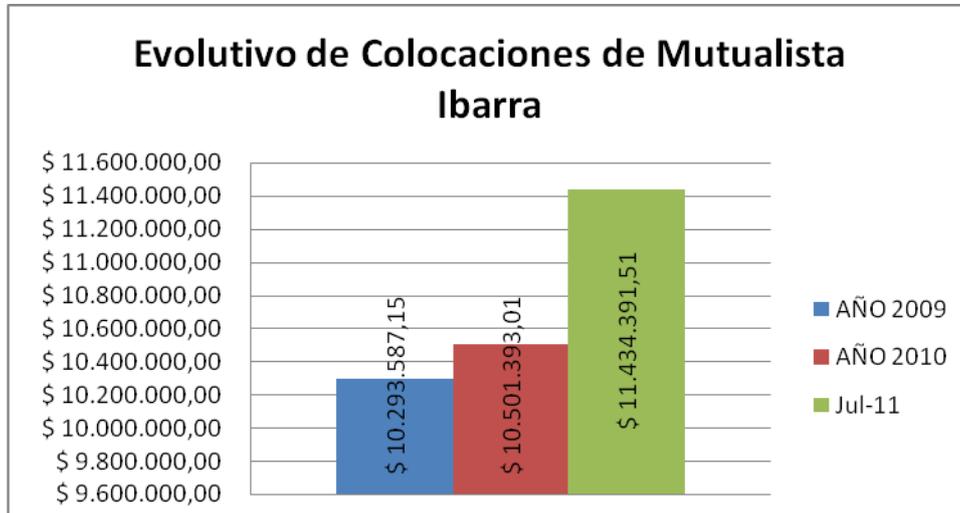
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico 31 muestra el incremento del 23.62% en las preferencias en los créditos otorgados por las cooperativas durante el año 2009 al 2010, así como un 16.84% del 2010 hasta julio del 2011, lo que hace esperar que el porcentaje suba por la tendencia de las preferencias mostradas hasta julio del 2011, y esto sucede debido al incremento de las captaciones de los cooperativas y por las tasas más convenientes que ofrecen.



- **Subsistema Mutualistas**

Gráfico 32



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

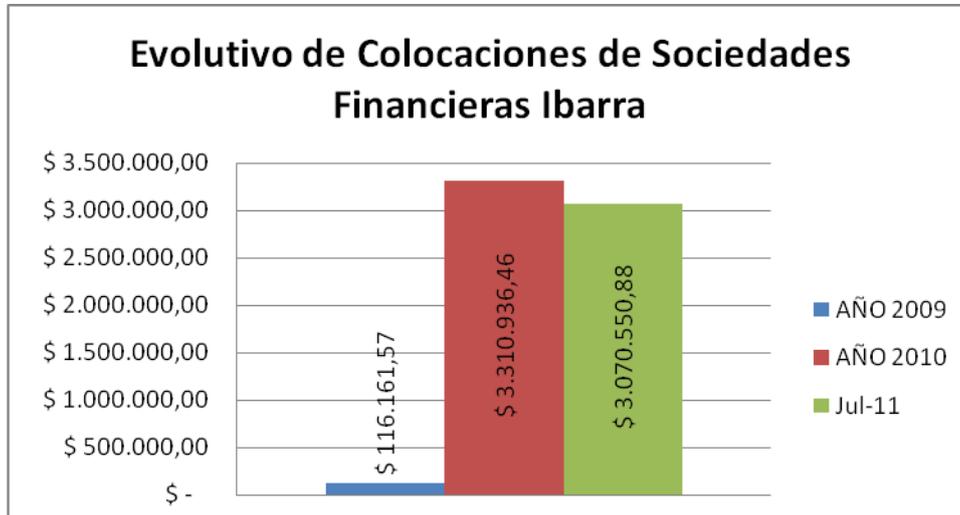
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico 32 muestra el incremento del 2% en las preferencias en los créditos otorgados por las mutualistas durante el año 2009 al 2010, así como un 8.88% del 2010 hasta julio del 2011, lo que muestra un incremento en las preferencias por recursos ofrecidos por las mutualistas, aunque del año 2009 a 2010 fue menor pero hace esperar que el porcentaje suba por la tendencia al alza de las preferencias mostradas hasta julio del 2011, y esto sucede debido al incremento de las captaciones de las mutualistas son especializadas en créditos para la vivienda debido al impulso dado al sector constructor por medio de bonos vivienda por parte del gobierno.



- **Subsistema Sociedades Financieras**

Gráfico 33



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

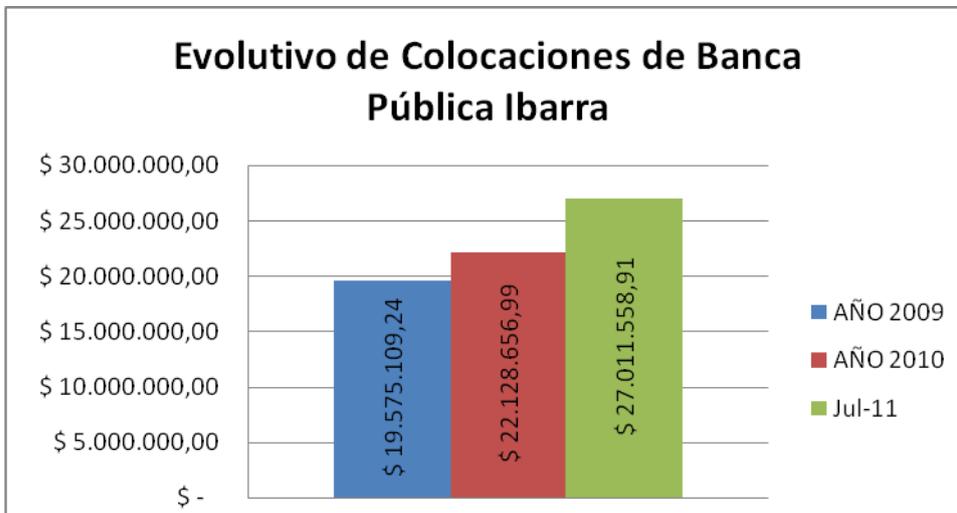
Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico 33 muestra el incremento del 2750% debido al aumento en USD 3,194,774.89 en las preferencias en los créditos otorgados por las sociedades financieras durante el año 2009 al 2010, así como una disminución del 7% del 2010 lo que muestra un incremento en las preferencias por recursos ofrecidos por las sociedades financieras especialmente en consumo, se espera que el porcentaje suba por la tendencia al alza de las preferencias mostradas hasta julio del 2011, y esto sucede debido al incremento en las preferencias de crédito de consumo.



- **Subsistema Banca Pública**

Gráfico 34



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El gráfico 34 muestra el incremento del 13% en las preferencias en los créditos otorgados por la Banca pública durante el año 2009 al 2010, así como un incremento del 22% del 2010 lo que muestra un incremento en las preferencias por recursos ofrecidos por la Banca pública especialmente en proyecto de inversión y desarrollo, se espera que el porcentaje del 22% suba por la tendencia al alza de las preferencias mostradas hasta julio del 2011, y por el apoyo del gobierno central en busca de una redistribución de la riqueza.



2.4. Productos y servicios financieros. Tipos y costos

2.4.1. Por Subsistema

El siguiente cuadro nos presenta los costos máximo, mínimos y promedio de cada subsistema

Cuadro 2

PRODUCTOS SERVICIOS Y COSTOS	BANCOS PRIVADOS			COOPERATIVAS			MUTUALISTAS			BAN
	Prom	Max	Mín	Prom	Max	Mín	Prom	Max	Mín	Prom
DEPÓSITOS DE AHORRO	0,50%	1,50%	0,00%	1,32%	2,00%	1,00%	0%	0%	0%	1%
DE 1 A 30 DÍAS	1,21%	3,50%	0,00%	-	0,00%	0,00%	-	0%	0%	
DE 31 A 90 DÍAS	2,90%	3,75%	0,00%	4,40%	6,00%	3,25%	3%	4%	3%	3,50%
DE 91 A 180 DÍAS	3,62%	4,75%	0,00%	5,21%	7,00%	3,25%	5%	5%	5%	4,80%
DE 181 A 360 DÍAS	4,36%	5,50%	0,00%	5,95%	8,00%	3,75%	6%	6%	5%	5,50%
DE MÁS DE 361 DÍAS	4,84%	6,21%	0,00%	6,38%	8,25%	4,00%	7%	8%	6%	5,75%
DEPÓSITOS DE GARANTÍA	3,60%	3,60%	3,60%	n/a	0,00%	0,00%	-	0%	0%	-
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	15,20%	15,20%	15,20%	n/a	0,00%	0,00%	-	0%	0%	-
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	0,00%	0,00%	n/a	0,00%	0,00%	-	0%	0%	-
OPERACIONES DE REPORTO	-	0,00%	0,00%	n/a	0,00%	0,00%	-	0%	0%	-



COLOCACIONES	CONSUMO	15,86%	16,80%	15,19%	14,39%	16,04%	10,70%	16%	16%	15%	16%	16%	16%
	MICROEMPRESA	24,74%	30,50%	11,83%	22,54%	26,32%	14,49%	30%	30%	30%	15,00%	15,00%	15,00%
	VIVIENDA	12,44%	25,50%	10,45%	11,56%	13,74%	10,57%	11%	11%	11%	.	.	.
	COMERCIAL	12,36%	26,75%	9,30%	11,94%	15,08%	10,77%	11%	12%	11%	10,00%	10,00%	10,00%
	OTROS	1,00%	0,00%	0,00%	.	0,00%	0,00%	.	0%	0%	.	.	.
TARJETAS DE CRÉDITO	VISA	16,30%	16,30%	16,30%	.	0,00%	0,00%	.	\$.	0%	.	.	.
	AMERICAN EXPRESS	16,30%	0,00%	0,00%	.	0,00%	0,00%	.	\$.	0%	.	.	.
	DINNERS CLUB	15,93%	16,30%	15,20%	.	0,00%	0,00%	.	\$.	0%	.	.	.
	MASTERCARD	16,20%	16,20%	16,20%	.	0,00%	0,00%	\$ 0,16	\$ 0,16	16%	.	.	.
	CUOTA FACIL	15,20%	15,20%	15,20%	.	0,00%	0,00%	.	\$.	0%	.	.	.
	OTRA	1,00%	1,00%	1,00%	.	0,00%	0,00%	.	\$.	0%	.	.	.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Podemos observar que las cooperativas dan menos servicios pero en cambio captan con tasas más bajas, en un promedio de 1.32% en depósitos de ahorro hasta el 5.38% en depósitos de más de 361 días, mientras que en los bancos el promedio es del 0,5% de promedio en ahorros hasta el 4.84% promedio en depósitos a más de 361 días.



CAPÍTULO III

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

Introducción

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

El estudio realizado en las Instituciones Financieras de la ciudad de Ibarra acerca de accesos y preferencias de productos financieros, podemos apreciar fácilmente que los factores que influyen para la preferencia a los productos y servicios están dados por el beneficio, facilidad de acceso, rapidez en recibir los productos y/o servicios.

Lamentablemente la población no conoce de toda la gama de productos y servicios financieros que se ofrecen, se limitan a tener cuentas de ahorros y solicitar créditos de consumo o productivos, con respecto a los servicios, existe un desconocimiento muy alto en especial los que están establecidos con el uso de internet, la población prefiere realizar las gestiones financieras directamente en las agencias de las IFIS.

El factor primordial de este desconocimiento que influye en la preferencia de productos y servicios según nuestro análisis, es que la población accede a las IFIS por recomendación de alguna persona no especializada que ha tenido alguna experiencia buena o mala con la IFIS, poco a casi nunca un funcionario de la IFIS se ha acercado a conversar o explicar los productos y servicios ofrecidos, es correcto que las IFIS presentan sus servicios y productos en sus páginas web pero en esta plaza lamentablemente la gente no está acostumbrada a esta forma de acceso.

La población de esta plaza al ser en su mayoría independiente laboralmente maneja sus flujos de efectivo diariamente es por esto que las cuentas de ahorro es el mayor producto utilizado. En si los factores que influyen para acceder a los productos y servicios en esta plaza están dados por el beneficio, facilidad de acceso y conocimiento de estos.



3.1.1. *Estudio comparativo entre productos y servicios.*

Para este análisis nos basaremos en los cuadros presentados a continuación:

Tabla 3: Productos Financieros

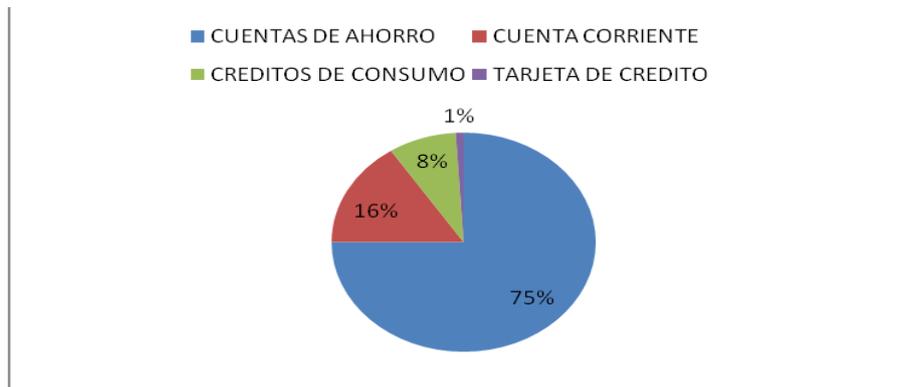
Prioridad producto financiero banco 1	Total de encuestados
Cuentas de ahorro	153
Cuenta corriente	32
Créditos de consumo	17
Tarjeta de crédito	2

Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Gráfico 35

Productos Financieros



Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Como podemos observar el producto de CUENTAS DE AHORRO es el principal porque constituye el 75% de las preferencias de los productos financieros; las cuentas corrientes tiene el segundo puesto en las preferencias con un 16% por que con estos se generan gran cantidad de negocios independientes y son más fáciles de acceder y en menos tiempo.



Tabla 4: Servicios Financieros

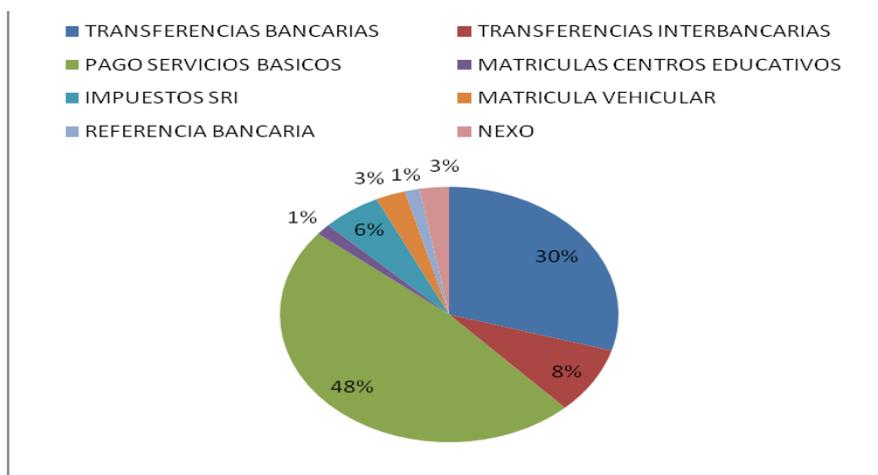
Prioridad en Servicios financieros	Total de encuestados
Transferencias bancarias	21
Transferencias interbancarias	6
Pago servicios básicos	34
Matriculas centros educativos	1
Impuestos SRI	4
Matricula vehicular	2
Referencia bancaria	1
Nexo	2
Total	71

Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Gráfico 36

Prioridad en Servicios financieros



Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

El mayor servicio utilizado es de PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS con un 48% de preferencia, el cual se utiliza por la falta de infraestructura en los edificios que brindan estos servicios (agua, luz, etc.), a diferencia de las IFIS que prestan mejor servicio.



3.1.2. *Estudio comparativo entre tipos de subsistemas (IFIS).*

La población de esta plaza tiene mayor confianza en las IFIS reguladas que las no reguladas, en especial hay un favoritismo con la Banca privada, el cooperativismo si tiene un peso fuerte de favoritismo pero como comentamos la Banca Privada tiene el mayor apoyo de la población. El mutualismo y la banca Pública tienen un bajo impacto en la población por motivos de información de servicios.

La banca privada al tener un contingente de conocimiento popular ya sea por el tiempo de funcionamiento, por marketing-publicidad o por la gran cantidad de gente que ha abarcado se ha convertido en el motor comercial de esta plaza.

Lamentablemente hay un gran segmento de la población que realiza gestiones financiera no aprobadas como el famoso “chulco” que es una operación donde una persona o empresa no legalizada realiza prestamos de dinero a cambio de cobro de intereses o reciben bienes para venderlos en caso de no pago del préstamo.

La población fácilmente debería guiarse en la página web de la Superintendencia de Bancos para consultar como están calificadas las IFIS.

Tabla 5: Por Subsistema

Subsistema	Total de encuestados
BANCA PRIVADA	200
COOPERATIVA NO REGULADA	112
MUTUALISTAS	68
SOCIEDAD FINANCIERA	0
BANCA PUBLICA	20
IFI NO REGULADA	0
Total	400

Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Gráfico 37



Comparativo de Subsistema



Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Como podemos ver la Banca Privada tiene la preferencia del 50% de la población, este peso también es equivalente al tiempo que la población ha sido cliente de las IFIS.

3.2. *La comunicación con el cliente y servicio al cliente.*

Según la parrilla y los encuestados, la calificación tiene un peso mayoritario de 291 encuestados que califican como BUENA el servicio al cliente por diferentes razones, por ejemplo cabe citar el caso del Banco de la Producción y Pichincha que obligan a sus clientes a tener la tarjeta de débito con costo en contra de su propia voluntad por que, si no obtiene la tarjeta, el banco no le dará la clave para tener acceso a su información personal económica por medio de la página web lo que según las palabras de los encuestados se constituye en un abuso y el caso se repite en el 90% de los Bancos y Mutualistas con excepción de las cooperativas y del Banco del Pacífico que es privado y administrado por el estado en que el cliente puede acceder a su información económica a internet de forma gratuita.

Las razones de esta calificación en la comunicación con el cliente y el servicio al cliente es que los bancos privados tratan de imponer sus condiciones en el mercado sin hacer una ingeniería financiera de productos que se adapte a la necesidades y preferencias de los consumidores financieros.



En el momento de las encuestas observamos en las agencias que la infraestructura física no contaba con las condiciones para una buena atención al cliente, en especial en las cooperativas y mutualistas.

A continuación se presenta un cuadro comparativo para observar esta disconformidad de la gente.

Tabla 6: Calificación de Servicio Cliente

¿Cómo califica servicio cliente en las IFIS?	Total de encuestados
EXCELENTE	37
BUENA	291
MALA	54
Total general	382

Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.

Gráfico 38



Fuente: Investigación mediante encuestas ciudad de Ibarra

Elaborado por: Oscar A Montes H - Xavier E. Cerón R.



3.2.1. **Comunicación con el cliente.**

En la plaza de Ibarra se puede constatar que la comunicación de la población con las IFIS es presencial, las personas prefieren acercarse a las agencias directamente para conocer de servicios y productos financieros y no utilizar medios tecnológicos ya que sienten inseguridad en estos.

El índice de utilización de internet según la parrilla excel es del 5%.

3.2.2. **Servicio al cliente.**

Según las encuestas y la parrilla de excel en la muestra seleccionada existe una disconformidad del 75% con la atención al cliente, se solicita mejorar en este aspecto, en cuanto la calidez del contacto personal que como se pudo observar en las visitas realizadas a los bancos no se demuestra normas de cortesía y educación tal es el caso de la agencia del banco del Pichincha de Ibarra, se tiene que mejorar el aspecto de prontitud en acción de respuesta por que el encuestado siente que las IFIS tienen un estancamiento al pedido del cliente por varias causas como por ejemplo la discriminación racial, y no se escucha las necesidades de servicio que se necesita.

Con respecto a la plaza de Ibarra las IFIS deben realizar una mejor difusión de los servicios tecnológicos que ofrecen para mejorar la afluencia y desfogue de gente a sus agencias y evitar aglomeraciones, con esto se mejorará el servicio financiero y la atención al cliente.



CONCLUSIONES.

Una vez culminada la investigación sobre las “Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano” respecto a la ciudad de Ibarra, podemos concluir lo siguiente:

1. Constatamos que para realizar las encuestas la población es muy cerrada en dar la información requerida por el miedo y desconfianza que siente del Sistema Financiero Nacional. Existe un total desconocimiento o desconfianza en los servicios electrónicos que brindan las instituciones locales, ya que del total encuestado el 98.96% prefiere realizar las transacciones personalmente en las oficinas o agencias de las instituciones financieras.
2. Existe una inadecuada infraestructura física de los subsistemas cooperativas y mutualistas para atención al público, esto aterriza en una disconformidad notoria en la población, del total encuestado el 14.14% indica que la atención al cliente es mala.
3. Falta de bancarización pública solo está sirviendo el Banco Nacional de Fomento.
4. Un 75% de la población local tiene preferencias por cuentas de ahorro y créditos de consumo y comercial.
5. Observamos que el subsistema bancos privados dominan el sistema Financiero local por su poder económico e infraestructura imponiendo sus condiciones en el sistema financiero tanto para captar recursos como para colocar. Los bancos privados abarcan aproximadamente 50% de de la cartera de consumo del total del sistema, así también adaptan mejor sus servicios para cubrir las necesidades puntuales de clientes.
6. El producto de colocaciones que ha tenido mayor auge y crecimiento en el sistema financiero de Ibarra son las colocaciones en cartera de consumo que se incrementó en 84.19% del año 2009 al 2010 y desde el 2010 hasta julio del 2011 se incrementó en 57.58%



RECOMENDACIONES.

En base a lo que pudimos constatar y medir en esta investigación, realizamos las siguientes recomendaciones, de manera que se puedan tomar en cuenta para mejorar el servicio que brindan las instituciones del sistema financiero ecuatoriano:

- 1.** Mejorar comunicación física y personal con los clientes y solucionar sus necesidades sin imponer las de los bancos.
- 2.** Los organismos de control deben mejorar su comunicación con los usuarios del sistema financiero mediante buzones de quejas, sugerencias y comentarios.
- 3.** Exigir mayor responsabilidad social de los bancos ya que solo hacen notar su finalidad de lucro.
- 4.** Pedir una participación, profundidad financiera, y socialización de los servicios que prestan los subsistemas cooperativas, mutualistas, y banca pública.
- 5.** Mayor presencia de la banca pública, por ejemplo que se instalen agencias del banco del Estado, BIESS, de la Corporación Financiera Nacional en Ibarra.
- 6.** Capacitar al personal que trabaja en la IFIS para mejorar el trato a la población, ya que observamos que en esta plaza existe un número importante de grupos étnicos como los indígenas y afro descendientes, a los cuales no se les atiende de igual manera que al resto de población.



BIBLIOGRAFÍA.

Ley General de Instituciones Financieras. Registro Oficial, Suplemento 465 de 30 de Noviembre del 2001

Saltos N; Fundación José Peralta (2006), **Ecuador y Su realidad**, décima cuarta edición, Artes Gráficas Silva.

Saltos N; Fundación José Peralta (2009), **Ecuador y Su realidad**, décima sexta edición, Artes Gráficas Silva.

Código de la Producción, suplemento del Registro Oficial #351 del 29 de diciembre de 2010.

Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. Registro Oficial #351 del 13 de Octubre del 2011.

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_nov_2011.pdf

http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10

http://es.wikipedia.org/wiki/Ibarra_%28Ecuador%29

<http://www.ibarra.gob.ec>

<http://www.facebook.com/ibarra.imbabura>

<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/financieras3D.html#tpi=10>

<http://www.bancodelaustro.com/ca-bancapersonas.php>

<http://www.bancoprocredit.com.ec/>

<http://www.bolivariano.com/es/banca-empresas.htm>

<http://www.bancocapital.com/paginas/oficina.htm>

<http://www.bancofinca.com/>

<http://www.bancoguayaquil.com/bg/banca-personal.html>

<http://www.bancointernacional.com.ec/bcointernacional/>

<http://www.bp.fin.ec/>



<http://www.pichincha.com/web/agencia.php>

<http://www.produbanco.com/GFPNet/>

<http://www.bancopromerica.ec/>

<http://www.banco-solidario.com/>

<http://www.sudamericano.fin.ec/Inicio.aspx>

<http://unibanco.ec/productos.aspx?i=1m2sk&p=2384&c=23&s=0&m=3>

<http://www.coop23dejulio.fin.ec/productos-y-servicios/ahorro/ahorro-planificado/>

<https://www.29deoctubre.fin.ec/>

http://www.atuntaqui.fin.ec/coop/index.php?option=com_content&view=article&id=63&Itemid=76

<http://www.codesarrollo.fin.ec/>

<http://www.codesarrollo.fin.ec/>

<http://www.cooptulcan.com/site/>

http://www.mutualistaimbabura.com/?page_id=136

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/index.jhtml>

https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_ezmenulist&view=default&Itemid=5&lang=es

<http://www.coopjep.fin.ec/productos-servicios/servicios-complementarios/varios-servicios>



ANEXOS.

Anexo 1

Colocaciones por subsistemas y tipo de cartera años 2009, 2010 y 2011

<i>Sistema financiero local IBARRA</i>			
<i>2009-2010-2011</i>			
<i>Expresado en USD</i>			
Tipo cuentas	2009	2010	Jul-11
1 A 30 DÍAS	\$ 15.627.664,71	\$ 16.726.300,06	\$ 16.687.094,72
181 A 360 DÍAS	\$ 10.612.686,24	\$ 17.739.297,72	\$ 18.066.386,53
31 A 90 DÍAS	\$ 18.293.920,50	\$ 18.247.106,89	\$ 21.989.240,40
91 A 180 DÍAS	\$ 11.766.049,31	\$ 16.445.275,30	\$ 20.598.372,93
DEPÓSITOS EN GARANTIA	\$ 2.990,58	\$ 5.242,58	\$ 16.147,90
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 2.766.454,49	\$ 3.311.626,68	4.151747,69
DEPOSITOS AHORRO	\$ 85.294.337,23	\$ 100.804.260,06	\$ 104.952.001,09
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	\$ -	\$ 132.747,53	\$ 50.000,00
MÁS 361 DÍAS	\$ 3.089.627,03	\$ 3.299.517,48	\$ 4.013.141,38
DEPOSITOS MONETARIOS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 1.337.573,76	\$ 1.450.864,30	\$ 1.825.949,48
DEPOSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	\$ 15.938.949,26	\$ 21.456.678,45	\$ 18.228.432,33
DEPOSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	\$ 29.524.696,39	\$ 38.639.417,64	\$ 42.633.465,39
OPERACIONES DE REPORTE	\$ -	\$ -	\$ -
total captaciones	\$ 194.254.949,50	\$ 238.258.334,69	\$ 249.060.232,15
Fuente:	http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10	http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10	http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10



Anexo 2

Colocaciones por cartera años 2009,2010 y 2011.

COLOCACIONES 2009						
	BANCOS PRIVADOS	COOPERATIVAS	MUTUALISTAS	SOCIEDADES FINANCIERAS	BANCA PÚBLICA	TOTAL
CONSUMO	\$ 34.291.224,00	\$ 12.296.938,00	\$ 2.873.285,00	\$ 10.699,00	\$ 2.034,00	\$ 49.474.180,00
MICROCRÉDITO	\$ 20.561.434,00	\$ 15.069.545,00	\$ 553.701,00	\$ -	\$ 1.963.066,00	\$ 38.147.746,00
VIVIENDA	\$ 23.582.112,00	\$ 4.895.537,00	\$ 6.002.221,00	\$ 50.678,00	\$ 631,00	\$ 34.531.179,00
COMERCIAL	\$ 51.730.613,00	\$ -	\$ 864.736,00	\$ -	\$ 4.679.963,49	\$ 57.275.312,49
TOTAL	\$ 130.165.383,00	\$ 32.262.020,00	\$ 10.293.943,00	\$ 61.377,00	\$ 6.645.694,49	\$ 179.428.417,49
2010						
	BANCOS PRIVADOS	MUTUALISTAS	COOP	SOC FINANCIER	BANCA PÚBLICA	Total 2010
CONSUMO 2010	\$ 68.643.938,00	\$ 2.973.228,32	\$ 16.478.966,80	\$ 3.030.647,83	\$ -	\$ 91.126.780,95
MICROCRÉDITO	\$ 22.414.057,23	\$ 446.499,90	\$ 17.773.130,11	\$ -	\$ 1.836.004,02	\$ 42.469.691,26
VIVIENDA 2010	\$ 31.797.036,00	\$ 6.263.872,44	\$ 5.557.808,57	\$ 41.647,65	\$ -	\$ 43.660.364,66
COMERCIAL 2010	\$ 63.644.352,60	\$ 817.792,35	\$ 75.000,00	\$ 238.640,98	\$ 20.292.652,97	\$ 85.068.438,90
total 2010	\$ 186.499.383,83	\$ 10.501.393,01	\$ 39.884.905,48	\$ 3.310.936,46	\$ 22.128.656,99	\$ 262.325.275,77
2011						
	BANCOS PRIVADOS	MUTUALISTAS	COOP	SOC FINANCIER	BANCA PÚBLICA	Total 2011
CONSUMO	\$ 92.619.984,71	\$ 3.029.014,38	\$ 21.182.555,59	\$ 2.821.388,77	\$ 13.000,00	\$ 119.665.943,45
MICROCRÉDITO	\$ 22.114.257,80	\$ 356.453,18	\$ 19.470.075,57	\$ 62.500,00	\$ 1.526.316,50	\$ 43.529.603,05
VIVIENDA	\$ 28.757.922,47	7.103.758,58	\$ 5.930.495,64	\$ 5.523,06	\$ -	\$ 41.797.699,75
COMERCIAL	\$ 65.871.762,34	\$ 945.165,37	\$ 75.000,00	\$ 181.138,51	\$ 25.472.242,41	\$ 92.545.308,63
total julio 2011	\$ 209.363.927,32	\$ 11.434.391,51	\$ 46.658.126,80	\$ 3.070.550,34	\$ 27.011.558,91	\$ 297.538.554,88



Anexo 3

Principales resultados de las encuestas a 400 clientes de las IFIS.

Prioridad producto financiero

Prioridad producto financiero	Total de encuestados
Cuentas de ahorro	153
Cuenta corriente	32
Créditos de consumo	17
Tarjeta de crédito	2

Servicios Financieros

Prioridad en Servicios financieros	Total de encuestados
Transferencias bancarias	21
Transferencias interbancarias	6
Pago servicios básicos	34
Matriculas centros educativos	1
Impuestos SRI	4
Matricula vehicular	2
Referencia bancaria	1
Nexo	2
Total	71

Por Subsistema

Subsistema	Total de encuestados
BANCA PRIVADA	200
COOPERATIVA NO REGULADA	112
MUTUALISTAS	68
SOCIEDAD FINANCIERA	0
BANCA PUBLICA	20
IFI NO REGULADA	0
Total	400



Calificación de Servicio Cliente

¿Cómo califica servicio cliente en las IFIS?	Total de encuestados
EXCELENTE	37
BUENA	291
MALA	54
Total general	382