UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD A DISTANCIA

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

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

Autores:

Gabriela Lizzet Gallegos Delgado

Jaime Francisco Gutiérrez Chávez

Director:

Econ. Francisco Ochoa

QUITO-ECUADOR

2011

Eco. Francisco Ochoa

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo realizado por los estudiantes Gabriela Lizzet Gallegos Delgado y Jaime Francisco Gutiérrez Chávez, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Quito, enero de 2012

f) . . . . . .

CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotros, Gabriela Lizzet Gallegos Delgado y Jaime Francisco Gutiérrez Chávez, 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”.

.....	.....
Jaime Francisco	Gabriela Lizzet
Gutiérrez Chávez	Gallegos Delgado

AUTORÍA

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

.. . .

Jaime Francisco Gutiérrez Chávez

Gabriela Lizzet Gallegos Delgado

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi amada y comprensiva familia en especial a mi hija y a mis padres, quienes fueron los artífices de mi logro académico.

Jaime Gutiérrez

A mis hijos y mis padres quienes han sido parte de todo este proceso académico y principalmente a Dios por haberme permitido ser parte de este grandioso plan de vida.

Gabriela Gallegos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme formar parte del Proyecto de Investigación académica, y de esta manera propender a mi realización profesional.

De manera especial, mi sincero agradecimiento al Eco. Francisco Ochoa por haber guiado y orientado acertadamente el presente trabajo y al Ing. Miguel Ángel Peñarreta quien ha sido el pilar fundamental para el nacimiento, ejecución y finalización de este gran proyecto.

Finalmente agradezco a Dios por haber permitido que varias personas principalmente mi familia e hijos, para que a través de su apoyo y motivación, me hayan impulsado a culminar este proyecto.

Gabriela Lizzet Gallegos Delgado

AGRADECIMIENTO

Muchas son las personas que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este trabajo. Para todas ellas mi profundo agradecimiento.

A mis padres que con su ejemplo de trabajo y esfuerzo diario nos dieron la pauta para poner cada día ese granito de arena en la consecución y búsqueda constante de la superación y el éxito.

Al Economista Oswaldo Francisco Ochoa Ordoñez e Ingeniero Miguel Ángel Peñarreta Quezada, Director y Coordinador de tesis, que con sus vastos conocimientos y sus valiosas sugerencias permitieron un mejor desarrollo del presente trabajo.

Y a Dios, por haberme proveído de la suficiente fortaleza y firmeza necesaria para perseguir con empeño mi objetivo.

Jaime Francisco Gutiérrez Chávez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación, pretende ser una pauta para el estudio de las preferencias de los productos y servicios financieros ofrecidos por las diferentes instituciones financieras ecuatorianas, reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Se analiza la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero ecuatoriano, su alcance, regulaciones, estructura, etc.; por subsistema con una perspectiva desde la oferta y la demanda.

Se muestra una reseña de la evolución de los diferentes subsistemas en Quito entre los años 2008-2010, todo esto enmarcado en la normativa preestablecida por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero ecuatoriano.

Se explica la importancia de los avances tecnológicos y su incorporación en el ámbito financiero, provocando la eliminación de fronteras comerciales y abriendo cada vez mayores canales de provisión y acceso a los servicios financieros.

Se determina que los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador, tienen que alinearse con las exigencias de los clientes, las cuales son cada vez más sofisticadas y desafiantes; El reducir la brecha digital, permitirá masificar las tecnologías de la información en la población.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.1 Ley General de Instituciones financieras..... 2
1.1.1 Definición..... 2
1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero..... 2
1.1.3 Alcance y regulaciones..... 3
1.2 Estructura del sistema financiero ecuatoriano..... 6
1.2.1 Banca Privada..... 6
1.2.1.1 Definiciones básicas..... 6
1.2.1.2 Caracterización de la banca privada ecuatoriana..... 6
1.2.1.3 Productos y servicios financieros..... 9
1.2.2 Cooperativismo..... 10
1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador..... 11
1.2.2.3 Productos y servicios..... 12
1.2.3 El Mutualismo..... 13
1.2.3.1 Definiciones básicas..... 13
1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador..... 13
1.2.3.3 Productos y servicios..... 15
1.2.4 La banca pública. 16
1.2.4.1 Definiciones básicas..... 16
1.2.4.2 La banca pública en el Ecuador. 16
1.2.4.3 Productos y servicios..... 20
1.3 Tendencias actuales de productos y servicios..... 21
1.3.1 La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios..... 21
1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros..... 22
1.3.3 Los retos de los productos y servicios financieros en el Ecuador.. 23

CAPITULO II

2. ANALISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

2.1 El sistema financiero local..... 26
2.2 Evolutivo de captaciones..... 33
2.2.1 Por tipo de depósito..... 34
2.2.2 Por subsistema..... 34
2.3 Evolutivo de colocaciones.....43
2.3.1 Por tipo de cartera.....43
2.3.2 Por subsistema..... 43
2.4 Productos y servicios. Tipos y Costos..... 47
2.4.1 Por institución financiera.....47
2.4.2 Por subsistema..... 47

CAPITULO III

3. ACCESO A PREFERENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros.....55
3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de IFIS..... 62
3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios.....66
3.2 La comunicación con el cliente y el servicio al cliente..... 70
3.2.1 Comunicación con el cliente..... 70
3.2.2 Servicio al cliente..... 72

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....96
Recomendaciones.....98
Índice de Tablas. 100
Índice de gráficos. 104
Bibliografía.....108

Anexos.....111

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ecuatoriano es el conjunto de instituciones (cooperativas, banca privada, mutualistas, sociedades financieras, banca pública); es decir todas aquellas instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cuales participan en la intermediación financiera con el público.

A continuación se presenta una breve descripción al respecto de la Ley en la que se fundamenta el Sistema Financiero Ecuatoriano, sus alcances, regulaciones, estructura, subsistemas que intervienen en ella, así como también los productos y servicios que ofrecen previa autorización y la tendencia actual.

Se destaca la influencia del desarrollo tecnológico, pues cabe destacar que mientras en las oficinas o sucursales cada vez es menor la afluencia de clientes, lo contrario ocurre con los usuarios que operan por Internet o teléfono, que cada día son más.

La atención y el servicio al cliente, son pilares fundamentales en el establecimiento y construcción de una relación de fidelidad del cliente con su entidad financiera de preferencia; en tal virtud, es imperante la creación de procesos que marquen diferencias sustanciales entre las entidades financieras para promover la preferencia del cliente o socio.

CAPITULO I

El Sistema Financiero Ecuatoriano

El Sistema Financiero Ecuatoriano

1.1 Ley general de instituciones financieras

1.1.1 Definición.

Antes de la creación de la presente Ley, en el Ecuador existía la Ley General de Bancos, que como su nombre lo indica, regulaba las operaciones del sistema bancario. (Paladines, L., 2003)

Mediante codificación publicada en el Registro Oficial No.250 de 23 de enero de 2001, se resolvió codificar la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en cuyo ámbito de la Ley Art. 1 indica que "Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público".

Según dicha Ley, al Sistema Financiero ecuatoriano se lo puede definir como el conjunto de entidades financieras autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales o jurídicas. Este conjunto de entidades financieras está conformado por bancos, sociedades financieras, asociaciones, mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito.

1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero

El órgano rector del Sistema Financiero Ecuatoriano es la Superintendencia de Bancos y Seguros, el cual es un organismo técnico y autónomo creado el 6 de septiembre de 1927, en el gobierno del Presidente Isidro Ayora.

Según el Art. 20 del Estatuto Orgánico de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la SBS, "es un organismo técnico, con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, cuyo ámbito de

acción, funcionamiento y atribuciones, derivadas de la Constitución Política de la República, están determinadas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Seguros y Ley de Seguridad Social."

1.1.3 Alcance y Regulaciones

Dentro de la misma Ley, se determina que las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros; a pesar de que se rigen bajo sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización; se someten a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Para los alcances de esta Ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Los bancos y sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente en operaciones de crédito e inversión.

En el ámbito de esta Ley, tenemos:

La Constitución y Organización de las Instituciones del Sistema Financiero Privado. Autorizar su constitución, administración, organización, funcionamiento nacional y extranjero, paquetes accionarios, inversiones.

Del Capital y Reservas. Conformar el patrimonio, su capital, reservas y la forma de contabilizar sus utilidades y su forma de reparto, además preservar la solvencia.

De las Operaciones. Realizar operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas por la Ley, recibir recursos públicos en depósitos a la vista, recibir depósitos a plazo, asumir obligaciones por cuenta de terceros, recibir

préstamos y aceptar créditos, conceder créditos, negociar letras de cambio; entre otras actividades que se detallarán más adelante.

Funcionamiento y atención al público. Notificar a la SBS la fecha de inicio de sus operaciones, las cuales no podrá suspender previa notificación a la Superintendencia, quien además se encargará de fijar el horario mínimo obligatorio de atención al público de las instituciones financieras que operen en el país.

De los grupos financieros. Establecer el tipo de operación que pueden emprender estas instituciones que estarán sujetas a todas las normas de solvencia y prudencia financiera y de control previstas en esta Ley.

De los activos y los límites de crédito. Realizar una calificación periódica de la calidad de los activos de las instituciones financieras, con la finalidad de cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida de valor de los activos. Además determinará los límites de créditos establecidos.

Contabilidad, Información y Publicidad. Reglamentar las disposiciones aplicables para la consolidación de los estados financieros.

Auditorias. La Superintendencia fiscalizará dichas instituciones y podrá exigir requisitos mínimos que deban cumplirse.

Sigilo y Reserva Bancaria. Las instituciones del sistema financiero, están sujetas a sigilo bancario, por lo cual las instituciones financieras receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa dichas operaciones sino a su titular o a quien le represente legalmente.

Central de Riesgos. Establecer un sistema de registro, denominado Central de Riesgos, que permita contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano.

De los procedimientos. Las instituciones del sistema financiero que sean acreedoras de obligaciones garantizadas con hipoteca o prenda, podrán ejecutarlas mediante el procedimiento que se estipula en la Ley.

De la Anticresis Judicial. Toda caución hipotecaria o prendaria otorgada a favor de una institución financiera da derecho al acreedor a pedir a su arbitrio que en el auto de pago se le entregue el bien en anticresis judicial para que lo administre y pague con sus frutos.

Cancelación extraordinaria de obligaciones. Salvo disposiciones de esta Ley, ninguna institución del sistema financiero adquirirá ni será dueña directa o indirectamente, de acciones o participaciones, a no ser las que se le adjudiquen judicialmente o las que tenga que admitir en pago de créditos u obligaciones constituidas a su favor.

De las limitaciones prohibiciones y sanciones. Las personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero y no cuentan con el respectivo certificado expedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, quedan expresamente prohibidas de realizar operaciones reservadas para las instituciones que integran dicho sistema.

De la regularización y liquidación de Instituciones Financieras. Cuando una institución del sistema financiero no cumpliese con las resoluciones de la Junta Bancaria, las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y demás normas aplicables, el Superintendente obligatoriamente exigirá y aprobará los programas de regularización que fueren necesarios y verificará su cumplimiento.

De la disolución y liquidación. El Superintendente de Bancos previa la declaratoria de liquidación forzosa de una institución financiera con indicios de fraude bancario o financiero, solicitará al juez competente medidas cautelares sobre los bienes de los representantes legales de la institución financiera.

Derechos de preferencia de las personas naturales depositantes. Hace referencia a que debe pagarse de inmediato conforme se presenten los respectivos reclamos

sobre la base de la verificación simultánea que el liquidador hará a los registros contables y la documentación probatoria presentada por el depositante.

Mecanismo para el resguardo del crédito y los depósitos bancarios. A fin de proteger adecuadamente los depósitos del público, y en forma previa a declarar la liquidación forzosa de una institución financiera inviable, la Junta Bancaria dispondrá la suspensión de operaciones.

1.2 Estructura del sistema financiero

El sistema financiero ecuatoriano actualmente está conformado por la Banca Privada, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Sociedades Financieras y la Banca Pública; todas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, SBS.

1.2.1 Banca Privada

1.2.1.1 Definiciones básicas

Son instituciones financieras privadas los bancos, cuya característica principal es su participación en el sistema financiero como intermediarios, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de captaciones, para posteriormente utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión (Ley General del Sistema Financiero, 2011).

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana

La estructura financiera del Ecuador ha evolucionado luego de la crisis financiera y la dolarización en el año 2000 (Paladines L., 2003).

En el Ecuador se implementó nuevas políticas de supervisión y control ya que la dolarización generó la necesidad de estar dentro del nivel internacional aceptable y que esté alineada principalmente en los principios de Basilea (Araujo R. & Masci P., 2007).

Es importante destacar que desde el año 2000, los gobiernos ecuatorianos han venido trabajando constantemente en la adopción de leyes que aseguren la integridad de los depósitos u activos entregados por los clientes a las instituciones financieras privadas, muestra de ello es que en la Ley General de Instituciones financieras en el Art. 170, la Superintendencia de Bancos y Seguros puede intervenir en cualquier momento a los bancos privados con la finalidad de salvaguardar dichos intereses.

En el caso ecuatoriano, los créditos desembolsados por la banca privada se centran fundamentalmente hacia los sectores de: Comercio, Consumo y de Servicios.

Muchos de estos bancos privados en nuestro país se han vinculado con actividades comerciales, citando como ejemplo al Banco Pichincha con Teleamazonas, Supermaxi, etc.; lo cual, ha provocado que se manejen intereses acorde a las conveniencias de los acaudalados dueños; es decir, están ligados a ciertos grupos económicos y dependen de ellos.

La necesidad imperiosa de que el Ecuador posea una Ley que sirva de base sólida para el crecimiento, fortalecimiento y credibilidad en el Sistema Financiero, no puede ser una posibilidad lejana, más aún si se mantiene el caos económico, político y social.

Por lo tanto, a pesar de que la Ley actual abarca ámbitos muy importantes, no se debe descuidar que los mercados evolucionan con rapidez y que de ser necesario debe aplicarse los correctivos oportunos, con la finalidad de que la banca privada en Ecuador sea lucrativa y atractiva, así como también controlar el exceso de limitaciones que pudieren existir.

Se recalca la necesidad de una verdadera especialización en las funciones que le competen a la banca privada.

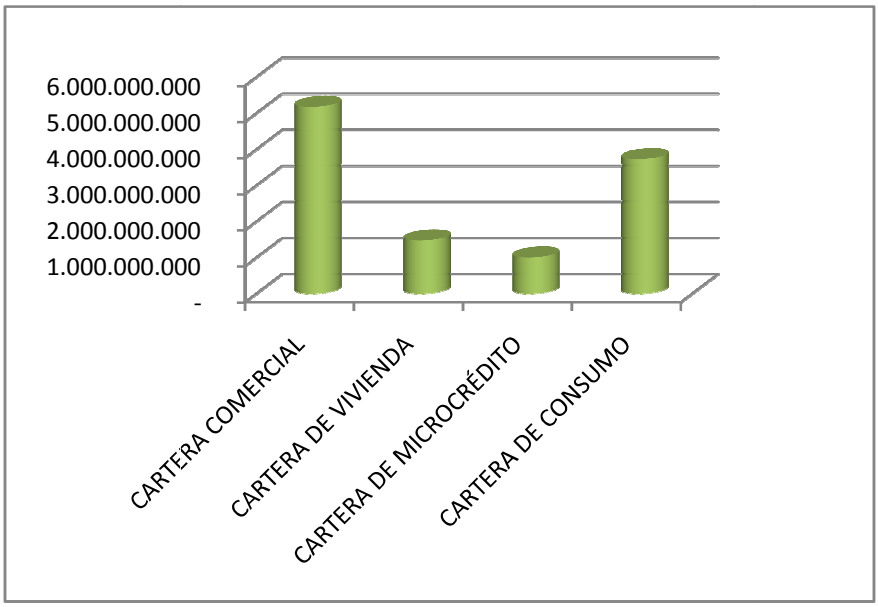
A continuación se presenta el Gráfico No. 1 y la Tabla No. 1, al respecto del evolutivo total de colocaciones en cuanto a cartera comercial, consumo, vivienda y microempresa:

Gráfico No. 1

PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA TOTAL – BANCOS PRIVADOS

NIVEL NACIONAL AÑO 2010

VALOR EN DÓLARES USD



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Tabla No. 1

COLOCACIONES SEGÚN TIPO DE CARTERA DE BANCOS PRIVADOS

NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2010

VALOR EN DÓLARES USD

TIPO DE CARTERA	TOTAL EN USD
CARTERA COMERCIAL	5,175,646,888
CARTERA DE VIVIENDA	1,470,189.647
CARTERA DE MICROCRÉDITO	998,238,998.47
CARTERA DE CONSUMO	3,725,491.133

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

1.2.1.3 Productos y servicios financieros

Las operaciones de las instituciones financieras en general, son aquellas que se realizan en conformidad al estatuto social y acorde a disposiciones legales implícitas en la Ley General de Instituciones Financieras.

Las operaciones deben realizarse en moneda nacional o extranjera o en unidad de la cuenta establecida en la Ley.

Según la Ley General del Sistema Financiero, dentro de las operaciones tenemos:

- Depósitos a la Vista
- Recibir depósitos a plazo
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros
- Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio.
- Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior.
- Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios.
- Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no.
- Negociar letras de cambio, pagarés, facturas.
- Negociar documentos de comercio exterior.
- Negociar títulos valores y descontar letras documentarias.
- Constituir depósitos en instituciones financieras del país y del exterior.
- Adquirir, conservar o enajenar por cuenta propia, valores de renta fija, de los previstos en la Ley de Mercado de Valores.
- Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, transferencias de fondos, emitir giros.
- Recibir y conservar objetos muebles, valor y documento de depósito.
- Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.
- Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil.
- Comprar, edificar y conservar bienes raíces
- Adquirir y conservar bienes muebles e intangibles
- Comprar o vender minerales preciosos, acuñados o en barra.

- Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o adquirirla.
- Garantizar la colocación de acciones u obligaciones.
- Efectuar inversiones en el capital social de las sociedades a que se refiere el literal b.
- Efectuar inversiones en el capital de otras instituciones financieras.

Los bancos podrán conceder a sus clientes sobregiros ocasionales en cuenta corriente sin que sea indispensable la suscripción de un contrato. La liquidación de estos sobregiros en cuenta corriente efectuada por el banco, junto con el estado de cuenta corriente del deudor, será considerada como título ejecutivo exigible por esta vía (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2011).

1.2.2 Cooperativismo

1.2.1.1 Definiciones básicas

Según la reunión de la ACI (Alianza Cooperativa Internacional), celebrada en Manchester de 1995, se define a Cooperativismo como:

"Actividad mediante la cual, una asociación autónoma de personas están agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa que poseen en conjunto y se controla democráticamente."

Cabe destacar que sus actividades y relaciones estarán sujetas a los principios establecidos en las leyes universales de cooperativismo.

Para la constitución de una cooperativa se deberá realizar una Asamblea General, a la que concurrirán personas interesadas en la cooperativa, bajo el asesoramiento de un difusor o experto en doctrina cooperativista, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo.

CARACTERÍSTICAS:

- Ingreso voluntario
- Número de asociados variable e ilimitado
- Se basa en el principio de democracia
- Garantiza igualdad de derechos y obligaciones
- Patrimonio variable e ilimitado
- Responsabilidad limitada
- Entre otras

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador

El cooperativismo en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a la época precolonial y se daba a través de la “minga”, que según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, minga viene del quechua “mink´a” que tiene dos acepciones: Reunión de amigos y vecinos para hacer un trabajo gratuito en común y Trabajo agrícola colectivo y gratuito con fines de utilidad social (Lozano, A. 2009).

La primera etapa de organización cooperativa en el Ecuador se da en el siglo XIX bajo la denominación de la Compañía de Préstamos y Construcciones, que se fundó en Guayaquil. Y la primera cooperativa que lleva el nombre de “Asistencia Social Protectora del Obrero” se inscribió en el registro general de cooperativas en el Ministerio de Gobierno el 16 de septiembre de 1919, además de esto se crearon una serie de organizaciones artesanales y ayuda mutua.

Posteriormente en el año de 1937, se dicta la primera Ley de Cooperativas, cuyo objeto fue la organización de los movimientos campesinos, la modernización de estructuras administrativas y productivas.

Como parte de la evolución del cooperativismo en el año 1964 se expide la Ley de Reforma Agraria y en 1966 la nueva Ley de Cooperativas, aun vigente.

Actualmente, predominan las cooperativas de servicios y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en

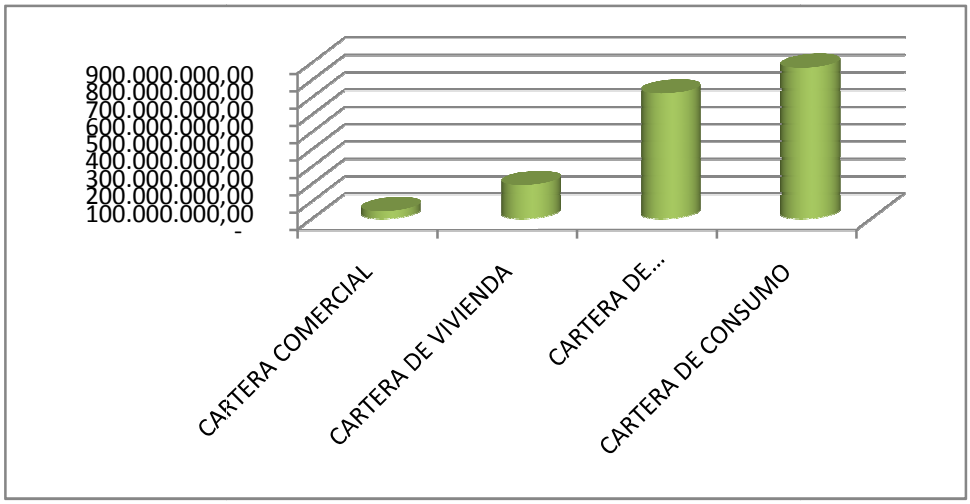
federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

Gráfico No. 2

PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA TOTAL - COOPERATIVAS

NIVEL NACIONAL AÑO – 2010

VALOR EN DÓLARES USD



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Tabla No. 2

COLOCACIONES SEGÚN TIPO DE CARTERA COOPERATIVAS

NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2010

VALOR EN DÓLARES USD

TIPO DE CARTERA	TOTAL EN USD
CARTERA COMERCIAL	42,804,365.32
CARTERA DE VIVIENDA	193,411,068.75
CARTERA DE MICROCRÉDITO	721,559,996.92
CARTERA DE CONSUMO	870,010,896.16

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

1.2.2.3 Productos y servicios

Según la actividad que vayan a desarrollar, las cooperativas pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, ahorro y crédito y servicios (Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, 2011).

En la Gráfica No. 2 y Tabla No. 2, se presenta una evolución de las colocaciones de las Cooperativas, las mismas que están dentro del marco legal de productos y servicios que pueden ser ofrecidos por estas entidades con autorización de la Superintendencia de Bancos, y entre los cuales tenemos:

- Ahorro
- Créditos comerciales, consumo, vivienda, microcrédito
- Inversiones a plazo fijo
- Servicios (pagos institucionales, tarjetas, entre otros)
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago
- Cualquier otra actividad autorizada por la SBS

1.2.3 Mutualismo

1.2.3.1 Definiciones básicas

“Son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar de sus asociados”. (Decreto Ejecutivo No. 3270, 1995).

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. (IFI’S Mutualismo en el Ecuador, 2010)

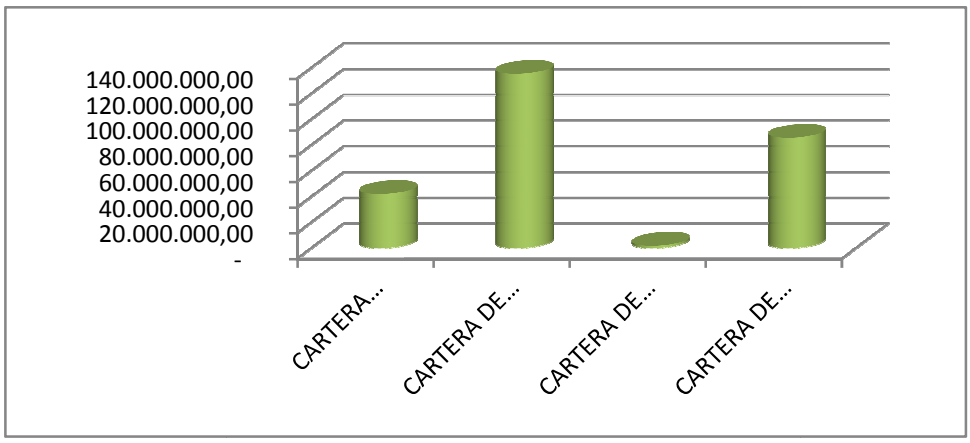
1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador.

El 23 de mayo de 1961, se expide el decreto que crea el mutualismo en el Ecuador, considerando principalmente que existía un alto déficit de vivienda así como la débil intervención de las entidades financieras públicas ya que éstas no cubrían esas necesidades.

El 1ro 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.

A partir del 12 de mayo de 1994, las asociaciones mutualistas se rigen por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (IFI'S Mutualismo en el Ecuador, 2010). En la Gráfica y Tabla No. 3, se presenta el desarrollo de las colocaciones de las mutualistas en el año 2010.

Gráfico No. 3
PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA TOTAL – MUTUALISTAS
NIVEL NACIONAL AÑO 2010
VALOR EN DÓLARES USD



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Tabla No. 3

COLOCACIONES SEGÚN TIPO DE CARTERA DE MUTUALISTAS

NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2010

VALOR EN DÓLARES USD

TIPO DE CARTERA	TOTAL EN USD
CARTERA COMERCIAL	41,888,496.93
CARTERA DE VIVIENDA	135,224,684.11
CARTERA DE MICROCRÉDITO	1,740,137.39
CARTERA DE CONSUMO	85,503,548.02

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

1.2.3.3 Productos y servicios

Dentro de los productos y servicios que ofrecen las mutualistas están:

- Créditos para la vivienda
- Crédito Hipotecario común
- Crédito Oportuno
- Créditos Institucionales
- Cuenta Tradicional
- Cuenta Constructiva
- Ahorro Tradicional
- Ahorro Planificado
- Tarjetas de Crédito
- Ahorro programado
- Inversiones
- Servicios Financieros
- Seguros y Asistencias
- Titularización y Venta de Carteras

Es importante considerar que dentro de los servicios financieros tenemos: Red de Oficinas, red de cajeros automáticos, pago de servicios básicos, página web, transferencias, Call Center, entre otros.

1.2.4 Banca Pública

1.2.4.1 Definiciones básicas.

Las instituciones financieras públicas desempeñan un rol importante en el financiamiento para el desarrollo económico del país, mediante una coordinación que permite verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en los estatutos de las mencionadas instituciones.

La Banca Pública, sugiere políticas de financiamiento en función de prioridades establecidas en la política económica y social del Estado.

Mediante la banca pública se puede proponer nuevos arreglos institucionales que faciliten la canalización de recursos hacia los sectores de mayor pobreza, ubicados mayoritariamente en el área rural del país, a través de alternativas como el fortalecimiento de las actividades de crédito a pequeños productores (microfinanzas).

Una de las características que sobresale de la banca pública es que se encarga de financiar proyectos de microempresarios con tasas de interés más bajas que las del mercado, o en su lugar viabiliza los mecanismos necesarios para que los microempresarios sean considerados como sujetos de crédito.

Las principales actividades económicas de la banca pública están avocadas a la agricultura, caza, silvicultura y pesca.

1.2.4.2 La Banca Pública en el Ecuador

Las instituciones financieras públicas que operan en el Ecuador se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, en lo relacionado al control de sus actividades de manera especial en lo referente a solvencia, prudencia financiera,

liquidez, regularización y normas de liquidación forzosa. Previa autorización de la Junta Bancaria, podrán realizar operaciones señaladas en el Art. 51, de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, las mismas que no se encuentren expresamente señaladas en sus Leyes Especiales.

Según estadísticas de la Superintendencia de Bancos, para diciembre de 2009, la rentabilidad del capital del Sistema de la Banca Pública se ha visto mejorada sustancialmente al pasar de una cifra negativa de 0,72% a una positiva de 7,18%, debido a la transición de pérdida registrada en el 2008 de 4,65 millones a una utilidad de 56,02 millones en el 2009, muestra de esta evolución está representada en la Gráfica y Tabla No.4.

En el Ecuador, existen las siguientes instituciones financieras públicas:

Banco Central del Ecuador. (http://www.bce.fin.ec/) El 10 de Agosto de 1927, en la presidencia de Isidro Ayora, el Banco Central del Ecuador abrió sus puertas, cuya finalidad era convertirse en depositaria del gobierno y de los bancos asociados, administrar el mercado de cambios y fungir de agente fiscal.

Entre las principales funciones actuales del Banco Central están el viabilizar la disposición de monedas y billetes en cantidad, calidad y denominaciones necesarias; revisa la integridad, transferencia y seguridad de los recursos del Estado; evalúa, monitorea y controla la cantidad de dinero de la economía para que pueda ser utilizada como encaje bancario.

Además el Banco Central es el más grande depositario de los bienes culturales del país; En el ámbito social, el Programa del Muchacho Trabajador del Banco Central promueve el respeto y garantía de los derechos, la formación y participación ciudadana de los niños, niñas y jóvenes en condiciones de marginalidad.

Banco del Estado. (http://www.bancoestado.com/) Mediante Decreto el 6 de agosto de 1979, inició el funcionamiento del “Banco de Desarrollo del Ecuador” – BEDE, como persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública.

En atención a los considerandos de la Ley de creación, se conformó el Banco del Estado el cual concentraría, coordinaría y distribuiría los recursos destinados al financiamiento de proyectos prioritarios de desarrollo de servicios públicos, infraestructura y demás necesidades de los gobiernos seccionales, financia estudios, programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es de responsabilidad del Estado.

Banco Nacional de Fomento. (http://www.bnf.fin.ec/) Mediante Decreto No. 327 del 28 de marzo de 1974, publicado en el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expidió la nueva LEY ORGÁNICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, a través de esta Ley, el Banco Nacional de Fomento adquiere derecho privado, finalidad social, personería jurídica, capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, además de autonomía económica, financiera y técnica,

Su función 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, y así contribuir al desarrollo socioeconómico del país siendo una institución líder en la gestión bancaria para el desarrollo.

Banco Ecuatoriano de la Vivienda. (http://www.bevecuador.com/) Fue creado en el año 1961, con el objetivo de participar en el financiamiento directo de la vivienda de interés social. Uno de sus objetivos es como consolidarse como banca de segundo piso para atender el mercado hipotecario y financiero para cubrir las demandas de interés social y su participación con el sector privado.

Corporación Financiera Nacional. (http://www.cfn.fin.ec/) Institución Financiera Pública, con autonomía y personería jurídica, cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros para servir a los sectores productivos del país. La CFN, ha consolidado su actividad crediticia, reiterando el compromiso de continuar sirviendo al sector productivo con especial atención a la micro y pequeña empresa apoyándoles adicionalmente en programas de capacitación, asistencia técnica y firma de convenios interinstitucionales para el fomento productivo buscando mejorar y resaltar la gestión empresarial como fuente de competitividad a mediano y largo plazo.

Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo. (http://iece.fin.ec/) El 26 de abril de 1971, en la Presidencia de la República del Dr. José María Velasco Ibarra, se firma el decreto No. 601, publicado en registro oficial 212 de los mismos mes y año, en el cual se crea el instituto ecuatoriano de crédito educativo y becas, IECE, como entidad de derecho público, adscrita a la junta de planificación y coordinación económica, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y fondos propios, con sede en la capital de la república, cuya finalidad es cumplir los objetivos antes mencionados.

En la Presidencia del Eco. Rafael Correa Delgado, el IECE fortalece sus bases institucionales y entra a una transformación de servicios y cobertura, con representaciones en varias provincias ecuatorianas y de esta forma contribuir al desarrollo nacional mediante el impulso que brinda a la generación de productos y programas de becas orientados a facilitar el conocimiento científico y tecnológico a los ciudadanos.

Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (http://www.biess.gob.ec/) En el Suplemento de Registro Oficial No. 587, de 11 de mayo de 2009 se aprobó la creación del Banco del Instituto de Seguridad Social BIESS, siendo una Institución pública con autonomía administrativa, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público.

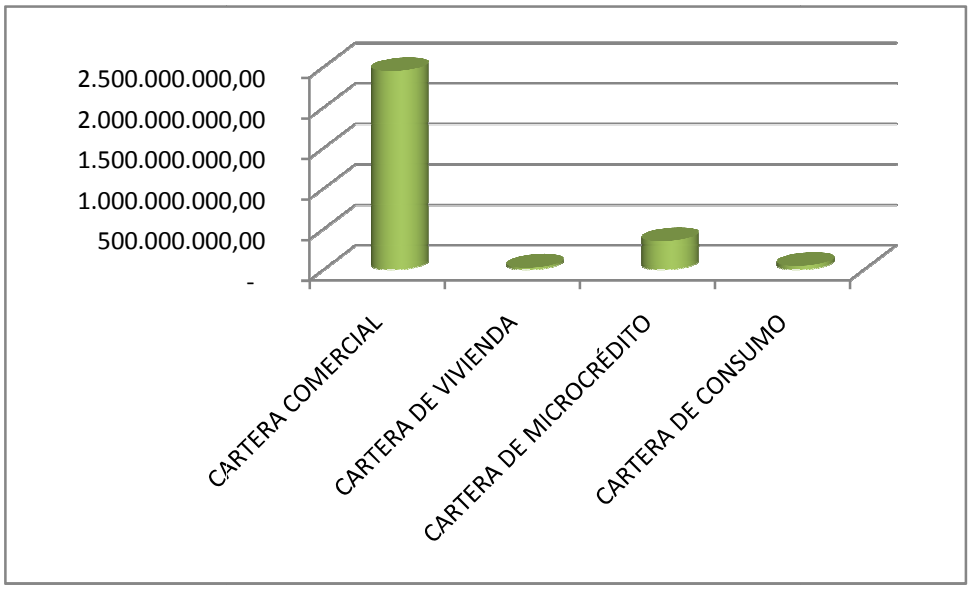
La principal actividad del BIESS es administrar de manera eficiente los recursos provisionales de los asegurados generando operaciones financieras con retorno social y económico adecuado, y así impulsar la producción, creando valor agregado y garantizando nuevas fuentes de empleo, a través de inversiones estructuradas y proyectos de inversión en los sectores productivos.

Gráfico No. 4

PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA TOTAL – BANCA PÚBLICA

NIVEL NACIONAL AÑO 2010

VALOR EN DÓLARES



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Tabla No. 4

COLOCACIONES SEGÚN TIPO DE CARTERA DE BANCA PÚBLICA

NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2010

VALOR EN DÓLARES USD

TIPO DE CARTERA	TOTAL EN USD
CARTERA COMERCIAL	2,447,808,252.66
CARTERA DE VIVIENDA	22,837,387.28
CARTERA DE MICROCRÉDITO	350,160,384.26
CARTERA DE CONSUMO	45,384,317.53

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

1.2.4.3 Productos y servicios

Acorde a la Ley, los productos y servicios ofrecidos por la pública son:

- Créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios
- Inversiones a largo plazo
- Inversiones en títulos de renta fija
- En el caso del IECE crédito educativo
- Capital de trabajo
- Crédito automotriz
- Fondos de Garantía
- Financiamiento Bursátil
- Fomento Técnico
- Asistencia Productiva
- Servicio al Cliente
- Estadísticas
- Estudios fiscales
- Sistemas de pagos
- Custodia de valores
- Programas de ejecución
- Programas de diseño
- Asistencia técnica
- Entre otras

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

Se considera a la Web 2.0 como la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones Web enfocadas al usuario final, y se refiere a una nueva modalidad de Webs basada en la creación de páginas donde los contenidos son producidos y compartidos por los usuarios del portal. Los efectos de la Web han ocasionado profundos impactos en un amplio campo del conocimiento, generando cambios sociales, tecnológicos y principalmente en el campo de los negocios (Mejía, J., 2011).

Cabe destacar que los sistemas de información son una herramienta que permite a las entidades financieras realizar su negocio de manera eficaz y eficiente,

lo cual ha provocado la competitividad entre las diferentes entidades, ya que eliminan el tiempo y la distancia entre el cliente y la institución financiera proporcionando así mayor interacción, para lo cual es necesaria la innovación tecnológica de sus canales (banca presencial, banco móvil, banca Internet) lo cual impulsa a que se convierta en una estrategia enfocada en el cliente.

Desde el año 2004, las entidades financieras están alineándose a los nuevos acuerdos de Basilea los cuales pretenden la creación de un estándar internacional de prácticas contables las cuales sean el punto de partida para establecer los requerimientos de capital necesarios para asegurar las instituciones frente a los riesgos financieros y operativos.

La falta de fiabilidad de los sistemas informáticos en los que las entidades financieras apuesten sus actividades, puede llegar a ser fatal, pues considerando que en Ecuador el uso de la tecnología del Internet se ha incrementado en un 200%, y a la par de esta popularización no tenemos una regulación legal que tipifique cualquier conducta ilícita en este ámbito como delito en el Código Penal del Ecuador.

1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros

Los canales de provisión son aquellos que permiten interactuar a la entidad financiera con su cliente, con la finalidad de realizar transacciones, consultas, solicitar servicios o adquirir productos.

Dentro de los canales de provisión actualmente tenemos:

Internet. A través de la banca electrónica se puede realizar transacciones a través de un computador personal desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Red de Agencias. Para facilitar el acceso personal, se presenta una serie de oficinas ubicadas en lugares estratégicos para encontrarse lo más cercanas posible al domicilio de los clientes.

Red de Cajeros Automáticos. Distribuidos a nivel nacional, de fácil acceso especialmente para acudir en lugares y horarios de poca presencia de agencias para realizar consultas, retiros, transferencias, pago de servicios básicos, compra de tiempo aire, entre otras.

Depositarios. Mecánicamente diseñados para agilitar el proceso de depósitos bancarios.

Terminales de Auto Servicio. Similares a los cajeros automáticos

Servicio al Cliente mediante líneas gratuitas. Habilitadas para trabajar las 24 horas y bajo la comodidad del hogar, se puede realizar consultas, anulaciones, autorizaciones, etc.

Banca móvil. Mediante el teléfono celular se puede realizar consultas de saldos, movimientos, pagos, compra de minutos, transferencias, etc. Es necesario ejecutar una clave de servicios electrónicos.

Débitos automáticos. Si el banco y el cliente comparten clientes en común se puede utilizar el sistema de débitos para agilitar el proceso de cobranza.

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

Siendo conocedores de los cambios que enfrentamos constantemente, entre ellos el ámbito financiero, es necesario adaptar las necesidades con respuestas inmediatas y eficientes con la finalidad de optimizar tiempo y recursos.

El tomar ventaja de los avances tecnológicos permitirá cumplir las metas establecidas por las instituciones financieras.

Cabe destacar que no solo los avances tecnológicos someterán a las instituciones financieras para hacerle frente a nuevos retos, puesto que a manera de ejemplo se puede citar la masificación de mujeres laboralmente activas, ha permitido generar doble ingreso en los hogares o a su vez, la cantidad de mujeres que toman las riendas de un hogar, no se ven vinculadas en productos alineados a cubrir este

importante mercado financiero, ya que en este sentido las mujeres buscan productos innovadores con un alto nivel de ganancias.

Los hitos a considerarse para el despegue al futuro de las instituciones financieras en el Ecuador se basan en:

Planificación Estratégica: Organización, Seguimiento y Evaluación
Implantación de Portales: Servicio de apoyo para la Intranet y Extranet
Comunicación Corporativa: Blogs, Wikis, Web 2.0, etc

Los productos y servicios financieros en el Ecuador deberán comprometerse con el desarrollo sustentable, el crecimiento de la Economía, el financiamiento de proyecto de inversión, prestación y diversificación de mayores y mejores servicios financieros, para a través de esto se pueda conseguir la mayor inclusión de ecuatorianos en el sistema financiero local.

CAPITULO II

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

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

El realizar un análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano es de vital importancia para determinar la evolución financiera, su deterioro o incremento en los índices de ciertas actividades; ya que los mismos permitirán identificar el impacto de los factores influyentes tales como clientes, cuentas, preferencias, tipos de cartera, etc.

2.1 El sistema financiero local

Banca Privada. Acorde a la información obtenida por la Superintendencia de Bancos y Seguros; podemos determinar que la Banca Privada es el pilar fundamental del sistema financiero en la ciudad de Quito, y esto se evidencia en la Tabla No. 5, ya que en el año 2009 el porcentaje de número de clientes en este subsistema fue de 46.36% con respecto al año 2010 de 51.84%, lo cual refleja un considerable crecimiento de 5.48 puntos.

Tabla No. 5
CLIENTES POR SUBSISTEMA EN QUITO
A DICIEMBRE DE 2010
VALOR EN UNIDADES

SUBSISTEMA	NÚMERO DE CLIENTES POR SUBSISTEMA (UNIDADES)	
	2009	2010
BANCA PRIVADA	1,433,078.00	1,602,457.00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Detallando tenemos acorde al Gráfico No. 5 que, de los 1.602.457 clientes a nivel nacional en el año 2010, el 33% fue abarcado principalmente por el Banco Pichincha, seguido por el Banco de Guayaquil con el 11% y el Banco del Pacífico con el 10%, el resto está divido entre varias entidades con menores proporciones.

Tabla No. 6
DEPÓSITOS EN LA BANCA PRIVADA
QUITO A DICIEMBRE DE 2010
VALOR EN DÓLARES USD

SUBSISTEMA	DEPÓSITOS POR SUBSISTEMA	
	2009	2010
BANCA PRIVADA	$8,344,689,790.00	$7,109,319,517.00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

El valor de depósitos en la Banca Privada en el año 2010 evidenció una reducción que pudo haber sido a causa de la crisis económica internacional.

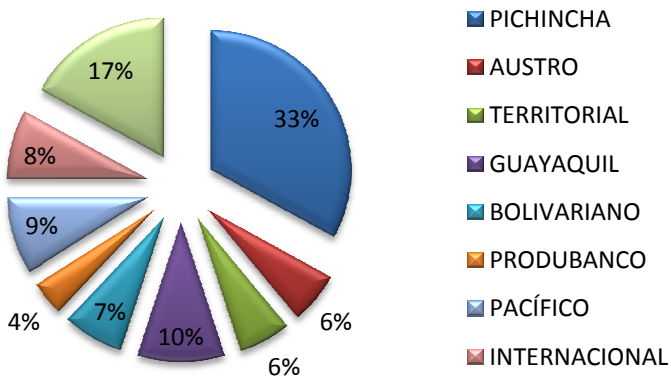
El Gobierno del Ecuador, con la finalidad de dinamizar a la economía, implementó varias medidas, entre las cuales impulsó la regularización de las tasas de interés para incentivar el acceso a los créditos, pasando del 5.24% en el dic/09 al 4.28 en dic/10 (Banco Central del Ecuador. Boletines Mensuales, 2010).

Así también la recuperación paulatina de la economía ecuatoriana en el año 2010, obligó a las entidades financieras a plantear nuevas alternativas como diversificación productos, segmentación de mercados, flexibilidad en las políticas, etc.

Se mantiene en la ciudad de Quito, la tendencia alta con la banca privada, sin desestimar a las cooperativas que se les puede considerar como uno de los pilares que sostienen al sector financiero de la economía ecuatoriana y quiteña para este caso.

Gráfico No. 5

PREFERENCIAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE QUITO A 2010 – PORCENTAJE DE CUENTAS



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Una vez que se ha determinado que la Banca Privada, es la que ejerce el pilar fundamental en el sistema financiero de la ciudad de Quito, se determina que el Banco de Pichincha S.A, es quien lleva el liderazgo en esta ciudad seguido por el Banco de Guayaquil y Pacífico. Cabe destacar que la banca privada se ha fortalecido por las políticas económicas que están respaldando los depósitos y las restricciones que permiten que los fondos financieros se queden en el Ecuador, en este caso la ciudad de Quito, frenando de esta manera la salida de divisas a otros países, especialmente los paraísos financieros.

BANCA PÚBLICA. En cuanto al valor en dólares de depósitos en la Banca Pública en la ciudad de Quito, acorde al Gráfico No. 7, presentó un incremento del 4%, entre el año /09 y el año /10, así también se puede apreciar un descenso en el número de cuentas de la banca pública, y es el único que tuvo este comportamiento en Quito; además este mismo subsistema a nivel nacional representó un descenso de (0.76) puntos en período Dic -09/ Dic-10.

Por lo tanto, es evidente que la baja que representa la Banca Pública, está cubierta principalmente por los bancos privados y las cooperativas.

Tabla No. 7

DEPÓSITOS Y NÚMERO DE CUENTAS EN LA BANCA PÚBLICA

QUITO A DICIEMBRE DE 2010

SUBSISTEMAS	DEPÓSITO POR SUBSISTEMA VALOR EN DÓLARES USD	
	2009	2010
BANCA PÚBLICA	$ 1,029,725,027	$ 1,129,536,434.00
SUBSISTEMA	**NÚMERO DE CUENTAS POR SUBSISTEMA (UNIDADES)**	
	2009	**2010**
BANCA PÚBLICA	39,885,00	27,549,00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

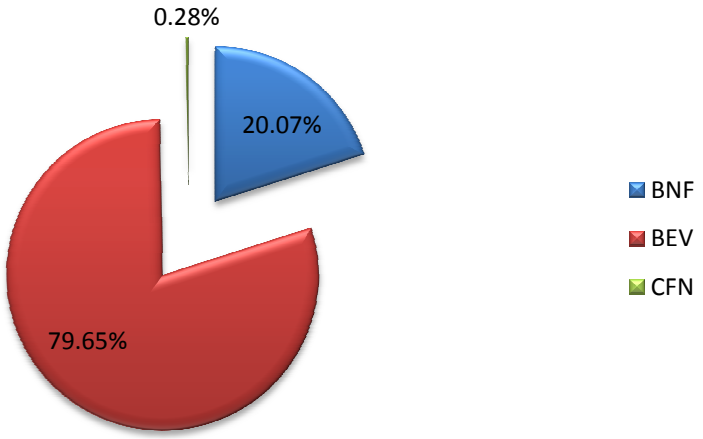
En cuanto al número de clientes por subsistema en la Ciudad de Quito en el año 2010, le corresponde el 0.26% a la banca pública, 15.81% a los bancos privados, 5.83% las cooperativas, 1.23% las mutualistas, y 0.04% las sociedades financieras.

Gráfico No. 6

PREFERENCIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS

PORCENTAJE DE NÚMERO DE CUENTAS

QUITO – A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

COOPERATIVAS. A las cooperativas se les puede considerar como uno de los pilares que sostienen al sector financiero de la economía ecuatoriana y quiteña para este caso. El subsistema Cooperativas es el segundo en importancia ya que abarca el 25% del total de depósitos, que como se refleja en la Tabla No.8, evidencia un aumento de captaciones del 14% del año /09 al año /10, debido a la capacidad de estas instituciones para otorgar servicios de depósitos sencillos y de fácil acceso; así como también la capacidad de concesión de créditos a clientes de una diversificada base de datos e inclusive clientes que han sido marginados o subatendida por la banca privada.

Tabla No. 8

DEPÓSITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

QUITO A DICIEMBRE DE 2010, VALOR EN USD

SUBSISTEMAS	DEPÓSITO POR SUBSISTEMA	
	2009	2010
COOPERATIVAS	$ 247,937,771.00	$ 322,035,624.60

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

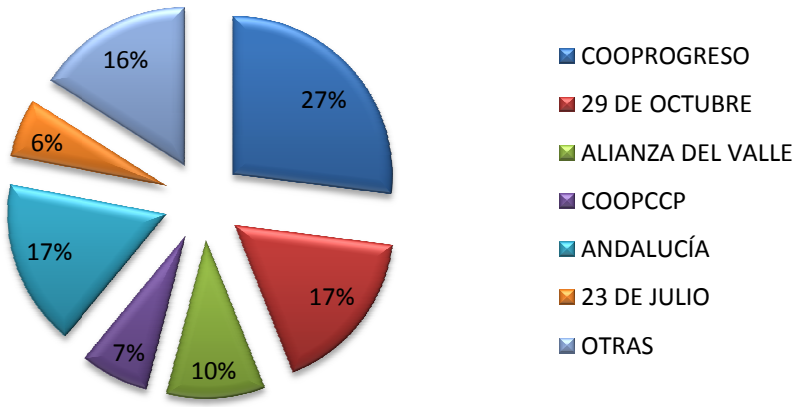
Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 7

PREFERENCIAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

PORCENTAJE DE NÚMERO DE CUENTAS

QUITO – A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

MUTUALISTAS. Hasta diciembre de 2010, el total de depósitos en este subsistema fue de $199,470,485; lo cual se representa en la Tabla No.9, con un incremento del 10% en comparación al año /09, lo cual refleja una evolución positiva, ya que este subsistema atiende a aquellos clientes que no resultan apetecibles para otras entidades financieras.

Cabe destacar que el fondeo de las mutualistas depende los depósitos de terceros y no tiene un acceso efectivo a otras fuentes de financiamiento, y se podría determinar que existe un riesgo en su manejo ya que los negocios inmobiliarios son cubiertos por los pasivos de los depositantes.

Tabla No. 9

DEPÓSITOS EN MUTUALISTAS

QUITO A DICIEMBRE DE 2010, VALOR EN USD

SUBSISTEMAS	DEPÓSITO POR SUBSISTEMA	
	2009	2010
MUTUALISTAS	$ 164,805,659.00	199,470,485

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

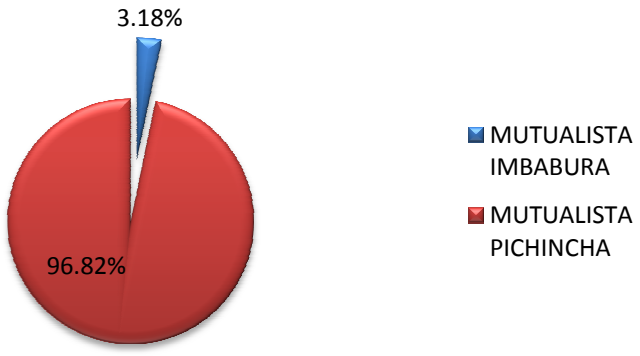
Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 8

PREFERENCIAS EN LAS MUTUALISTAS

PORCENTAJE DE NÚMERO DE CUENTAS

QUITO – A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Como se evidencia en el Gráfico No.8, es notable la superioridad de la Mutualista Pichincha en la ciudad de Quito, esta superioridad no solo se refleja en el número de cuentas, sino también en cuanto a sus colocaciones.

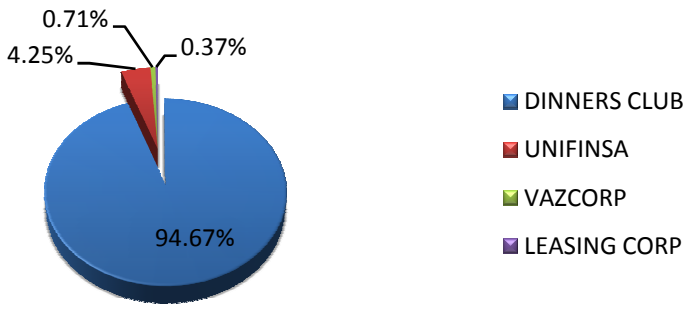
Sociedades Financieras. En la ciudad de Quito, tenemos como sociedades financieras a: VAZCORP, DINNERS, LEASING CORP, Y UNIFINSA, y acorde a la Tabla No.10, se evidencia un incremento del 16% entre el año /09 y el año/10. Aunque no es uno de los subsistemas que predomine en esta ciudad, no se desestima su participación en el sistema financiero quiteño.

Tabla No. 10
DEPÓSITOS EN LAS SOCIEDADES FINANCIERAS
QUITO A DICIEMBRE DE 2010
VALOR EN DÓLARES USD

SUBSISTEMAS	DEPÓSITO POR SUBSISTEMA	
	2009	2010
SOCIEDADES FINANCIERAS	$ 263,148,608.00	354,341, 574

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 9
PREFERENCIAS EN LAS SOCIEDADES FINANCIERAS
PORCENTAJE DE NÚMERO DE CUENTAS
QUITO – A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

2.2 Evolutivo de captaciones

El grado de captaciones del Sistema Financiero Ecuatoriano en la ciudad de Quito se ha venido elevando con el tiempo en lo pertinente a bancos, sociedades financieras y cooperativas de ahorro y crédito, notándose una tendencia positiva en sus resultados.

La tasa de crecimiento de los depósitos se incremento paulatinamente durante todo el año 2010, pasando de un crecimiento anual de tan solo del 6% en enero del 2010 al registrar tasas de crecimiento alrededor del 29% a finales del año.

Este aumento en los depósitos se explica por la recuperación de la economía ecuatoriana, la que durante el 2009 apenas registro un crecimiento del PIB de 0,4% mientras que para el 2010 el crecimiento del PIB fue de 3.7%

En lo que se refiere al total de captaciones dentro del sistema, se observa una alta participación del sistema de bancos privados en los depósitos totales. Los bancos privados representaron el 85.1%, mientras que el sistema de cooperativas represento el 9.7% del total de depósitos a diciembre del 2010.

Al analizar la distribución de los depósitos a nivel nacional se observa que el total de depósitos por ciudad no necesariamente se relaciona con el tamaño de la población, lo que demuestra la existencia de diversos niveles de bancarización en las distintas plazas del país. En la Ciudad de Quito pese a no ser la más poblada es la que mayores niveles de captación registró durante el año 2010.

El Sistema Financiero Local de la ciudad de Quito está conformada por:

- Bancos Públicos
- Bancos privados
- Mutualistas
- Cooperativas
- Sociedades Financieras

Las instituciones financieras utilizan diferentes tipos de cuentas para la captación de los recursos de los clientes en Quito.

2.2.1 Por tipo de depósito

2.2.2 Por subsistema

En la Ciudad de Quito, el sistema financiero utiliza diferentes tipos de depósitos, los cuales se indican a continuación:

- Cuentas Corrientes
- Cuentas de Ahorro
- Depósito a plazo.

Los depósitos a plazo están conformados por diferentes tipos, estos son:

- Depósitos de 1 a 30 días.
- Depósitos a plazo de 31 a 90 días.
- Depósitos a plazo de 91 a 180 días.
- Depósitos de más de 361 días.
- Otros tipos de Captación: Depósitos restringidos, Depósitos por reporto.

Acorde a la Tabla No.11, con datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos y Seguros; en la ciudad de Quito, el Sistema Financiero local está conformado de la siguiente manera entre el año 2008 y el año 2010.

Tabla No. 11

SITUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO LOCAL POR TIPO DE CUENTAS

QUITO – AÑO 2008 / 2010

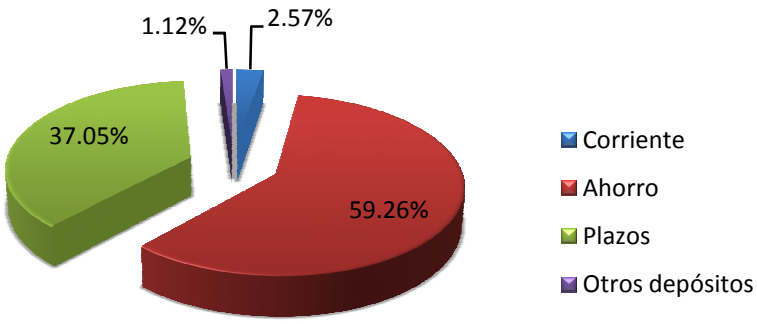
VALOR EN DÓLARES USD

Sistema Financiero Local 2008-2010		
Tipos de Cuentas	**2008**	**2010**
Corriente	$ 2,275,784.58	$ 3,160,070.09
Ahorro	$ 81,195,022.97	$ 101,619,013.59
Plazos	$ 89,385,605.54	$ 102,157,010.37
Otros depósitos	$ 1,073,722.92	$ 1,460,937.32
Total	$ 173,930,136.01	$ 208,397,031.37

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 10
SITUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
PORCENTAJE POR TIPO DE CUENTAS
QUITO – AÑO 2008 / 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Con los datos obtenidos en el Gráfico No. 10, podemos determinar que las instituciones financieras, son fondeadas en primer lugar por los depósitos de ahorro con un 59.26%, seguidos por los depósitos a plazo con el 37.05%.

Entre Dic/08 y Dic/10, el Evolutivo de Captaciones Total en el Sistema Financiero Local de la Ciudad de Quito en Cuentas Corrientes tuvo in incremento del 3%, las captaciones en Ahorros tuvieron un incremento del 59%, Los Depósitos a Plazo tuvieron un incremento del 37%, mientras que en otras captaciones tuvo un incremento del 1%, se puede mencionar que dicho incremento se debe a la confianza de los quiteños en el sistema bancario privado.

La solidez y eficiencia que han demostrado estas entidades han permitido el crecimiento de nuevas sucursales, ventanillas, agencias, etc; además la integración de un gran número de personas a este subsistema debido a inclusión de nuevos servicios como: banca celular, banca electrónica, atención telefónica; es decir, los canales de atención se intensificaron y conllevaron a la masificación de servicios financieros.

El mayor porcentaje de captación está en la Cuenta de Ahorros, lo que indica que que la economía del país está en recuperación.

Tabla No. 12

CAPTACIONES DE LA BANCA PÚBLICA

QUITO - AÑO 2008/2010

VALOR EN DÓLARES USD

SUBS.	CORRIENTE		AHORRO		PLAZO		OTROS	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010
BEV			$10,587,49	$22,883,96		$100,000,0	$34,158,6	$40,429,95
BNF	$19,467	$39,567,8	$16,979,92	$17,180,61	$2,374,5	$201,607,52		
CFN					$100,000	$707,466,62		$400,00
TOTAL	$19,467	$39,567,8	$27,567,41	$40,064,57	$102,374,	$1,009,074,14	$34,158,6	$40,829,95

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

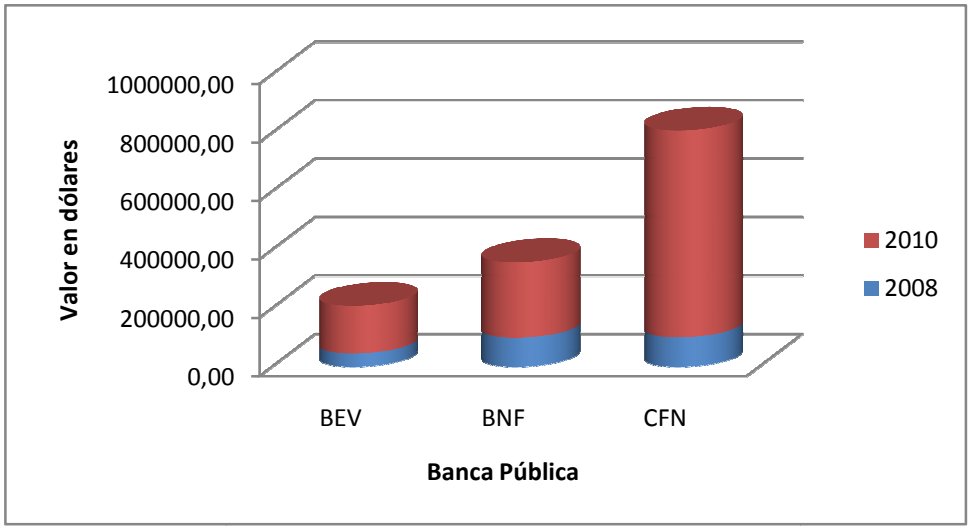
Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 11

EVOLUTIVO DE LAS CAPTACIONES EN LA BANCA PÚBLICA

VALOR EN DÓLARES

QUITO – AÑO 2008/2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Conforme los datos obtenidos en la Tabla No. 12, se determina que en la Banca Pública, la entidad que más capta es la Corporación Financiera Nacional, la cual ocupa el 64.26% del total local y sus captaciones son principalmente las de ahorro, en segundo lugar tenemos al Banco Nacional de Fomento con el 23.21%, lo cual está representado en el Gráfico No. 11.

Entre Dic/08 y Dic/10 la evolución de las captaciones del Banco Ecuatoriano de la Vivienda tuvieron un incremento del 13%, el Banco Nacional de Fomento incrementó el 23%, y de igual forma la Corporación Financiera Nacional con el 64%, el índice de crecimiento en la banca pública se debió principalmente a que el Estado inyectó recursos a estas instituciones y consecuentemente dinamizó la industria de la construcción, producción y generación de fuentes de empleo.

TABLA No. 13

CAPTACIONES DE LA BANCA PRIVADA

QUITO - AÑO 2008/2010, VALOR EN USD

SUBS.	CORRIENTE		AHORRO		PLAZO		OTROS	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010
AMAZONAS	$6,721,91	$9.644,35	$2,652,59	$6,156,29	$18,135,27	$26,336,35	$59,46	$1,944,22
AUSTRO	$18,969,42	$33,439,44	$11,361,24	$6,156,29	$23,445,00	$26,336,35	$27,63	$34,31
BOLIVARIANO	$137,820,10	$203,713,32	$15,518,16	$27,340,28	$143,303,38	$139,022,17	$2,350,46	$14,823,19
CAPITAL	$5,085,08	$1,770,32	$1,433,20	$1,373,00	$24,389,19	$34,867,36	$0.00	$56.00
CITIBANK	$159,155,23	$216,670,67	$0.00	$0.00	$42,846,78	$21,899,66	$1,144,50	$1,944,22
COFIEC	$875,72	$10,563,60	$186,67	$207,73	$289,79	$5,445,75	$4,7	$18,69
DEL BANK	$13,46	$211,6	$100,02	$400,17	$144,81	$498,48	$0.00	$0.00
FINCA	$0.00	$0.00	$0.00	$67,51	$1,278,39	$1,268,54	$0.00	$0.00
RUMIÑAHUI	$56,005,77	$47,073,38	$71,498,30	$107,781,10	$57,359,48	$87,136,47	$0.00	$0.00
GUAYAQUIL	$157,263,98	$210,677,61	$61,192,16	$108,180,24	$254,634,80	$242,325,48	$3,221,37	$5,525,14
INTERNACIONAL	$259,774,83	$383,503,26	$77,996,17	$115,234,66	$251,303,46	$248,422,45	$3,081,10	$14,748,88
LITORAL	$36,2	$42,95	$44,88	$45,28	$216,88	$14,59	$0,01	$0.00
LOJA	$4,970,04	$3,681,48	$6,888,95	$5,689,01	$10,254,32	$23,266,20	$3,95	$2,5
MACHALA	$6,369,67	$6,454,34	$6,000,43	$7,638,97	$10,254,32	$13,493,80	$243,15	$138,8
PACIFICO	$171,250,92	$346,815,73	$71,796,32	$108,956,76	$236,592,77	$192,406,76	$18,284,58	$6,195,81
PICHINCHA	$839,191,46	$1,046,867,66	$542,165,81	$856,077,14	$535,300,68	$396,114,20	$7,309,72	$72,700,96
PROCREDIT	$2,451,01	$4,248,41	$14,410,62	$22,615,34	$59,414,53	$67,190,60	$694,81	$1,094,22
PRODUBANCO	$421,495,59	$518,693,33	$202,721,37	$265,775,14	$225,554,97	$221,182,55	$29,533,33	$29,342,87
PROAMERICA	$0.00	$6,45	$0.00	$15,51	$0.00	$75,57	$0.00	$0,7
SOLIDARIO	$2,854,16	$6,450,91	$12,741,22	$15,505,45	$87,779,45	$75,573,30	$176,04	$703,03
SUDAMERICANO	$484,55	$709,47	$295,39	$123,52	$659,11	$1,609,60	$0.00	$4,62
UNIBANCO	$5,528,39	$5,903,06	$5,359,82	$10,306,31	$108,232,62	$112,287,78	$471,72	$1,030,16
TOTAL	**$2,256,317,49**	**$3,057,141,35**	**$1.104.363,31**	**1,665,645,67**	**2,091,390,01**	**$1.936.774,02**	**$66,606,52**	**$150,308,31**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

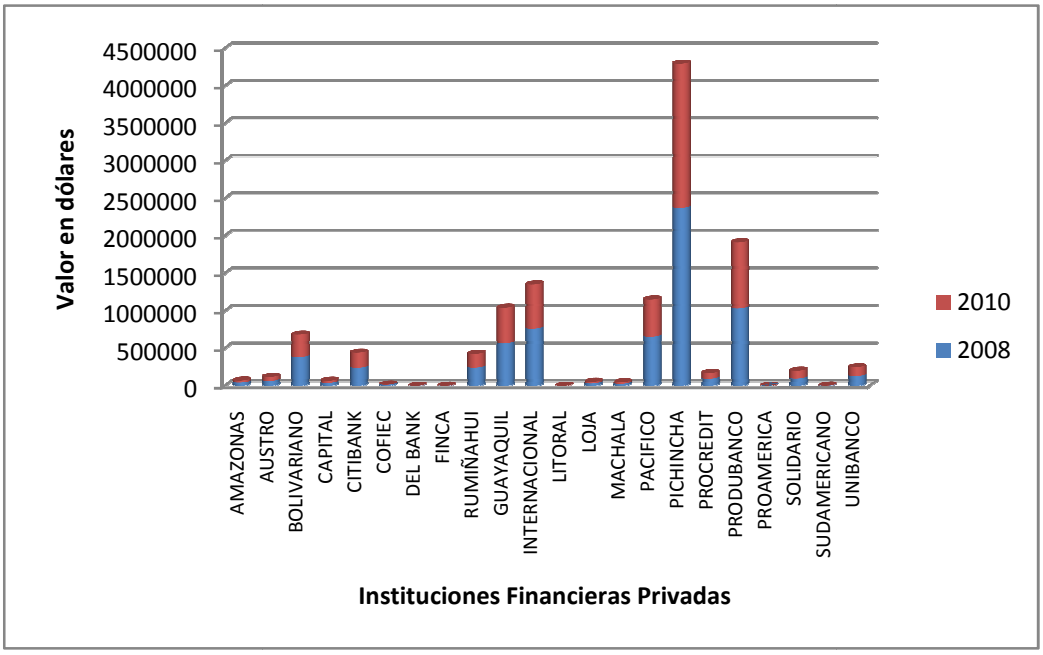
Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 12

EVOLUTIVO DE LAS CAPTACIONES EN LA BANCA PRIVADA

VALOR EN DÓLARES

QUITO – AÑO 2008/2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Tomando en consideración la Tabla No.13, con datos de la SBS, se determina que entre Dic/08 y Dic/10 la evolución de las captaciones del Banco Pichincha tuvo un incremento del 35% es el banco de mayor crecimiento en este periodo y considerado el mejor Banco del año 2010, según Latin Finance, edición noviembre; el Banco Internacional tuvo un incremento del 13%, Banco Pacifico y Produbanco tuvieron un incremento del 12% porcentual, el Banco Guayaquil y Banco Bolivariano aumentaron sus captaciones en un 7%, el Banco Rumiñahui se incrementó en un 4%, el resto de bancos privados están agrupados ya que su incremento o decremento son muy bajos. El índice de crecimiento en este subsistema se debe al ambiente económico de estabilidad generado en los últimos años, lo que ha permitido a los clientes de la ciudad de Quito planear e invertir a largo plazo; así también el incremento en las colocaciones y captaciones dinamizaron la intermediación financiera, así como también la elevada liquidez, el gasto público y el nivel de consumo en los hogares se convirtieron en generadores de tal crecimiento.

Tabla No. 14

CAPTACIONES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

QUITO - AÑO 2008, VALOR EN USD

ENTIDAD	PLAZO	AHORROS	OTROS	TOTAL
23 DE JULIO	5,298.91	9,519.95	679.06	15,497.92
29 DE OCTUBRE	11,777.53	14,366.46	1,822.74	27,966.74
ALIANZA VALLE	5,940.93	11,339.49	2,787.39	20,067.82
ANDALUCIA	9,055.93	25,161.71	2,599.84	36,817.48
ATUNTAQUI	1,066.41	562.03	50.73	1,679.17
CACPECO	836.92	669.43	185.14	1,691.49
C.C. QUITO	6,015.19	5,711.94	2,364.44	14,091.57
CODESARROLLO	2,904.02	4,525.08	1,255.25	8,684.35
COOPAD	1,399.13	1,097.41	363.20	2,859.73
COTOCOLLAO	2,933.13	4,797.42	1,183.55	8,914.09
EL SAGRARIO	1,145.80	389.05	58.35	1,593.20
P.MUÑOZ VEGA	1,584.61	679.26	114.62	2,378.49
COOPROGRESO	23,472.75	21,033.96	1,885.71	46,392.42
RIOBAMBA	572.53	788.04	18.84	1,379.41
SAN FCO. ASIS	1,573.22	2,056.16	911.89	4,541.26

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Tabla No. 15

CAPTACIONES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

QUITO - AÑO 2010, VALOR EN USD

ENTIDAD	PLAZO	AHORROS	OTROS	TOTAL
23 DE JULIO	11,571,616.23	9,014,742.78	29,926.61	20,616,285.62
29 DE OCTUBRE	21,859,633.02	33,783,845.60	684,130.25	56,327,608.87
ALIANZA VALLE	17,461,337.14	9,742,893.63	4,328,830.32	31,533,061.09
ANDALUCIA	32,440,048.63	22,225,597.31	262,657.67	54,928,303.61
ATUNTAQUI	687,214.01	2,553,157.09	48,348.30	3,288,719.40
CACPECO	1,042,557.91	1,872,171.76	198,456.84	3,113,186.51
C.C. AMBATO	189,441.52	1,859,073.72	70,464.91	2,118,980.15
CODESARROLLO	6,037,581.00	4,175,647.96	410,500.33	10,623,729.29
COOPAD	1,448,559.29	1,901,070.73	95,358.58	3,444,988.60
COOP COOPCCP	7,866,218.89	9,709,657.26	4,071,312.27	21,647,188.42
COTOCOLLAO	6,135,817.22	3,220,027.67	734,274.78	10,090,119.67
EL SAGRARIO	817,346.63	4,083,826.33	115,192.98	5,016,365.94
P.MUÑOZ VEGA	939,935.98	1,991,897.70	15,278.51	2,947,112.19
COOPROGRESO	36,851,796.14	48,191,009.34	371,578.07	85,414,383.55
RIOBAMBA	1,918,763.33	1,911,014.17	6,783.26	3,836,560.76
SAN FCO. ASIS	2,571,033.60	3,497,870.00	1,020,133.32	7,089,036.92

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

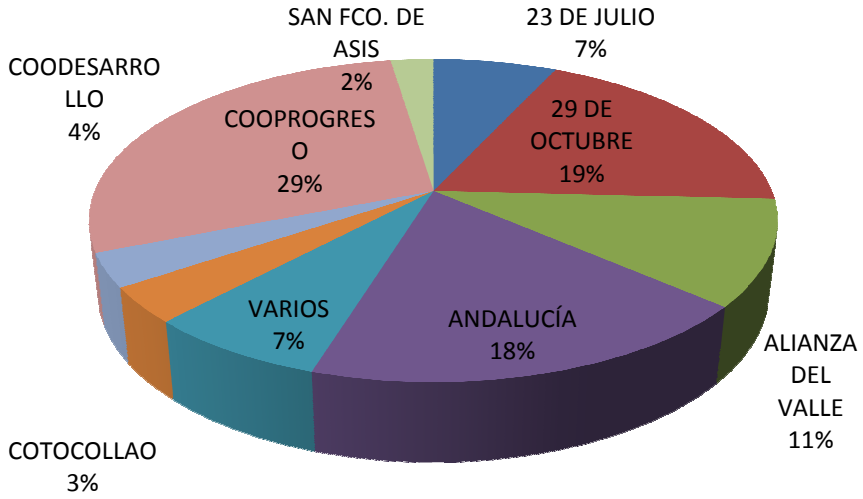
Elaborado por: Los autores

El total de captaciones locales entre el año 2008 y 2010, tuvo un incremento de $321, 444,998.57, según datos de las Tablas No. 14 y 15; lo cual indica nuevamente el fortalecimiento del subsistema de cooperativas. Además la mayor parte del crecimiento se concentró en las captaciones de ahorro, seguidos por los depósitos a plazo.

Gráfico No. 13

PORCENTAJE DE CAPTACIONES DE LAS COOPERATIVAS

QUITO A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

En el Gráfico No. 13, de acuerdo a la información obtenida de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se puede destacar que la Cooperativa Cooprogreso es quien lidera las captaciones en la ciudad de Quito con el 29% del total de las captaciones, además con un incremento de su índice desde el año 2008 al año 2010 de 99 puntos porcentuales.

A continuación le sigue la Cooperativa 29 de Octubre con un 19% del total de las captaciones locales; y la Cooperativa Andalucía.

Además la mayor parte del crecimiento se concentró en las captaciones de ahorro, seguidos por los depósitos a plazo.

Tabla No. 16

CAPTACIONES DE MUTUALISTAS

QUITO - AÑO 2008/2010, VALOR EN USD

ENTIDAD-08	AHORRO	PLAZO	OTROS	TOTAL
M. IMBABURA	$ 1,397.00	$ 97.00	$ 1,397.00	$ 2,891.00
M. PICHINCHA	$ 100,467.00	$ 5,091.00	$ 100,664.00	$ 206,222.00
Total	$ 101,864.00	$ 5,188.00	$ 102,061.00	$ 209,113.00
ENTIDAD -10	**AHORRO**	**PLAZO**	**OTROS**	**TOTAL**
M. IMBABURA	$ 691,767.52	$ 4,512,071.84	$ 209,311.66	$ 5,413,151.02
M. PICHINCHA	$ 98,996,947.75	$ 94,025,695.29	$ 1,034,691.09	$ 194,057,334.13
Total	$ 99,688,715.27	$ 98,537,767.13	$ 1,244,002.75	$ 199,470,485.15

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

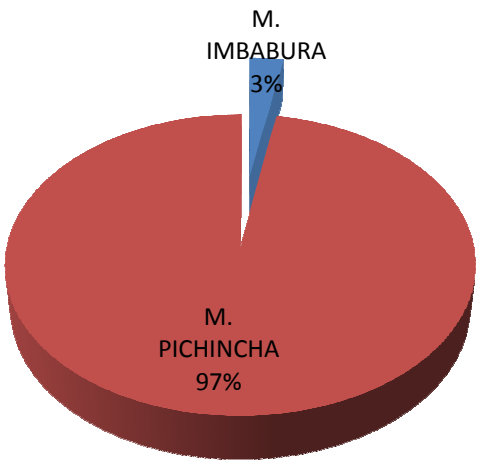
Elaborado por: Los autores

En la Tabla No. 16, se evidencia un repunte en las captaciones del año 2010, especialmente en las de tipo ahorro. Cabe destacar que en la ciudad de Quito quien ocupa el liderazgo es la Mutualista Pichincha, la cual posee el 97% del total de las captaciones locales, como se indica en el Gráfico No. 14.

Gráfico No. 14

PORCENTAJE DE CAPTACIONES DE LAS MUTUALISTAS

QUITO A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Tabla No. 17

CAPTACIONES DE SOCIEDADES FINANCIERAS

QUITO - AÑO 2008/2010, VALOR EN USD

SUBSISTEMA	PLAZO		OTROS		TOTAL
	2008	2010	2008	2010	
DINNERS	$ 291,183.09	$ 351,731.33		$ 2,610.25	$ 645,524.67
LEASING CORP	$ 30.10	$ 141.89		0.00	0.00
UNIFINSA	0.00	$ 11,388.72		$ 8,050.00	$ 19,438.72
VAZCORP	$ 99.07	$ 833.07		0.00	$ 932.14
Total	$ 291,312.26	$ 364,095.01		$ 10,660.25	$ 665,895.53

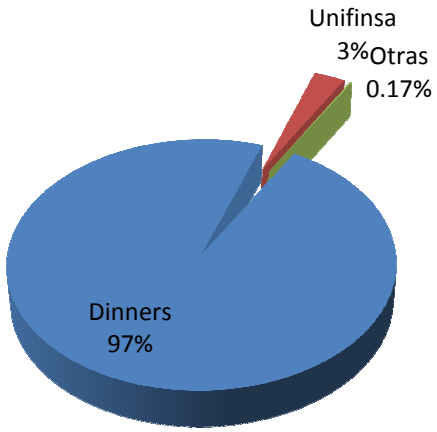
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Gráfico No. 15

PORCENTAJE DE CAPTACIONES DE SOCIEDADES FINANCIERAS

QUITO A DICIEMBRE DE 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

En cuanto a las sociedades financieras y su desempeño local, según el Gráfico No. 15, se puede citar a la Sociedad Financiera Dinners con un 97% del total de las captaciones, por lo tanto puede ser considerada como la principal entidad de captación en su categoría, le sigue Unifinsa con un 3%, tanto Vazcorp como Leasing Corp tienen una repercusión en las captaciones con valores inferiores al 1%, por lo tanto su relevancia es mínima.

2.3 Evolutivo de colocaciones

Con datos obtenidos de la Tabla No.18, en el año 2009, el valor de la cartera en créditos para la vivienda fue del 47% y en el año /10, se incrementó al 53%, reflejando un crecimiento estimado de 6 puntos; esto se debe a que la banca privada dispone de mayores recursos para crédito hipotecario, pues al existir una libre competencia entre las instituciones de este sistema les obligó a las mismas a diversificar y/o diferenciar sus productos y servicios, para este caso podemos citar que las tasas de interés fueron muy atractivas para los créditos hipotecarios, así como también las facilidades para acceder a ellos.

2.3.1 Por tipo de cartera

2.3.2 Por subsistema

Tabla No. 18
CARTERA EN LA BANCA PRIVADA
QUITO A DICIEMBRE DE 2010
VALOR EN DÓLARES USD

SUBSISTEMA	CARTERA DE VIVIENDA	
	2009	2010
BANCA PRIVADA	$ 581,986,081	$ 647,641,085
SUBSISTEMA	**CARTERA DE MICROCRÉDITO**	
	2009	**2010**
BANCA PRIVADA	$201,669,470.8	$ 237,067,042.34
SUBSISTEMA	**CARTERA DE CONSUMO**	
	2009	**2010**
BANCA PRIVADA	$1,148,136,643.0	$ 1,380,731,456.8
SUBSISTEMA	**CARTERA COMERCIAL**	
	2009	**2010**
BANCA PRIVADA	$ 1,854,619,819.0	$ 2,112,560,705.7

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Los microcréditos en el subsistema de banca privada, tuvieron un incremento del 8%, en referencia al 45% en el año /09 y el 53.04 al año /10, demostrando que las instituciones financieras se están recuperando luego de la crisis bancaria del año 2000, además es importante destacar que dicho incremento obedece a que la banca privada decidió apuntar sus productos y servicios al sector microempresarial, así también los microempresarios han visto en este tipo de créditos una oportunidad para mejorar o emprender su negocio

La cartera de consumo pasó del 45% en el año /09 al 55% en el año 2010, con un incremento de aproximadamente 10 puntos., lo cual refleja la reactivación del ritmo del sistema financiero. La disponibilidad de recursos ha permitido colocarlos a través de créditos.

Tabla No. 19

COLOCACIONES BANCA PÚBLICA - QUITO A DICIEMBRE DE 2010

VALOR EN DÓLARES USD

SUBSISTEMAS	CARTERA DE VIVIENDA	
	2009	2010
BANCA PÚBLICA	$ 4,897,140	$ 10,021,839
SUBSISTEMA	**CARTERA DE MICROCRÉDITO**	
	2009	**2010**
BANCA PÚBLICA	$ 14,494,920.00	$ 20,559,254.97
SUBSISTEMA	**CARTERA DE CONSUMO**	
	2009	**2010**
BANCA PÚBLICA	$ 877,297.48	$ 1,040,554.69
SUBSISTEMA	**CARTERA COMERCIAL**	
	2009	**2010**
BANCA PÚBLICA	$ 254,935,302.00	$ 353,360,098.00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

En la Tabla No. 19, se puede determinar que con respecto de la Cartera de Vivienda, a Dic-10, se tuvo un incremento de 5.49% puntos entre Dic – 09 /Dic -10, debido a que el negocio inmobiliario ha sido impulsado drásticamente por el amplio financiamiento ofrecido desde las arcas del Estado, mediante el IESS/BIESS

La Banca Pública tiene una participación considerable respecto al resto de subsistemas, en cuanto a la Cartera de Vivienda ya que en el último año, los retos que se han programado en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y el IESS/BIESS, están alineados con políticas que se enmarcan dentro del Proyecto Nacional del "Buen Vivir", planteado por el Gobierno actual.

Es importante manifestar que las colocaciones en la Banca Pública han sido beneficiosas, ya que los clientes han tenido mayor oportunidad para poder acceder a los productos ofrecidos por estas entidades.

El destino de los recursos en la Cartera de Créditos como podemos observar es mayor la asignación a las Cartera de Microcrédito y Cartera Comercial, y según la SBS, la tendencia se mantiene desde el año 2007.

Mediante los Microcréditos se impulsa al desarrollo humano, fomentando actividades de producción, comercio, servicios, entre otras.

Tabla No. 20

COLOCACIONES POR SUBSISTEMA Y TIPO DE CARTERA

COOPERATIVAS - QUITO A DICIEMBRE DE 2010, VALOR EN USD

SUBSISTEMAS	CARTERA DE VIVIENDA	
	2009	2010
COOPERATIVAS	$ 39,190,116	$ 52,597,139
SUBSISTEMA	**CARTERA DE MICROCRÉDITO**	
	2009	**2010**
COOPERATIVAS	$ 119,003,521.80	$ 147,605,673.46
SUBSISTEMA	**CARTERA DE CONSUMO**	
	2009	**2010**
COOPERATIVAS	$ 119,725,325.90	$ 152,662,511.63
SUBSISTEMA	**CARTERA COMERCIAL**	
	2009	**2010**
COOPERATIVAS	$ 2,565,764.00	$ 2,247,002.68

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

Así también se puede observar en la Tabla No. 20 que, al igual que en los otros subsistemas, la Cartera de Vivienda tiene una importante participación, lo cual puede coincidir con la demanda de este tipo de créditos debido a las facilidades que se está brindando para la adquisición de bienes inmuebles: bajas tasas de interés, entrega de fondos de reserva, sobreoferta de proyectos inmobiliarios, etc.

En todas las instituciones financieras, la cartera de crédito es sin duda la más representativa, y en el año /10, este subsistema tuvo un descenso en la Cartera de Vivienda del 8%, se puede considerar varios factores, entre los principales se puede deducir que la banca pública (BEV), ha cubierto con mayor flexibilidad este tipo de créditos.

Tabla No. 21

COLOCACIONES POR SUBSISTEMA Y TIPO DE CARTERA

MUTUALISTAS - QUITO A DICIEMBRE DE 2010, VALOR EN USD

SUBSISTEMAS	CARTERA DE VIVIENDA	
	2009	2010
MUTUALISTAS	$ 50,450,551	$ 42,372,231
SUBSISTEMA	**CARTERA DE MICROCRÉDITO**	
	2009	**2010**
MUTUALISTAS	$ 433,581	$ 439,150
SUBSISTEMA	**CARTERA DE CONSUMO**	
	2009	**2010**
MUTUALISTAS	$ 17,505,607	$ 49,810,812
SUBSISTEMA	**CARTERA COMERCIAL**	
	2009	**2010**
MUTUALISTAS	$ 21, 284,700.	$ 21,176,158

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Los autores

A pesar del descenso de la Cartera de Vivienda reflejado en la Tabla No. 21, ésta presenta una preponderancia en comparación con el resto de colocaciones, con lo cual se justifica la razón de ser de las mutualistas en su objetivo de promover el acceso a viviendas.

Tal como se presenta en la Tabla No. 22, el boom de las tarjetas de crédito, ha marcado la importancia del renombre de ciertas instituciones financieras como DINNERS, cuya cartera de consumo tuvo un crecimiento en el año 2010 del 8%.

Tabla No. 22

COLOCACIONES POR SUBSISTEMA Y TIPO DE CARTERA

SOCIEDADES FINANCIERAS - QUITO A DICIEMBRE DE 2010

VALOR EN DÓLARES USD

SUBSISTEMA	CARTERA DE MICROCRÉDITO	
	2009	2010
SOCIEDADES FINANCIERAS	$ 2,997,786.00	$ 2,494,729.00
SUBSISTEMA	**CARTERA DE CONSUMO**	
	2009	**2010**
SOCIEDADES FINANCIERAS	$ 627,087,393.00	$ 733,929,639.76

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Los autores

Es importante destacar que, el aumento de oferta de créditos ofrecidos por este subsistema (tarjetas de crédito), ha incrementado a su vez el endeudamiento de la población.

2.4 Productos y servicios Financieros

Dentro de los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras tenemos: Custodia, Ahorro e Inversión, préstamos, pagos, transferencias, cheques, remesas, referencias, entre otros; cada uno de ellos se ofrecen de acuerdo a su naturaleza y a las disposiciones previstas en la Ley General del Sistema Financiero ecuatoriano.

2.4.1 Por institución financiera (Ver Anexo 1)

2.4.2 Por subsistema (Ver Anexo 1)

La situación de las instituciones financieras en la ciudad de Quito, ha sido notablemente positiva ya que su liquidez, ha permitido que más personas puedan tener acceso a varias modalidades de créditos y de esta manera elevar el índice de captaciones.

Acorde a los datos obtenidos de cada institución financiera (Ver Anexo 1), se puede deducir que los bancos extranjeros domiciliados en esta Ciudad, tienen las tasas más atractivas en cuanto a créditos, entre los cuales podemos mencionar al Citibank, Lloyds Bank., posteriormente dentro de este mismo ámbito tenemos que el Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil, Banco Bolivariano, Banco Pichincha e Internacional, son las entidades nacionales que ofrecen créditos más económicos.

Algunas entidades financieras sostienen que la tasas de interés en las actividades crediticias van acorde a la calidad de riesgo de los clientes, ya que si estos tienen un buen historial de crédito, esta persona puede tener acceso a facilidades de créditos más baratos.

En los créditos de consumo, las instituciones financieras que se destacan por brindar comodidades para acceder a este producto, están el Lloyds Bank, Bolivariano, Produbanco, MM Jaramillo Arteaga, Internacional, Amazonas.

El Banco Pichincha lidera la cartera crediticia del sistema, así mismo como también lidera la mayor participación del sistema financiero en Quito, en cuanto a depósitos, cartera y patrimonio, seguidos por el Pacífico, Produbanco, Guayaquil, Internacional, Bolivariano, Citibank, Austro y Unibanco.

El Banco de Pichincha y Banco de Guayaquil, fueron las entidades que obtuvieron mayor renta durante el año 2010.

Es importante destacar que la Banca Pública durante el primer trimestre del año en curso, ha colocado 412.8 millones de dólares en créditos, los mismos que han sido destinados para infraestructura local y proyectos habitacionales y productivos.

Acorde a cifras oficiales de la Superintendencia de Bancos y Seguros, 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. Lo que refleja que la situación de los bancos públicos mejora cada año su rendimiento. Podemos decir que la influencia de estas cifras positiva, permiten dinamizar la economía e impulsan fuertemente al sector productivo y consecuentemente generan empleo.

Un gran porcentaje de los créditos ofrecidos por el BNF, han sido entregados para créditos de desarrollo y microcréditos principalmente.

En tanto que los créditos que ofrece la CFN han aportado favorablemente para generar empleo a los artesanos y pequeños productores (agricultura). Así también podemos destacar que la CFN ha otorgado un gran porcentaje de créditos para poder adquirir vehículos de transporte público y créditos para viabilizar el comercio exterior.

Por su parte el Banco del Estado, se ha encargado de dinamizar varios de los proyectos establecidos por el Municipio de Quito, puesto que los créditos fueron destinados para proyectos de desarrollo beneficiando a varios sectores de la capital.

Las Cooperativas ofrecen créditos comerciales, vivienda, microcrédito, y de consumo, también se otorgan créditos para la adquisición de vehículos, educación y viajes de turismo.

Actualmente las Cooperativas están implementando servicios que van acorde a las nuevas tecnologías, con la finalidad de que sus socios obtengan mayores beneficios, dentro de los cuales están: transferencias y otras transacciones por Internet, cajeros automáticos, cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de debito, a las cuales pueden acceder gracias a convenios establecidos con otras entidades financieras.

Para las sociedades financieras, el panorama en la ciudad de Quito también ha sido favorable, no tanto como la banca privada o las cooperativas, pero se puede destacar que tomando como ejemplo a la SF Diners, se vuelve cada vez más popular por su producto tarjeta de crédito, ya que fuera de ser un provilegio

actualmente se ha convertido en un medio de pago común y corriente como los billetes.

Según información de la Superintendencia de Bancos y Seguros el 54.30% de las compras que se realizan con tarjeta, se las hace bajo la modalidad de crédito rotativo. Se puede mencionar que en la ciudad de Quito, la población de un estatus entre medio y medio alto, poseen por lo mínimo dos tarjetas de crédito, de las cuales las utilizan para realizar compras de bienes en su mayoría y los pagos se los realiza en su monto mínimo.

CAPÍTULO III

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

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

El presente capítulo tiene como finalidad presentar una perspectiva por IFIS, en cuanto a la preferencia de productos y servicios financieros así como su acceso a los mismos.

Así también, se considera a factores determinantes para el progreso y consolidación de una institución financiera, como lo son sus socios o clientes, la fidelidad de cada uno de ellos, los canales de comunicación que son utilizados para estar en contacto con su entidad financiera, la conformidad o insatisfacción con respecto al servicio al cliente recibido por parte de los socios, así también como las sugerencias para mejorar si así fuese necesario.

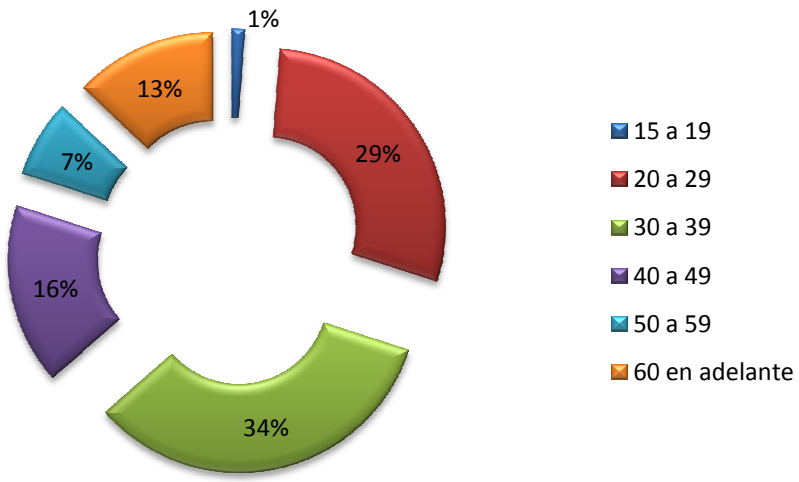
3. ACCESO A PREFERENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

En el Gráfico No. 16, se representa la población económicamente activa y potenciales clientes de las instituciones financieras, y se determina que los mismos se concentran entre los 29 y 39 años de edad, y son quienes deciden a qué institución financiera les interesaría pertenecer, los productos o servicios que desean contratar, como desearían acceder o mantener contacto con su entidad, entre otras preferencias que son únicas de cada individuo, y que pueden ser modificables siempre y cuando las entidades financieras puedan persuadir a la población a través de estrategias de marketing, que no solo se basen en ilusiones sino en ofrecimientos que puedan ser cumplidos a satisfacción.

Gráfico No. 16

DATOS RELEVANTES DE LOS ENCUESTADOS

EDAD DE LOS SOCIOS / CLIENTES



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Sin embargo, es importante destacar que antes de decidirse por una institución financiera se deberían tomar en consideración la información obtenida por el ente supervisor de las entidades financieras; es decir, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la cual presenta información actualizada al respecto de movimientos, indicadores financieros, calificación de riesgos, entre otra información que podría determinar si es factible el pertenecer o no a determinada entidad.

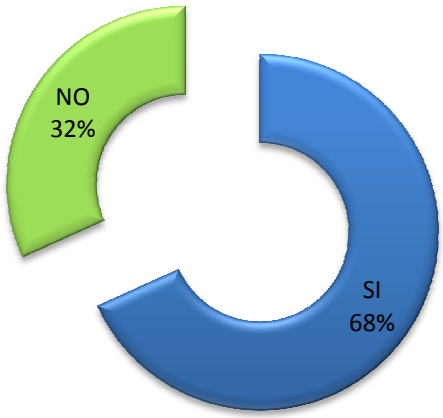
Los potenciales clientes en su mayoría tienen un nivel de instrucción secundaria; es decir abarcan aproximadamente el 50%, seguido por personal con nivel de instrucción de tercer nivel y que en cuanto a su situación laboral el 33% son empleados privados, seguidos con el 26% de empleados públicos.

En cuanto a esta información, los empleados privados buscaban una entidad en la cual puedan recibir sus sueldos o remuneraciones y a su vez, a través del ahorro poder acceder a los créditos que ofrecen las cooperativas objeto de estudio; y

en cuanto a los empleados públicos en su mayoría son militares y policías con quienes mantienen convenios, con la finalidad de adaptarse de mejor manera a las necesidades de este segmento, asegurando de esta manera captaciones e ingresos para la institución.

Gráfico No. 17

ACCESO A TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE LOS SOCIOS / CLIENTES



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

El acceso a las tecnologías de la información y comunicación en la plaza Quito es elevado, según el Gráfico No. 17, se determina que el acceso a las tecnologías se sitúa en un 68%; sin embargo este factor es utilizado únicamente para comunicación con familia, amigos, trabajo y estudio, y de los encuestados un porcentaje mínimo por decirlo insipiente usa este medio para ponerse en contacto con su entidad financiera o realizar algún tipo de transacción en la misma.

A pesar de que el Internet y la banca móvil brindan acceso a una gran gama de servicios como transferencias, pagos a terceros, e inversiones, etc. son actividades que no están totalmente difundidas en la población y por ende la falta de conocimiento limita su uso.

Además la población percibe que existen algunas formas de delitos informáticos que están afectando tanto a los clientes como a las entidades

financieras; sin embargo al respecto es importante indicar que la SBS conjuntamente con la Policía Nacional y el Ministerio del Interior del Ecuador trabajan en conjunto para minimizar los delitos.

Las instituciones financieras están actualizando medidas de prevención para evitar los delitos informáticos, es por eso que cada entidad cuenta con diversas políticas para darle un tratamiento efectivo a este problema.

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

La preferencia de productos y servicios en la ciudad de Quito, puede variar dependiendo el tipo y calidad de los mismos, en la cantidad y ubicación de sus canales de acceso (oficinas, medios electrónicos), en su solidez y respaldo, en sus políticas de atención de clientes, en su actualización y evolución permanente, y en su cercanía y afinidad con la gente (conocimiento del gerente oficina, recomendación de un amigo o familiar, experiencia previa, calidez trato, agilidad).

Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

Tabla No. 23

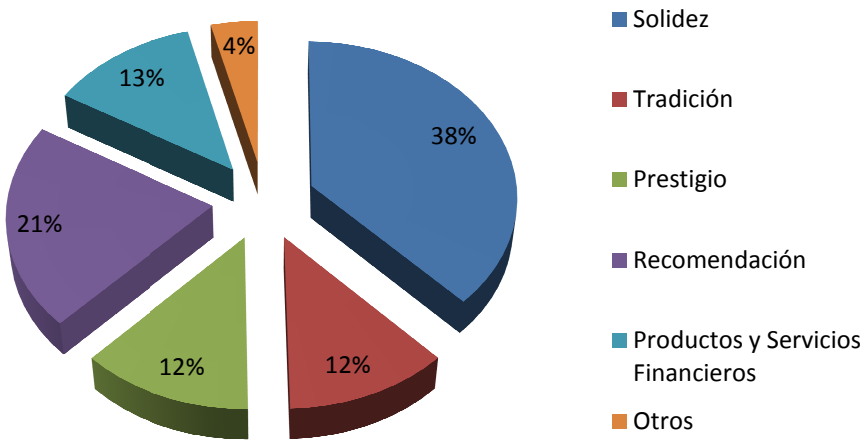
FACTORES DE INFLUENCIA PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE EN QUITO

Razones	Preferencias
Solidez	57
Tradición	18
Prestigio	19
Recomendación	32
Productos y Serv.Financieros	19
Otros	6
Total Encuestas	**151**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 18

FACTORES DE INFLUENCIA PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Según información de la Tabla No. 23, la Cooperativa 29 de Octubre, posee un gran reconocimiento de confianza por parte de la población de la ciudad de Quito, tal como lo demuestra la investigación realizada a esta plaza. Se demuestra que la mencionada Cooperativa ha generado un grado elevado de solidez, logrando mantener una imagen única para el cliente y le ha permitido diferenciarse de otras instituciones financieras en su mismo ámbito.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, la calificación de riesgo de esta entidad financiera es “A”, lo que quiere decir que la institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

Así también cuando existe conformidad en los clientes, es fácil recomendar; por lo tanto en alcance a la solidez de la Cooperativa 29 de Octubre, se desprende como segundo factor de importancia para ser cliente de la Cooperativa, la recomendación, que no es más que relatar lo experimentado en dicha Institución y lo cual puede ser considerado en beneficio de las personas del entorno más cercano.

El prestigio que posee esta Institución Financiera lo construye día a día, erigiendo ejes claros de estrategias de diferenciación frente a la competencia.

Dentro de los aspectos considerados como “otros”, se encuentran la agilidad, la cercanía, modernidad y tramitología, los cuales son factores esenciales para ser reconocidos de forma efectiva por los socios y usuarios de la Cooperativa.

Uno de los aspectos importantes a destacar de la Cooperativa 29 de Octubre, es que la gran parte de sus clientes son militares y policías, ya que poseen un convenio interinstitucional en donde las partes poseen beneficio mutuo.

Cada vez, el mercado financiero está más saturado y la competencia por ganar clientes es feroz, ya que actualmente se puede hablar del desarrollo de una cultura financiera, en donde los clientes están más expertos, informados y con técnicas para aprovechar su posición de cliente.

Una de las facilidades que brinda esta Cooperativa es también el acceso a dinero inmediato con la utilización de cajeros automáticos los cuales funcionan a través de la red de cajeros automáticos en el país.

Uno de los productos que los socios de la Cooperativa 29 de Octubre lo consideran importante, es el “adelanto de sueldo”, un préstamo inmediato para resolver los imprevistos de una manera oportuna y con la confianza de poder contar con un respaldo financiero por parte de la entidad.

Cooperativa CACPECO. En cuanto a la Cooperativa CACPECO, se puede concluir que todo gira alrededor del factor solidez, el mismo que se ha concretado por el aporte de sus socios, respaldo financiero, trayectoria, experiencia, utilidades,

crecimiento, imagen, patrimonio y calificación de riesgo emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla No. 24

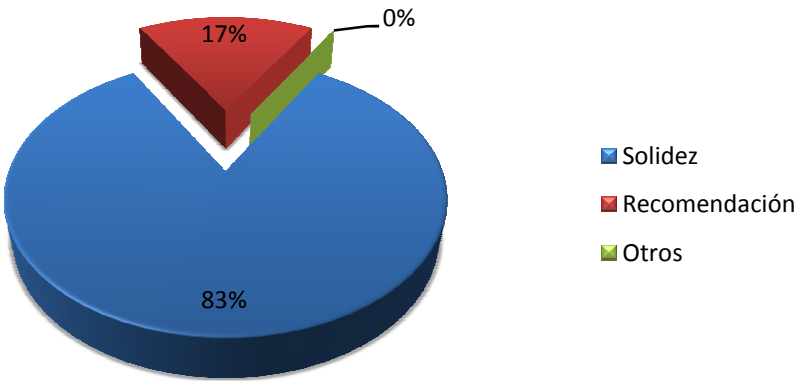
PRINCIPALES RAZONES PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA CACPECO

Razones	Preferencias
Solidez	5
Tradición	0
Prestigio	0
Recomendación	1
Productos y Serv.Financieros	0
Otros	
Total Encuestas	**6**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 19

FACTORES DE INFLUENCIA PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA CACPECO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Cabe manifestar que, el mercado financiero de Quito es competitivo y esto ha obligado a esta Institución a innovarse, poseer un servicio ágil, y por supuesto multicultural, siendo estos los factores que han permitido tener un efecto multiplicador de recomendaciones, las mismas que representan un elevado 17% de las razones para ser socio de esta Cooperativa, lo cual se refleja en el Gráfico No. 19.

Acorde a la información obtenida por la SBS y su calificación de riesgos, la Cooperativa CACPECO tiene calificación "AA-", lo cual indica que la institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen.

La eficiencia y la solidez son fundamentales para el crecimiento de oficinas, sucursales, ventanillas, agencias corresponsales.

Cooperativa Atuntaqui

Tabla No. 25

PRINCIPALES RAZONES PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI

Razones	Preferencias
Solidez	3
Tradición	2
Otros	0
Total Encuestas	**5**

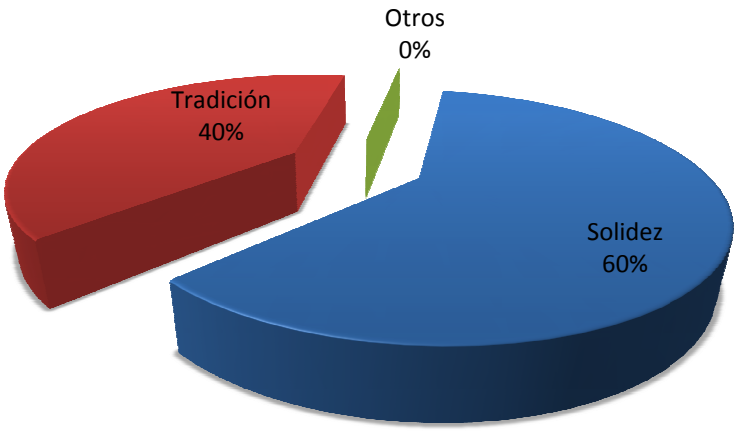
Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Conforme los datos de la Tabla No. 25, la tendencia de preferencia por solidez, se mantiene en la Cooperativa Atuntaqui.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, la calificación de riesgos a diciembre de 2011 de la Cooperativa Atuntaqui es calificación BBB- , demostrando que se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo.

Gráfico No. 20

FACTORES DE INFLUENCIA PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

La Gráfica No. 20 demuestra que, la experiencia de la Cooperativa Atuntaqui influye a que los clientes se sientan más confiados en el uso de sus productos y servicios financieros por una diversidad de razones, pero, por sobre todo, porque perciben que sus ahorros están protegidos y además los socios advierten que existe un organismo supervisor que se encarga de controlarla.

Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato. En cuanto a la información obtenida de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, se puede concluir mediante la Tabla No. 26 que, la preferencia de sus socios se concentra en sus productos y servicios con un 37% y la tradición con un 25%, seguido de ubicación, trámite y solidez.

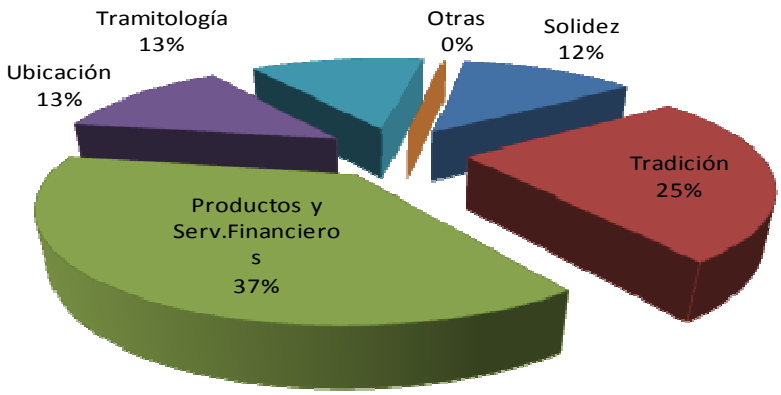
Tabla No. 26
PRINCIPALES RAZONES PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

Razones	Preferencias
Solidez	1
Tradición	2
Productos y Serv.Financieros	3
Ubicación	1
Tramitología	1
Otras	0
Total Encuestas	**8**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

En el Gráfico No. 21, se puede considerar que, al ser una Cooperativa relativamente pequeña, los productos y servicios son especializados para sus socios, es decir atienden lo que los clientes demandan y valoran; además se encuentran en capacidad de ofrecer productos y servicios a la medida y alcance de sus socios.

Gráfico No. 21
FACTORES DE INFLUENCIA PARA SER CLIENTE DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Lograr la eficiencia en esta entidad es importante desde el punto de vista financiero, pero, es más importante aún desde la perspectiva del cliente, pues éste podría estar recibiendo productos y servicios calidad y esta percepción es la que se refleja en esta investigación.

3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de IFIS

Tabla No. 27
PRINCIPALES RAZONES PARA SER CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, ESTUDIO POR IFIS

Razones	29 de Octubre	Atuntaqui	CACPECO	C.C. Ambato
Solidez	57	3	5	1
Tradición	18	2	-	2
Prestigio	19	-	-	-
Recomendación	32	-	1	-
Productos y Serv.Financieros	19	-	-	3
Ubicación	-	-	-	1
Tramitología	-	-	-	1
Otros	6	-	-	-
Total Encuestas	**151**	**5**	**6**	**8**

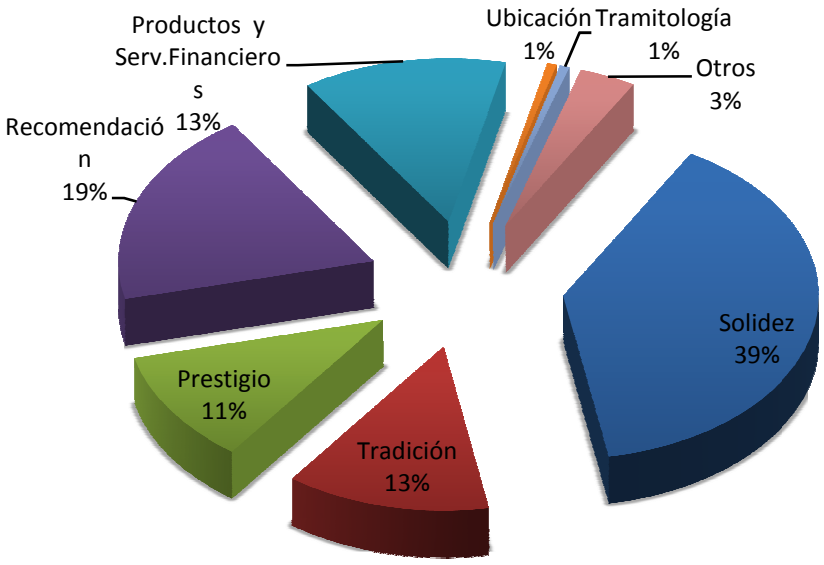
Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

El análisis por IFIS presentado en la Tabla No. 27, permite determinar las tendencias de las preferencias de productos y servicios de los subsistemas de cooperativas que son parte de este estudio, podemos concluir que los socios de cooperativas a nivel general se inclinan por la solidez de la institución que elijen para colocar su dinero, invertirlo y retirarlo en el momento deseado.

Una cooperativa, funciona con el aporte de sus socios, y si este aporte es bien administrado, dicha institución obtendrá un nivel elevado de respaldo financiero. El mismo que a través de los años, se reconocerá por su trayectoria; así también, una buena administración permitirá asegurar el patrimonio, crecimiento y

maximización de utilidades. En el caso particular de nuestro país, la solidez de una institución se puede certificar por la calificación de riesgo que emite el ente de control y supervisión; es decir, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Gráfico No. 22
PRINCIPALES RAZONES PARA SER CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS - ESTUDIO POR IFIS



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

La Gráfica No. 22 presenta varias razones para acceder a un subsistema e indica que, un buen manejo de la base de socios, abre la posibilidad de obtener un retorno inmediato de más socios. La expansión de los productos y servicios financieros hacia la población potencialmente financiera, constituye hoy en día una necesidad y una condición esencial para emprender un mayor ritmo de crecimiento en los subsistemas de nuestro país. Propender la participación de la actividad de intermediación financiera en la economía nacional, en regiones alejadas y en determinados grupos poblacionales en especial los de bajos ingresos, mediante la ampliación de la cobertura de los servicios financieros o la penetración financiera hacia estos sectores de la población, si se procede como lo indicado, podría

significar mayores niveles de inclusión del mercado financiero y mayor participación en el mismo.

El grado de bancarización se ha elevado en el país en los últimos años, y esto gracias al impulso de las cooperativas de ahorro y crédito principalmente, pero aun no es suficiente y el país demanda de un sistema financiero sólido y estable, pero a la vez efectivo y eficiente, con capacidad de lograr la inclusión de importantes sectores de la población que han estado limitados para acceder a servicios financieros.

COOPERATIVAS Y OTRAS IFIS

A través del estudio de la existencia de una relación entre las Cooperativas objeto de estudio y las otras instituciones financieras, se puede determinar cuan fuerte es la competitividad y entre una entidad y otra, ya sea en productos y servicios, variaciones culturales y sociales, entre otras.

Estableciendo una comparación en la Tabla No. 28, entre las cooperativas: 29 de Octubre, CACPECO, Atuntaqui y Cámara de Comercio de Ambato con los diferentes subsistemas en la ciudad de Quito, tenemos:

Tabla No. 28
CUADRO COMPARATIVO DE RELACIÓN DE COOPERATIVAS CON OTRAS IFIS POR CLIENTES

Encuestados	B. Privados	B. Pública	S. Financieras	Mutualistas	No reguladas
	85	4	0	3	8

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Nuevamente las instituciones financieras privadas, llevan el liderazgo, esto se debe a que poseen servicios más especializados, y están más proyectados al futuro con mayores agencias, sucursales, oficinas bancarias, entre otras; además la banca privada tiene mayor ventaja en cuanto a productos y servicios y aunque la

automatización del servicio al cliente vaya en aumento, no descuidan el contacto personal con el cliente.

En los últimos años es importante destacar que el Estado ha inyectado flujo a las instituciones financieras públicas; lo cual ha coadyuvado a que éstas se fortalezcan y puedan ser consideradas dentro de las preferencias de la población para ahorrar o invertir su dinero; sin embargo, aun falta mucho para que la banca pública pueda ser una fuerte competencia frente a otros subsistemas.

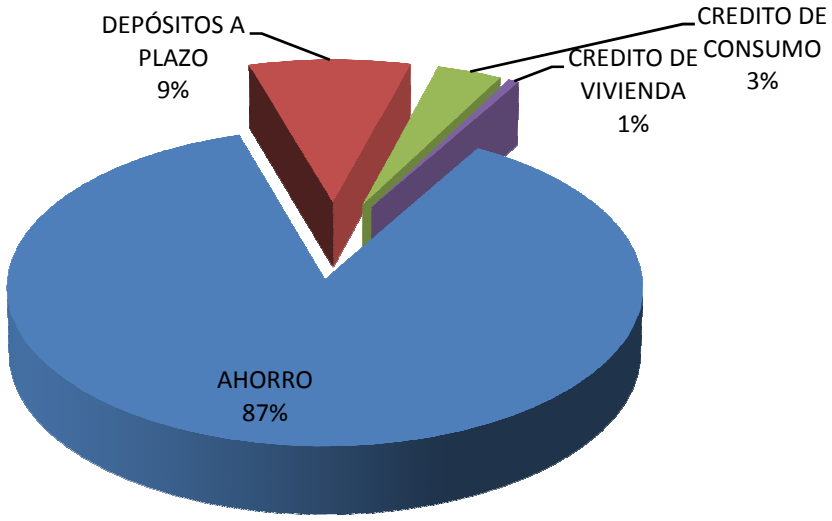
El acceder a una determinada entidad financiera ya sea regulada o no, se limita en ocasiones a la apertura de una cuenta por disposiciones superiores, como: depósito de sueldos, o simplemente por poder acceder a determinado producto o servicio que está diferenciado en la competencia, claro ejemplo de esto tenemos a los policías quienes obligatoriamente por ser miembros policiales, tienen su cooperativa institucional, lo mismo ocurre con otras entidades u organismos, en donde existe la creación voluntaria de una cooperativa (no regulada) y los socios son los empleados de la institución.

A su vez, dentro de las otras IFIS que compiten con las Cooperativas objeto de estudio tenemos en primer lugar al Banco del Pichincha, seguido por el Banco de Guayaquil, Rumiñahui y Produbanco.

Por otro lado, no es mínimo el esfuerzo que las entidades financieras, en este caso las cooperativas están realizando dentro de sus diferentes departamentos, con la finalidad de conseguir que el socio, tenga una sola institución financiera, pues esto es un punto clave para mejor la oferta en tarifas, calidad y tipo de productos y servicios.

3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios

Gráfico No. 23
PRINCIPALES PRODUCTOS UTULIZADOS POR LAS COOP. CACPECO, ATUNTAQUI, C.C. AMBATO Y 29 DE OCTUBRE



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Desde el punto de vista actual, la inestabilidad financiera no solo nacional sino principalmente a nivel internacional, ha empujado a muchos clientes a optar por los depósitos de ahorro, para poder acceder a ellos libremente en el momento que así se lo considere.

En el Gráfico 23, de los encuestados en la mencionadas Cooperativas, confirmamos lo dicho, ya que de los productos ofrecidos, sus clientes prefieren los depósitos de ahorro con un 85%. Cabe destacar que los créditos a pesar de que tienen un porcentaje importante, no son de mayor relevancia frente al producto principal que son los depósitos de ahorro.

Esto se debe a que los clientes necesitan tener una cuenta para poder realizar transacciones sencillas, y la más tradicional y conocida es la cuenta de ahorros.

A pesar que en la actualidad a través de una cuenta de ahorro se pueden realizar operaciones financieras más complejas; los clientes de estas Cooperativas las utilizan en su mayoría solo para conservar sus ahorros.

En muchos casos estas cuentas de ahorro son abiertas como paso inicial para en lo posterior poder acceder a diferentes tipos de créditos, ya sean de consumo, comerciales, microcrédito, vivienda, entre otros.

En otra situación, las cuentas de ahorro en estas entidades fueron creadas por asuntos de tramitología, como depósitos de sueldos en su mayoría o para recibir las pensiones alimenticias de menores.

Gráfico No. 24
PREFERENCIAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS
COOP. CACPECO, ATUNTAQUI, C.C. AMBATO
Y 29 DE OCTUBRE

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

El Gráfico No. 24, permite identificar que el producto más tradicional es la "cuenta de ahorro", puesto que a pesar de ser un producto concebido como elemento elaborado con criterio técnico, éste se fortalece porque está vinculado directamente con las necesidades y exigencias del mercado financiero.

Esto debido a que las personas, requieren un producto que esté adaptado a sus requerimientos y que sus recursos estén disponibles, accesibles, y al ser las cuentas de ahorro un producto que esté acorde para manejar sus recursos en sus hogares y / o negocios.

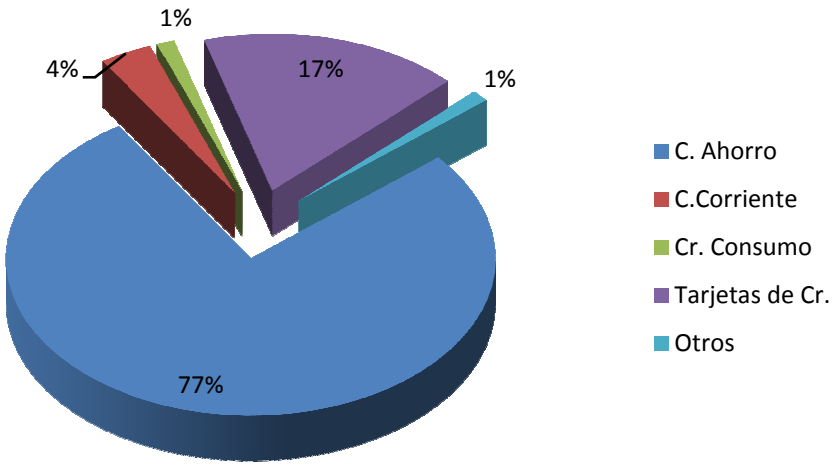
En cuanto a los servicios financiero, acorde a la investigación de campo en las cooperativas objeto de estudio, solo el 2.35% opta por el servicio de transferencias; no hay otro servicio que sea utilizado por las cooperativas.

Con relación a las cuentas de ahorro, no cabe duda que el principal temor que tienen los clientes es llegar a perder su dinero; de ahí que pueden decidir no depositar sus ahorros en una entidad financiera cuando no perciban la suficiente confianza en ella, o cuando el sector financiero o la economía atraviesen una situación de crítica. En la trayectoria de las entidades financieras se demuestra que los clientes se ven más confiados en el uso de servicios financieros de instituciones formales por varias razones, la principal es cuando perciben que sus ahorros están protegidos y sienten confianza en las entidades, al conocer que existe un ente supervisor que se encarga de controlarlas.

Al realizar una comparación de las preferencias de las cooperativas con las instituciones bancarias, pudimos concluir que la población considera a los bancos como un canal para poder realizar más tipos de transacciones, aunque la tendencia se mantiene, es decir el producto de preferencia en las instituciones financieras son los depósitos de ahorro

Frente a las Cooperativas, el Gráfico No. 25 demuestra que, las entidades bancarias presentan una mayor preferencia en los depósitos de ahorro, lo cual se puede considerar que a la población independientemente del subsistema a utilizarse, lo que se busca es tener una cuenta en donde se pueda disponer de los fondos en el momento oportuno, que obtenga determinada rentabilidad, o bien que le permita realizar diferentes tipos de transacciones desde su cuenta sin complicaciones.

Gráfico No. 25
PRINCIPALES PRODUCTOS UTULIZADOS POR LA BANCA PRIVADA FRENTE A LAS COOPERATIVAS



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Otra característica importante a destacar es el porcentaje que ocupan las tarjetas de crédito en las entidades bancarias, con un 17% en la plaza Quito y del segmento poblacional estudiado. Los costos de las tarjetas de crédito son cada vez más costosos ya sea por la cuota de mantenimiento mensual o por utilizarla en el propio cajero de la institución en donde se tiene la cuenta o en otros cajeros, sin embargo este medio se ha convertido en el más común.

En el caso de algunas cooperativas al no poseer cajeros automáticos propios de la institución se hace necesario hacer retiros de la red de cajeros que sirven a la entidad financiera, como es el caso de BANRED en donde los retiros son más costosos.

Las tarjetas de crédito poseen costos de mantenimiento, que generalmente se cobra trimestralmente o anualmente, valor al que hay que sumarle los costos por avances en efectivo y la misma financiación de las compras según el plazo al que se difieran, los costos de mantenimiento por lo general son altos, y las tarjetas más

utilizadas en este medio son: VISA, MASTERCARD, DINNERS, y AMERICAN EXPRESS del Banco de Guayaquil.

Si bien es cierto, para una emergencia los avances en efectivo son una salvación, sin embargo, sus costos por transacción son elevados y varían según la entidad financiera, si el avance en efectivo se hace por cajero electrónico los costos son aún mayores y valen más si son en cajeros distintos a los del banco en el que se tiene la tarjeta.

3.2 La comunicación con el cliente y servicio al cliente

Conociendo que la comunicación es entre dos personas o más, se debe encontrar el vehículo exacto para establecer una relación entre la institución financiera y el cliente.

Dentro de la comunicación podemos destacar la comunicación verbal, extra verbal, escrita, entre otras; considerando importante toda actitud que se tenga al momento de comunicarse con el cliente o socio de determinada entidad financiera, puesto que si existe más de un canal de comunicación y no se los aprovecha o no se sabe como están funcionando, para privilegiar a los socios y brindar todas las comodidades.

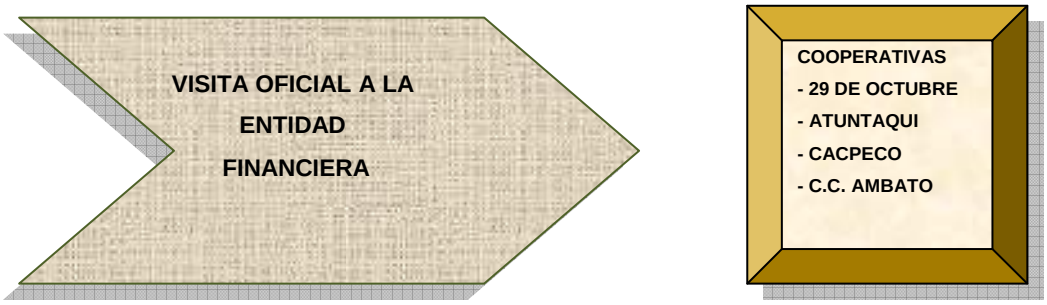
En el estudio de campo, se ha obtenido información relevante que indica que los socios o clientes prefieren un contacto personalizado con la institución, y esto conlleva a que la entidad debe estar preparada para recibirlo ya sea con las instalaciones adecuadas y personal preparado para poder resolver las inquietudes oportuna y ágilmente, considerando que el tiempo y la paciencia del cliente no se puede desvalorizar.

3.2.1 Comunicación con el cliente

A través de los datos obtenidos en la investigación, el Gráfico No. 26 representa que los clientes de las Cooperativas objetos de estudio, prefieren realizar sus transacciones, consultas o cualquier trámite, personalmente

Gráfico No. 26

CANALES DE COMUNICACIÓN DE PREFERENCIA CON LAS COOPERATIVAS CACPECO, ATUNTAQUI, C.C. DE AMBATO Y 29 DE OCTUBRE.



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Ese comportamiento se debe a que el avance tecnológico y su uso no han sido aún masificados en la población, y en el caso de estas cooperativas, no ha sido difundido completamente su portal web y los beneficios que podrían alcanzar sus socios si lo pudiesen utilizar, pues podrían ahorrar tiempo, dinero e inclusive tener seguridad.

Sin embargo; otro factor a considerar que existe por parte de la población es que a pesar de poder utilizar las herramientas tecnológicas ofrecidas por las Cooperativas, no son utilizadas debido a temores generados por los robos electrónicos detectados con mayor fuerza en los últimos meses en la ciudad de Quito.

Es importante considerar que como beneficio que logran los clientes de estas instituciones financieras al acudir personalmente a realizar sus transacciones o trámites, es el desarrollar una relación de amabilidad y confianza con su asesor, ya que la atención personalizada es lo que coincide con la satisfacción en la atención y servicio al cliente.

Tener un servicio personalizado de excelencia, podría lograr una transformación en la relación cooperativa – cliente, y debería consistir no únicamente en lograr una satisfacción que no se base necesariamente en costos,

pues si se maneja un proceso de relacionamiento personalizado, este canal puede convertirse en un potencial diferenciador difícil de ser imitado por la competencia y que permita el crecimiento de la cooperativas en cuestión.

Al realizar un acercamiento personalizado, se puede identificar que no es importante el tener más clientes, sino a los mejores y a su vez encontrar la fórmula para evitar perderlos y asegurar la lealtad de los socios.

El interactuar personalmente con la entidad financiera crea vínculos de fidelidad con los socios más fuertes, ya que la interacción permite percibir mayor confianza, o a su vez identificar las falencias que se puedan encontrar y aplicar las medidas oportunas y proporcionar las correcciones pertinentes.

Si bien es cierto, la tecnología nos acorta distancias, ahorra tiempo en la gestión de trámites, no se puede comparar aún con la personalización del servicio, puesto que se podría crear varios vínculos entre los diferentes tipos de socios o clientes y las cooperativas.

Al ser de preferencia de los socios el realizar una visita personalizada a la institución para realizar diferentes trámites o transacciones, se convierte en una necesidad imperante el invertir en un espacio adecuado para recibir las visitas de los socios o clientes,

3.2.2 Servicio al cliente

Los servicios son actividades intangibles, que están destinados a satisfacer una necesidad, en muchos casos sin ser necesaria la venta de un producto.

Actualmente la calidad del servicio de en las instituciones financieras se mide ya sea dentro de la agencia , como en las páginas web o lo que conocemos como banca electrónica; para atraer clientes se pone a prueba nombres de nuevos servicios financieros, logotipos, marcas, promociones, etc.; adicional a esto se estudian los hábitos financieros de los socios y los segmentos del mercado, la imagen de la institución se convierte en un atributo para determinar la selección de

la misma por parte de los potenciales clientes, dado que estos valoran adecuadamente el servicio que se les brinda.

Es importante que cada institución identifique los factores que influyen en la satisfacción de sus clientes; es decir es necesario realizar una buena gestión y prevención del abandono; entendiendo los motivos de abandono y actuar frente a ellos de modo proactivo, desarrollando estrategias para lograr la fidelidad de los socios, quienes requieren ofertas de valor, simples pero contundentes, y la personalización de la relación es un elemento diferenciador que potencia la gestión de la cartera de clientes y garantiza el cumplimiento del valor ofrecido.

Deberían considerarse los siguientes aspectos como hitos para identificar un buen servicio al cliente:

CAPACIDAD DE RESPUESTA. Quedan definidos por el nivel de preparación que posee el personal del la institución financiera para resolver cualquier inconveniente de su cliente o socio, la preparación impacta en la velocidad de respuesta, la cual es muy lenta cuando dicho nivel es muy bajo y la lentitud no es del agrado de los socios o usuarios de la entidad.

RESPETO POR EL TIEMPO. Buena atención, buena recepción, ser apreciado, escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar y con todo esto sacar provecho del tiempo, mediante el establecimiento de una comunicación clara entre la institución y el socio, puesto que no todas las personas que acuden a una institución financiera manejan lenguaje financiero, por lo tanto se debe optimizar los términos de comunicación de forma que sean comprensibles para los socios o clientes.

VALORES INSTITUCIONALES. La amabilidad, comprensión, fácil acceso para con el socio y la credibilidad de la institución son fundamentales para prestar servicios de alto nivel.

Si un problema es detectado al momento de proveer productos y servicios financieros, se debe contar con un sistema de control, seguimiento y evaluación que permitan identificar con prontitud las reclamaciones, la forma en que fueron

resueltas, los productos y servicios involucrados en el inconveniente, la documentación que permita respaldar dicho reclamo, entre otra información que podría ser relevante para levantar un manual de procesos, que establezca políticas de tratamiento de cualquier inconveniente y que incluya las mejores soluciones para las partes involucradas.

Tabla No. 29
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE EN QUITO

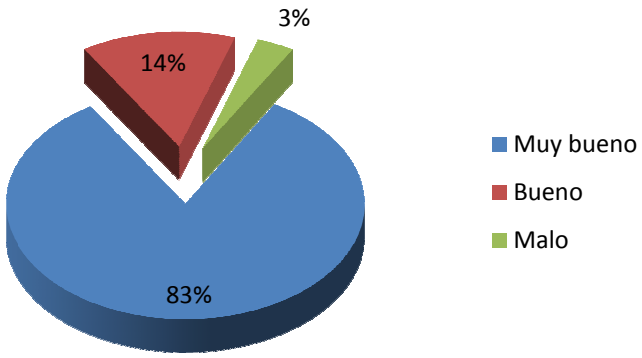
Calidad de servicio al cliente	Encuestados
Muy bueno	125
Bueno	21
Malo	5
Total encuestados	**151**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Lo que realmente diferencia a la Cooperativa 29 de Octubre, de acuerdo a la Tabla No. 29, es la atención y servicio al cliente, lo cual se puede considerar que es a causa de que existe un claro conocimiento de las expectativas y necesidades del cliente, así como los diferentes tipos de cliente que posee en su cartera.

El tener un grado de aceptación bastante grande entre su clientela determina cuan importante ha sido el realizar un plan operativo estratégico, que cubra todas las áreas sensibles a la mira del usuario, como es de conocimiento hoy en día los clientes están mucho más entrenados y tienen el poder para exigir ser bien tratados, considerados, y por sobre todo sentir la seguridad de que a más de que sus ahorros están en lugar seguro, pueden acercarse a la institución en cualquier momento y saber que van a tener todas las facilidades para acceder a ellos sin problemas, sin maltratos o indiferencia por parte de la entidad.

Gráfico No. 27
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE EN QUITO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

En el escenario actual, la población percibe con mayor sensibilidad la calidad de la atención al cliente, y exige un alto nivel de tolerancia y predisposición para resolver sus inquietudes; con los datos del Gráfico No. 27 se determina que el cliente tiene la sensación de que se preocupan por el y que están atendiendo sus requerimientos.

En la investigación de campo de esta Cooperativa, se pudo detectar que varios de los socios, no estaban conformes con el tiempo que tomaba realizar sus transacciones en ventanilla, ya que a pesar de que existe un sistema ordenado de turnos y una pantalla para entretener a los usuarios, las exigencias de los socios son mayores y demandan mayor rapidez al tratamiento de sus necesidades por ventanilla.

El saber también que no todo es perfecto, y que a pesar de no ser un grupo grande los clientes inconformes también tienen su espacio en esta Cooperativa, y lo recomendable sería cubrir todas las falencias que se consideren sensibles a errores o insatisfacciones.

La deficiencia del manejo de determinados productos financieros, el desconocimiento de la misión, visión, objetivos, fines, productos y servicios que

posee la entidad por parte de los empleados de la misma, genera un ambiente de confusión y de falta de información exacta al momento de realizar un trámite, puesto que toma más tiempo del necesario y decae en un proceso tedioso de trámites y pérdida de tiempo.

Los socios sugieren una línea gratuita en donde sus llamadas puedan grabarse y a través de la cual se puedan realizar todo tipo de consultas, y a su vez que sus llamadas sean grabadas para garantizar el buen servicio que se está recibiendo por parte de la entidad y también por seguridad de los socios.

Un trato preferencial por parte del asesor financiero en la Cooperativa marcaría una diferencia representativa frente a otras entidades de las cuales sea también se sea cliente, puesto que el asesor debe poseer un nivel alto de preparación en resolución de conflictos, negociación, relaciones humanas y valores como proactividad, respeto, cordialidad, predisposición de servicio entre otra preparación, que permita asesorar al cliente de la mejor manera y guiarlo dentro de la institución.

COOPERATIVA CACPECO

Tabla No. 30

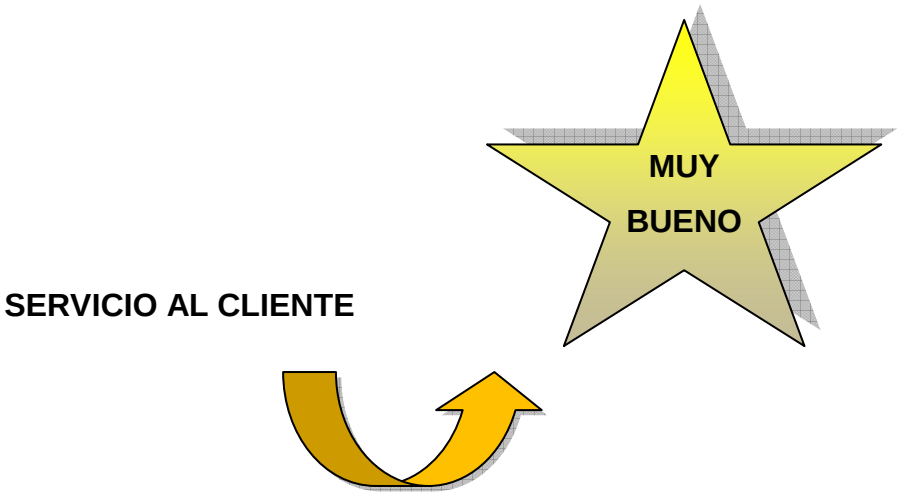
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA CACPECO

Calidad de servicio al cliente	**Encuestados**
Muy bueno	6
Bueno	0
Malo	0
Total encuestados	**6**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 28

CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA CACPECO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

En el caso particular de la Cooperativa CACPECO para alcanzar el éxito es primordial la satisfacción del cliente, tal como se representa en la Tabla No. 30, y para ello debe existir un compromiso entre la calidad del servicio y la rentabilidad del negocio, pero lo que realmente marca la diferencia es La Calidad del Servicio. No tiene relevancia tener el mejor producto del mercado o quizá la mejor tasa de interés, si la entidad financiera no tiene la capacidad de satisfacer a los usuarios, y no conforme con eso, es un calvario entrar en cada una de sus agencias, el usuario, probablemente se irá a otra donde le paguen un poco menos, pero lo atiendan mejor y le faciliten sus transacciones, y en el caso de esta Cooperativa, sus socios manifiestan un alto de grado de satisfacción.

La investigación sugiere que la demanda de servicios financieros de parte de los socios de esta entidad, crece cuando los se entiende qué es lo que dichos socios demandan y valoran, es decir, cuando la Cooperativa se encuentra en capacidad de ofrecer productos y servicios que estén a la medida y al alcance de este segmento de potenciales socios.

El tamaño de una cooperativa y el número de socios influye en la satisfacción del cliente, pero si se tiene un buen control administrativo de las actividades que ejerce la institución como puede ser un cliente pueden ser 100, y la perspectiva de satisfacción será la misma, puesto que los cimientos de servicio están firmemente implantados en la entidad.

Aunque el panorama actual de ésta Cooperativa sea satisfactorio para sus socios, no se debe descuidar lo importante que es ir evolucionando acorde a las exigencias del mercado y la población y cambiar aquellos detalles que pueden ser pequeños pero significativos como por ejemplo: resolución de problemas en cinco días, para contrarrestar se elaborará un manual de proceso en el cual tiempo de resolución sería de tres días, y en dicho manual se llevará un control de indicadores que permitan determinar si se está ejecutando lo planificado y más aún saber si los resultados son los esperados en la reducción del tiempo de respuesta ante un inconveniente.

COOPERATIVA ATUNTAQUI

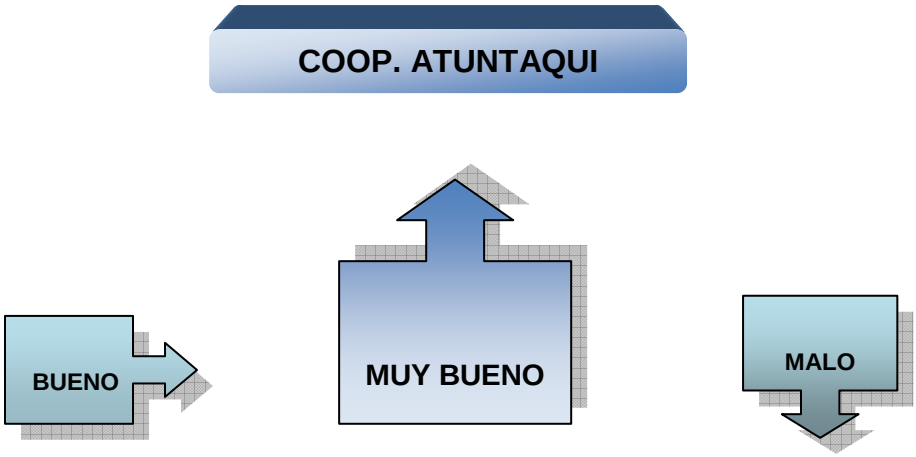
Tabla No. 31
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI

Calidad de servicio al cliente	Encuestados
Muy bueno	5
Bueno	0
Malo	0
Total encuestados	**5**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 29

CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

En cuanto a la Cooperativa Atuntaqui, de los datos obtenidos de la Tabla No. 31, en esta institución se presenta un alto nivel de satisfacción de sus socios.

Se puede considerar que esta entidad está ofreciendo más de un producto o servicio que sí lo puede manejar, y esto está coadyuvando a mejorar la corriente de ingresos para la institución y brindar una variedad más amplia de opciones al cliente. Considerando que el tamaño o limitaciones en las operaciones en muchas ocasiones se constituyen como la principal barrera de entrada para que algunas cooperativas incursionen en nuevos mercados, principalmente en áreas rurales, la aplicación de tecnología innovadora y de procesos simplificados, pueden ser útiles para llegar a poblaciones hasta ahora desatendidas y esto es un factor importante en esta Institución.

La incursión en un mercado nuevo debe hacer pensar a la entidad, más en la generación de beneficios en el mediano y largo plazo, que en la posibilidad de obtener un retorno inmediato. La expansión de los servicios financieros hacia el conjunto de la población, constituye hoy en día una necesidad y una condición esencial para emprender un mayor ritmo de crecimiento económico para el país.

Sin embargo; a pesar de los logros alcanzados por la Coop. Atuntaqui, no se debe descuidar puesto que se está expuesto constantemente a la insatisfacción del cliente si no se evoluciona al mismo tiempo que las necesidades de la población, lo que podría conllevar a un abandono por temas relacionados con la calidad del servicio.

Comprender las percepciones del público, sus pensamientos, reacciones, entender las causas de las percepciones y reacciones, sólo es posible si se ofrece el suficiente espacio al cliente para que se pronuncie, manifieste y opine al respecto de su situación en la entidad.

Se resalta nuevamente la importancia de no tener excesiva confianza en las medidas cuantitativas de satisfacción, pues cada día se presentan nuevas oportunidades de mejora

COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

Tabla No. 32

CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

Calidad de servicio al cliente	Encuestados
Muy bueno	8
Bueno	0
Malo	0
Total encuestados	**8**

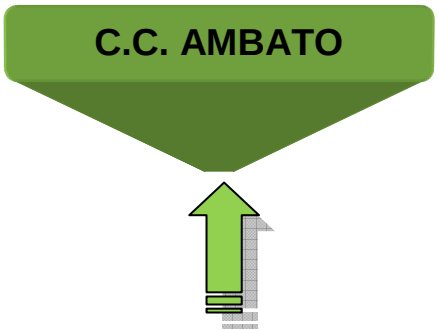
Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Considerando los datos de la Tabla No. 32, se plantea que una gestión adecuada de esta entidad es de especial importancia dado el crucial papel que desempeñan en el proceso de intermediación financiera y en la economía en su conjunto, y por la necesidad de salvaguardar los fondos de los depositantes.

Dado lo anterior, ha sido un logro fundamental que la Cooperativa C.C. Ambato distinga entre los servicios que ofrece a sus clientes y su capacidad de brindarlos efectivamente.

Gráfico No. 30

CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO



BUENO **MUY BUENO** **MALO**

Reducir las brechas en la satisfacción del cliente requiere de recursos importantes, y parte de ellos podrían estar siendo dedicados a servicios o productos que los clientes no esperan ni necesitan; Sin embargo, esta Cooperativa ha sabido identificar esta situación y probablemente le haya permitido, no sólo reducir costos, sino aumentar la posibilidad que el cliente reciba un mejor servicio.

La libre competencia de instituciones financieras ha generado que esta institución invierta y desarrolle cambios permanentes para ofrecer productos y servicios de calidad, al menor costo y con mayor seguridad, todo esto es manifestado por sus socios.

Los únicos ganadores cuando la situación es de entera satisfacción son los socios, quienes se benefician al tener una gama de productos especializados, con tecnología acorde a las actividades que realiza la entidad.

Además que hay que considerar que algunos socios piensan que al pertenecer a la entidad, le están dando una oportunidad o le están haciendo un

favor a la entidad, y si ésta no le da lo que necesita puede irse en cualquier momento a otra institución ya que su calidad de ser cliente potencial lo convierte en deseable, puesto que la Cooperativa funciona por cada uno de sus socios.

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO

En la actualidad el tiempo que un socio o cliente le entrega a la institución financiera, es altamente considerado, ya que los beneficios que supone un cliente fiel a la entidad son realmente elevados, ya que un cliente fiel a más de estar satisfecho con la institución, tendrá más apertura para tratar productos y servicios adicionales.

El término de permanencia de un cliente, es más comúnmente llamado fidelidad, y se está convirtiendo en un factor notable para el éxito de la institución, viabilizando una ventaja competitiva sostenible en el tiempo, muy pocas instituciones pueden sobrevivir sin establecer una buena base de clientes.

El concepto de mantener a un cliente a largo plazo, está adquiriendo un notable protagonismo, especialmente en momentos actuales donde al parecer la población está saturada de instituciones financieras. Dicho tiempo de fidelidad se ha representado en la Tabla No. 33.

Tabla No. 33
TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO
DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE EN QUITO

Tiempo - Cliente	Encuestados
Menos de un año	44
1 a 3 años	41
4 a 6 años	20
Más de 6 años	45
Otros	1
Total encuestados	**151**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

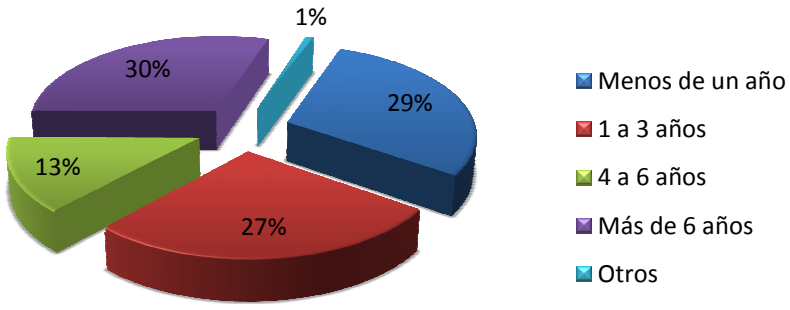
El tiempo de permanencia de un cliente en una institución financiera no solo depende los productos tangibles que ésta le ofrezca, sino también de los servicios puesto que éstos al ser intangibles ofrecen mayores oportunidades para poder desarrollar en altos niveles la fidelidad del cliente.

Siendo el socio el activo más importante de la Cooperativa 29 de Octubre, acorde a la investigación, se presenta un escenario divido ya que a la vez que hay un número elevado de socios antiguos de más de 6 años, el número de clientes nuevos es relativamente similar, por lo que podemos concluir con un promedio general de que los socios tienen una permanencia de 4 a 6 años en la Cooperativa.

En este caso, se puede indicar que se debe a la mejora continua en la prestación de productos y servicios financieros; además la Cooperativa ha sabido manejar a los clientes que exigen su derecho a ser respetados, tratados cordial y amablemente, y han logrado conseguir la fidelidad por parte del socio

Gráfico No. 31

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE EN QUITO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Según el Gráfico No. 31, es importante destacar que el tiempo promedio de permanencia de los socios, se convierte en un indicador de que la Cooperativa 29 de Octubre a parte de poseer productos y servicios de interés para sus socios, tiene la

capacidad de manejarlos a satisfacción, y además el entrar a la sucursal a realizar cualquier operación financiera, no se es un calvario para los socios ya que le atienden mejor y le facilitan las transacciones.

COOPERATIVA CACPECO

Tabla No. 34

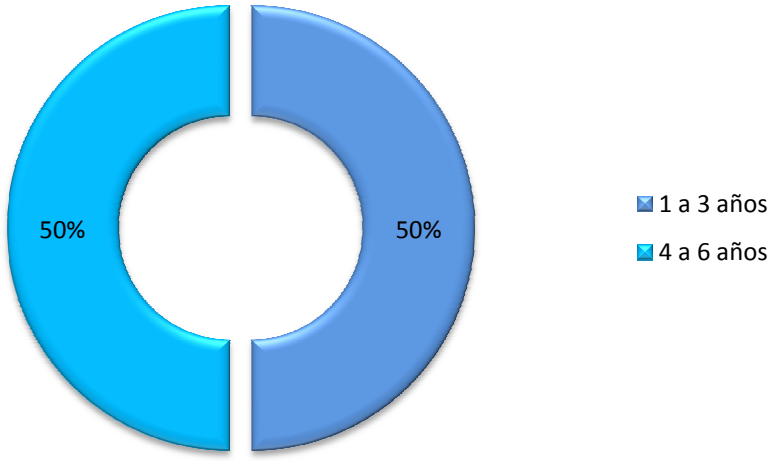
TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO DE LA COOPERATIVA CACPECO

Tiempo - Cliente	Encuestados
Menos de un año	-
1 a 3 años	3
4 a 6 años	3
Más de 6 años	-
Otros	-
Total encuestados	**6**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 32

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO DE LA COOPERATIVA CACPECO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Revisando el Gráfico No. 32, es importante destacar que la competencia en el sector financiero ha aumentado gracias a la estabilidad económica que existe actualmente en nuestro país y en este entorno la Cooperativa CACPECO presta mucha atención al comportamiento de sus clientes; sin embargo se debería revisar el concepto "lealtad" para definir las mejores estrategias que les permita conservar o incrementar la participación de sus socios. Además, debería considerarse que atraer a un nuevo cliente puede costar hasta seis veces más que retener uno, lo cual justifica todo esfuerzo posible para mantener muy satisfecha a la cartera de clientes a largo plazo.

Más allá de los premios y sorteos, el principal elemento para mejorar la satisfacción, confianza y lealtad de la clientela por largos períodos de tiempo, es fundamentalmente, un buen servicio. Factores como seguridad, uso efectivo del tiempo, transparencia, precios y costos, tecnología simple y de fácil acceso, además de una atención personalizada y amigable, resultan fundamentales para asegurar al cliente por mayor tiempo en la entidad.

COOPERATIVA ATUNTAQUI

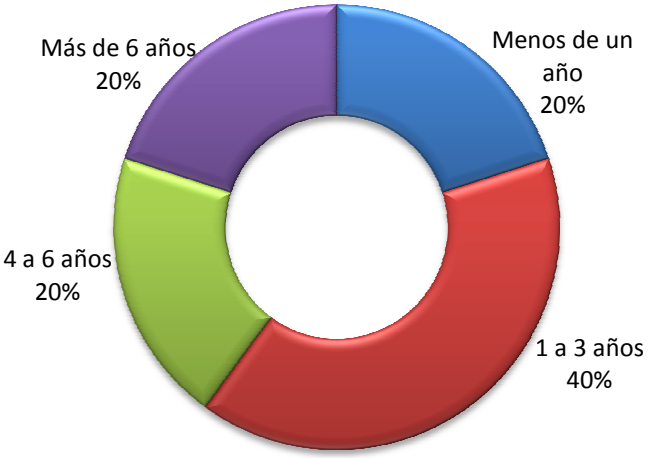
Tabla No. 35
TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO
DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI

Tiempo - Cliente	Encuestados
Menos de un año	1
1 a 3 años	2
4 a 6 años	1
Más de 6 años	1
Otros	-
Total encuestados	**5**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 33

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

En el Gráfico No. 33, se presenta que en la Cooperativa Atuntaqui, su clientela es muy variada en cuanto al factor de permanencia como socio en la Institución.

Podría significar que a la par que la permanencia de socios antiguos se va afianzando, el ingreso de nuevos socios es constante, y la cooperativa está trabajando con estrategias para conservar clientes antiguos y ganar nuevos.

En todo caso, los socios de esta Cooperativa quieren servicios financieros que coincidan con sus necesidades para manejar mejor sus hogares y sus negocios, estas necesidades son prácticas y poco sofisticadas: servicios financieros convenientes, ágiles, flexibles, permanentemente disponibles y confiables, y que tengan un costo razonable. Generalmente sucede que estos clientes ya han sido clientes de otras entidades y en tal virtud su experiencia anterior respecto de los servicios financieros que recibieron tiene importantes efectos sobre el deseo de utilizar nuevamente estos servicios y permanecer en la entidad o ingresar a una nueva entidad que le ofrezca lo necesario.

Tabla No. 36

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO

DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

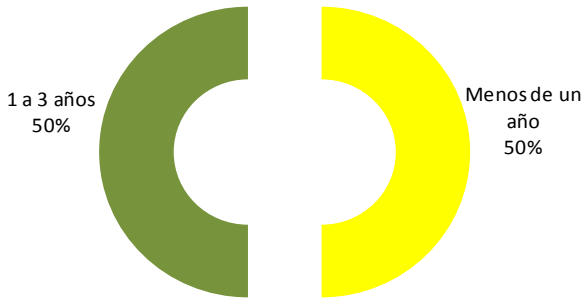
Tiempo - Cliente	Encuestados
Menos de un año	4
1 a 3 años	4
4 a 6 años	-
Más de 6 años	-
Otros	-
Total encuestados	**8**

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 34

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO SOCIO DE LA

COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Tomando en consideración los datos de la Tabla No. 36, tenemos que en el caso de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, sus socios en Quito son relativamente nuevos; sin embargo el grado de satisfacción en cuanto a servicio al cliente es muy elevado, o podría decirse exitoso.

Los esfuerzos que emprende esta Cooperativa al parecer están avocados para considerar que toda persona activa, es un cliente potencial y sus estrategias deberían estarían dirigidas a darse a conocer masivamente en la capital y a su vez, emprender una serie de actividades para conocer las demandas, expectativas, cambios en el estilo de vida, y los distintos tipos de socios que esperan captar.

Cabe destacar que en la actualidad los usuarios del sistema financiero ecuatoriano ponen mayor atención hacia la rentabilidad de los ahorros, al uso de créditos, una utilización más intensa y variada de los medios de pago, lo cual ha generado una clientela más entrenada, más ágil y más desenvuelta en todos estos temas. Se puede decir que actualmente quienes pertenecen al sistema financiero están al margen de mostrar debilidad, pues existe una mayor sensibilidad a la calidad de la atención al cliente y esto se concreta porque hay un nuevo nivel de exigencia y de intolerancia ante un trato que puedan considerarlo como desagradable.

La tendencia actual sugiere que es mejor trabajar con dos o tres entidades financieras ya que permite beneficiarse de la competencia, una vez que se pueda comparar precios y condiciones entre distintas entidades antes de elegir con cual entidad podría ser interesante realizar operaciones financieras; en tal virtud, se debe trabajar en procesos que permitan ser esa entidad única que pueda brindar al cliente beneficios y genere dependencia de la Cooperativa, para de esta forma asegurar su fidelidad por más de 3 años, el cual es el promedio de tiempo de permanencia como cliente, acorde a la información obtenida en el estudio de campo.

MEJORAS A REALIZARSE

Acorde a la información obtenida en la Tabla No. 37, los socios de la Cooperativa 29 de Octubre, sugieren realizar un cambio a los productos y servicios ofrecidos en la Institución; es decir, poder tener algún tipo de crédito especializado acorde a necesidades específicas de los socios, un mayor acceso a tarjetas de crédito, o dentro de los servicios los pagos a terceros, o algún tipo de producto que le permita ahorrar de una forma organizada y con rentabilidad.

Tabla No. 37

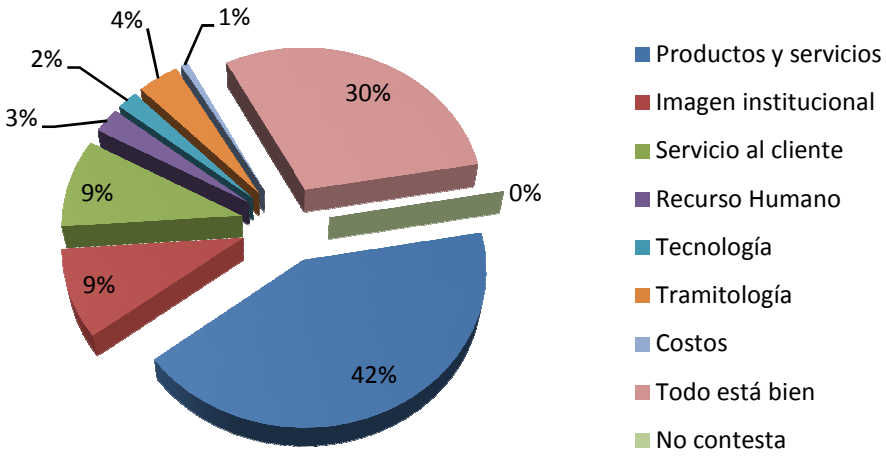
MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE

Mejoras	Encuestados
Productos y servicios	64
Imagen institucional	14
Servicio al cliente	14
Recurso Humano	4
Tecnología	3
Tramitología	6
Costos	1
Todo está bien	45
No contesta	0

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 35

MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Todo esto se debe a que actualmente, lo sociedad busca un lugar en donde se deje el dinero, invertirlo y que sea devuelto en el momento necesario, con óptima rentabilidad, o un valor agregado que brinde la entidad a sus socios para que se convierta en una razón suficiente para no irse a la competencia a buscar lo que no encuentra en la entidad.

Entendiendo principalmente que los socios tienen diferentes necesidades: (ahorro, sobregiros, créditos de mayor cuantía, inversiones, alternativas de pago, etc.), se puede considerar que es mucho más rentable para la Cooperativa ofrecer más productos en forma simultánea y para el cliente esto le puede resultar más beneficioso y cómodo.

Así también cabe destacar que en la Gráfica No. 35, se presenta que un 30% de los socios encuestados, se sienten satisfechos con su Cooperativa, esto debido a que la Institución para satisfacerlos ha invertido en eficiencia de los sistemas operativos, sucursales, canales de atención, gastos de personal, tecnología, tiempo, entre otros.

COOPERATIVA CACPECO

Tabla No. 38

MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS DE LA COOPERATIVA CACPECO

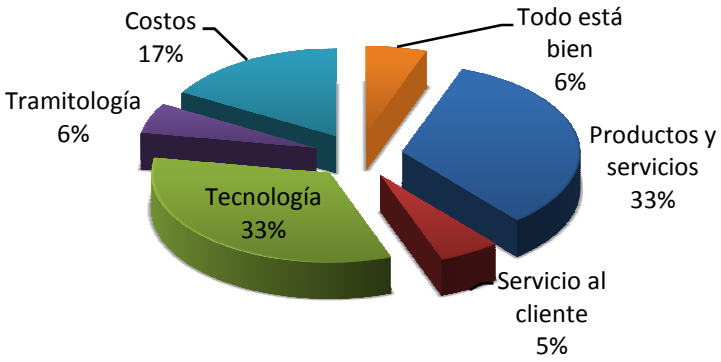
Mejoras (+ /- 3 por c/u)	**Encuestados**
Productos y servicios	*6*
Imagen institucional	-
Servicio al cliente	1
Recurso Humano	-
Tecnología	6
Tramitología	1
Costos	3
Todo está bien	1
No contesta	-

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

En el caso particular de la Cooperativa CACPECO, en la Tabla No. 38, sus socios encuestados manifiestan su interés en que su Institución realice mejoras a los productos y servicios, seguido por el factor tecnológico y los costos.

Las manifestaciones de sugerir mejoras, son aceptables pues se conoce que las transacciones financieras van en aumento y aunque la tecnología vaya de la mano con estos cambios, el dinero en efectivo continúa siendo el medio de pago preferido para los pagos de bajo monto.

Gráfico No. 36
MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS
COOPERATIVA CACPECO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Así también el Gráfico No. 36, sugiere la apertura de más cajeros automáticos o mayor cantidad de sucursales, para poder acceder a la institución en el momento necesario.

Además manifiestan su interés por realizar cambios en cuanto a la tecnología, ya que se podría realizar varios trámites y actualmente las funciones de la web, están limitadas, y se convierte en una necesidad imperante el tener que asistir a la entidad para realizar cualquier trámite.

Es importante destacar, que los socios consideran que a la vez que se paga por determinado producto o servicio financiero, éstos deberían mejorar y estar acoplados y al alcance de los socios para cubrir las necesidades en el momento que así se lo considere.

COOPERATIVA ATUNTAQUI

Tabla No. 39
MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS DE LA COOPERATIVA ATUNTAQUI

Mejoras (+ /- 3 por c/u)	Encuestados
Productos y servicios	4
Imagen institucional	1
Servicio al cliente	2
Recurso Humano	1
Tecnología	3
Tramitología	-
Costos	4
Todo está bien	-
No contesta	-

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

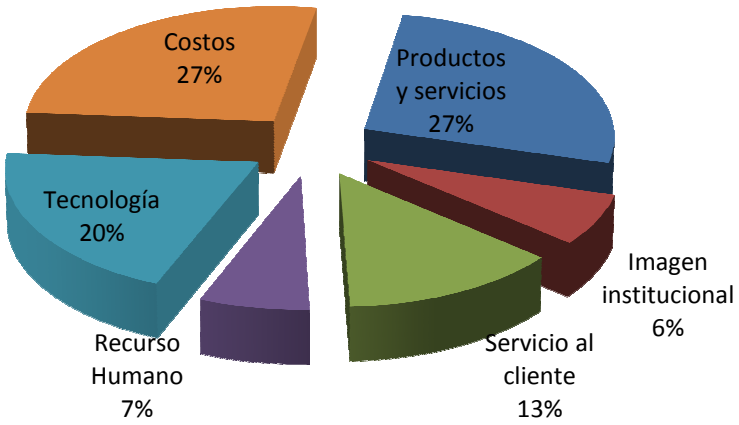
De la información obtenida de la Tabla No. 39, podemos determinar que sus socios consideran pertinentes realizar mejoras a los productos y servicios y a los costos principalmente, seguido por cambios en la tecnología utilizada por la entidad.

Al respecto podemos manifestar que, en muchos casos los socios desconocen los productos y servicios que su entidad les ofrece actualmente, y por tal motivo perciben que no tienen una información clara y precisa de los mismos, de su uso correcto o de la forma más conveniente para invertir.

Gráfico No. 37

MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS

COOPERATIVA ATUNTAQUI



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Así también el Gráfico No. 37, sugiere el interés en la mejora de los costos, puesto que se espera que a la vez que se paga por determinado producto o servicio, éste sea compensado con mejoras oportunas que les permitan ajustarse a las demandas o necesidades del socio.

En el caso de mejoras tecnológicas, los socios esperan que muchas de las actividades que se desean realizar con la Institución actualmente estén limitadas al acceso personal, y esperan que la herramienta tecnológica sea explotada y difundida de tal forma que alcance beneficios tangibles para sus socios.

A través de cambios en la tecnología además se aspira a que la información que maneja la institución de cada socio, sea resguarda y utilizada para fines convenientes, pero por sobre todo preservando la confidencialidad de la misma a excepción de los casos que la ley lo así lo dispone.

Tabla No. 40

MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS

DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

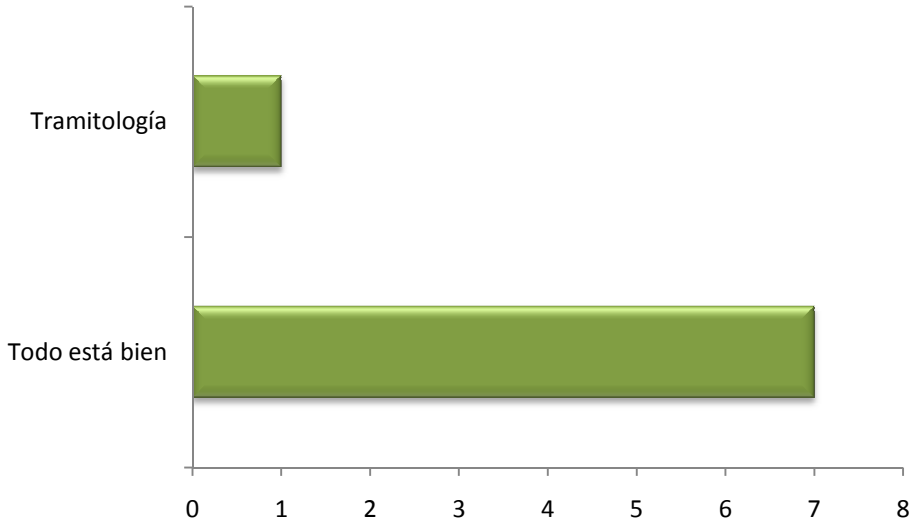
Mejoras (+ /- 3 por c/u)	Encuestados
Productos y servicios	
Imagen institucional	
Servicio al cliente	
Recurso Humano	
Tecnología	
Tramitología	1
Costos	
Todo está bien	7
No contesta	

Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

Gráfico No. 38

MEJORAS A REALIZARSE SUGERIDAS POR SOCIOS

COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores

La Tabla No. 40, presenta la conformidad de los socios de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, sale a relucir pues según la investigación sus socios no consideran el realizar mejoras a su entidad, porque les parece que todo está bien y en menor proporción se considera unos cambios en los trámites que se realiza a través de ella.

Esto demuestra, que a pesar de las limitaciones que pueden enfrentar las Cooperativas, ésta entidad tiene un profundo conocimiento de hacer las cosas y hacerlas bien, para fortalecerse y así demostrarlo con los altos niveles de conformidad y confianza por parte de los socios.

Esta confianza se traduce en un compromiso de la entidad para aplicar estrategias que permitan controlar y administrar el riesgo que la actividad financiera implica, además siendo Quito un plaza pequeña, existe gran cantidad de competencia por lo que los niveles de excelencia deberían mantenerse en cuanto servicio, tecnología, costos, etc.

CONCLUSIONES

- El aporte de la legislación de nuestro país para normar y establecer políticas que permitan viabilizar las actividades financieras en un ambiente de estabilidad económica es primordial, ya que sólo de esta manera se puede generar confianza en la población y así garantizar el crecimiento y fortalecimiento de las entidades financieras reguladas; es decir la Ley General del Sistema Financiero ecuatoriano aporta enormemente al buen funcionamiento crediticio y cambiario en el Ecuador.
- Cada uno de los subsistemas financieros forman parte fundamental de los pilares que sostienen a la economía de Quito, desde la Banca Privada que abarca el mayor porcentaje de clientes, seguido por un Cooperativismo que cada vez va ganando espacio frente a la Banca Privada, así como la inyección de fondos por parte del Estado para fortalecer a la Banca Pública, la misma que está enfocada en un segmento poblacional excluido por distintas razones.
- La economía quiteña presenta una alta recuperación lo cual se puede reflejar en el crecimiento de las captaciones y colocaciones en el año 2010, se puede considerar que las medidas optadas por el Gobierno Nacional impulsaron fuertemente este crecimiento, como por ejemplo la entrega de Fondos de Reserva, aranceles a las importaciones y salida de divisas, entre otras; es decir, la implementación de dichas políticas estatales en concordancia con la recuperación económica han sido factores determinantes para alcanzar los resultados obtenidos en el año mencionado.
- Es importante destacar que la política ecuatoriana es una política de regulación que busca incentivar tanto las demandas de créditos así como el acceso a diferentes productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras de esta plaza, coadyuvando a una sana competencia; algunas de estas regulaciones fueron la eliminación o reducción de los costos de algunos productos y servicios que prestan las entidades financieras y se estableció un límite a las tasas de interés.
- Se puede determinar que la principal fuente de fondeo de las entidades financieras en Quito son las captaciones, lo cual ha generado la disponibilidad de más recursos para colocarlos en los diferentes tipos de créditos posibilitando el crecimiento del sector.

- El posicionamiento de un sistema financiero automatizado es imperativo, ya sea mediante el uso telefónico o la masificación del uso del Internet; puesto que los clientes buscan invertir menor tiempo en sus operaciones financieras; por lo tanto, el uso de las nuevas tecnologías de información juegan un papel muy importante, y en este sentido, el Gobierno ecuatoriano a través del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información busca impulsar el uso y masificación de la banda ancha, uno de sus proyectos emblemáticos es la "Estrategia Ecuador Digital 2.0", la cual promoverá el acceso y uso de herramientas tecnológicas en forma equitativa y óptima.
- Para el éxito de las instituciones financieras en Quito es fundamental la satisfacción del cliente, aunque las mencionadas instituciones ofrecen los mismos productos y servicios con ventajas y desventajas entre sí, lo que realmente marca la diferencia es la Calidad del Servicio, el valor adicional que ofrecen a sus clientes o socios, las comodidades en sus instalaciones y el acceso en diferentes localidades, entre otras.
- Los clientes de la plaza objeto de estudio han demostrado estar más informados y exigentes con las entidades financieras, y si determinada entidad no puede satisfacer las necesidades del cliente, éste se irá a donde sea mejor atendido y a su vez obtenga mayor rentabilidad u obtenga menor rentabilidad pero que por sobre todo sea bien atendido, es aquí cuando es importante considerar la fidelidad del cliente, su forma de mantenerla y acrecentarla.
- La cultura del ahorro no está arraigada aún en la población, puesto que a pesar de que existe un porcentaje elevado del producto "cuentas de ahorro", éstas no son precisamente utilizadas para este fin, y son utilizadas para realizar otras operaciones financieras como depósitos de sueldos, pagos de servicios básicos, obtención de una tarjeta de crédito y principalmente por obtener un crédito.

RECOMENDACIONES

- Promover el que las instituciones financieras tanto en la ciudad de Quito como a nivel nacional desempeñen un rol imperante en el financiamiento para el desarrollo económico, dentro del marco de la Ley General del Sistema Financiero y mediante políticas de crédito que ofrezcan mayores beneficios a menor costo en un tiempo reducido.

- Proponer por parte de las entidades financieras productos y servicios institucionales canalizados a sectores específicos de la población, como por ejemplo aquellos que están ubicados generalmente en áreas rurales y a los cuales se podría introducir alternativas como créditos destinados a los pequeños productores (microfinanzas).

- Contar con herramientas informáticas y operativas que permitan a los clientes o socios confiar y ligarse a la banca electrónica generando que ésta se vuelva en un punto importante de encuentro con el cliente, y fomentando un crecimiento de las operaciones financieras a través del Internet, telefonía móvil, redes sociales, etc., con la finalidad de transformar el lugar donde se encuentre el cliente en una verdadera oficina virtual, en la que se cual pueda realizar todas las transacciones con su respectivo ahorro de tiempo; sin embargo, las entidades financieras deben trabajar arduamente para brindar seguridad a sus depositantes, ya que en la actualidad los delitos cibernéticos han aumentado.

- Reconocer que no todos los productos y servicios financieros están adecuados para ser operados on-line, que no todos los grupos de la población requieren cubrir las mismas necesidades y que no todas las necesidades deben ser cubiertas de la misma manera, propicia a que las entidades financieras estén en constante innovación y adaptación en el cambiante entorno.

- Priorizar la asignación de recursos para ofrecer mejores productos, servicios y atención al cliente, coadyuvando a reducir la brecha que deja cada uno de los

subsistemas financieros, dotando de oportunidades a los segmentos desatendidos e incentivando a la producción nacional.

- Generar por parte del Gobierno Nacional un ambiente económico de estabilidad que coadyuve a todos los agentes a invertir a largo plazo mediante una revisión de los topes de las tasas de interés; así como también que permita percibir un ambiente de seguridad en los negocios ya que las entidades financieras deben velar por los recursos que les han sido confiados por sus clientes o socios.

- Cumplir con la misión, visión y objetivos que impulsaron la creación de cada institución del sistema financiero, para garantizar la solvencia y prudencia financiera; además de respetar la naturaleza de su creación.

- Incorporar cada vez más a la población en el sistema financiero regulado a través de la sensibilización de políticas institucionales que limiten el acceso al mismo, puesto que éstas limitaciones han obligado a ciertos segmentos de la población a acudir con prestamistas estafadores que obtienen réditos altos debido al cobro excesivo de intereses, sacando provecho de la urgencia monetaria de los solicitantes de un préstamo

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Colocaciones según tipo de cartera de bancos privados a nivel nacional a Diciembre de 2010.....Pág. 8

Tabla No. 2. Colocaciones según tipo de cartera de cooperativas a nivel nacional a Diciembre de 2010.....Pág. 12

Tabla No. 3. Colocaciones según tipo de cartera de mutualistas a nivel nacional a Diciembre de 2010.....Pág. 15

Tabla No. 4. Colocaciones según tipo de cartera de bancos públicos a nivel nacional a Diciembre de 2010.....Pág. 20

Tabla No. 5. Clientes por subsistema en Quito (Banca Privada) a diciembre de 2010.....Pág. 26

Tabla No. 6. Depósitos en la Banca Privada en Quito a diciembre de 2010 en USD.....Pág. 27

Tabla No. 7. Cartera en la Banca Privada en Quito a diciembre de 2010 en USD.....Pág. 29

Tabla No. 8. Depósitos y número de cuentas en la Banca Pública en Quito, a Diciembre de 2010.....Pág. 30

Tabla No. 9. Cartera en la Banca Pública en Quito a diciembre de 2010 en USD.....Pág. 31

Tabla No. 10. Depósitos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Quito a Diciembre de 2010 en USD.....Pág. 32

Tabla No. 11. Depósitos por subsistema y tipo de cartera de Cooperativas en Quito, a Diciembre de 2010 en USD.....Pág. 34

Tabla No. 12. Depósitos en Mutualistas en Quito a diciembre de 2010 en USD.....Pág. 36

Tabla No. 13. Depósitos por subsistema y tipo de cartera en Mutualistas en Quito a Diciembre de 2010 en USD.....Pág. 37

Tabla No. 14. Depósitos en Sociedades Financieras en Quito a diciembre de 2010 en USD.....Pág. 39

Tabla No. 15. Depósitos por subsistema y tipo de cartera en Sociedades Financieras en Quito a diciembre de 2010 en USD.....Pág. 39

Tabla No. 16. Situación del sistema financiero local por tipo de cuentas en Quito, entre el año 2008 al 2010 en USD.....Pág. 41

Tabla No. 17. Captaciones de la Banca Pública en Quito entre el año 2008 al 2010 en USD.....Pág. 42

Tabla No. 18. Captaciones de la Banca Privada en Quito entre el año 2008 al 2010 en USD.....Pág. 43

Tabla No. 19. Captaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Quito en el año 2008 en USD.....Pág. 44

Tabla No. 20. Captaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Quito en el año 2010 en USD.....Pág. 45

Tabla No. 21. Captaciones de Mutualistas en Quito entre el año 2008 al 2010 en USD.....Pág. 46

Tabla No. 22. Captaciones de Sociedades Financieras en Quito entre el año 2008 al 2010 en USD.....Pág. 47

Tabla No. 23. Factores de Influencia para ser cliente de la Cooperativa 29 de Octubre.....Pág. 55

Tabla No. 24. Principales razones para ser cliente de la Cooperativa CACPECO.....Pág. 58

Tabla No. 25. Principales razones para ser cliente de la Cooperativa Atuntaqui.....Pág. 59

Tabla No. 26. Principales razones para ser cliente de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.....Pág. 61

Tabla No. 27. Principales razones para ser cliente de las instituciones financieras, estudio por IFIS.....Pág. 62

Tabla No. 28. Cuadro comparativo de relación de Cooperativas con otras IFIS por clientes.....Pág. 64

Tabla No. 29. Calidad del servicio al cliente de la Cooperativa 29 de Octubre en Quito.....Pág. 74

Tabla No. 30. Calidad del servicio al cliente de la Cooperativa CACPECO.....Pág. 76

Tabla No. 31. Calidad del servicio al cliente de la Atuntaqui.....Pág. 78

Tabla No. 32. Calidad del servicio al cliente de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.....Pág. 80

Tabla No. 33. Tiempo de permanencia como socio de la Cooperativa 29 de Octubre.....Pág. 82

Tabla No. 34. Tiempo de permanencia como socio de la Cooperativa CACPECO.....Pág. 84

Tabla No. 35. Tiempo de permanencia como socio de la Cooperativa Atuntaqui.....Pág. 85

Tabla No. 36. Tiempo de permanencia como socio de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.....Pág. 87

Tabla No. 37. Mejoras a realizarse sugeridas por socios de la Cooperativa 29 de Octubre.....Pág. 89

Tabla No. 38. Mejoras a realizarse sugeridas por socios de la Cooperativa CACPECO.....Pág. 90

Tabla No. 39. Mejoras a realizarse sugeridas por socios de la Cooperativa Atuntaqui..... Pág. 92

Tabla No. 40. Mejoras a realizarse sugeridas por socios de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.....Pág. 94

ÍNDICE DE REPRESENTACIONES GRÁFICAS

Gráfico No. 1. Participación de la Cartera Total – Bancos Privados a nivel nacional en el año 2010 en USD.....Pág. 8

Gráfico No. 2. Participación de la Cartera Total – Cooperativas a nivel nacional en el año 2010 en USD.....Pág. 12

Gráfico No. 3. Participación de la Cartera Total – Mutualistas a nivel nacional en el año 2010, en USD.....Pág. 14

Gráfico No. 4. Participación de la Cartera Total – Banca Pública a nivel nacional en el año 2010, en USD.....Pág. 20

Gráfico No. 5. Preferencia de las instituciones financieras privadas en la ciudad de Quito a 2010 – Porcentaje del número de cuentas.....Pág. 28

Gráfico No. 6. Preferencia de las instituciones financieras públicas en la ciudad de Quito a 2010 – Porcentaje del número de cuentas.....Pág. 29

Gráfico No. 7. Preferencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Quito a 2010 – Porcentaje del número de cuentas.....Pág. 30

Gráfico No. 8. Preferencia de Mutualistas en la ciudad de Quito a 2010 – Porcentaje el número de cuentas.....Pág. 31

Gráfico No. 9. Preferencia de Sociedades Financieras privadas en la ciudad de Quito a 2010 – Porcentaje del número de cuentas.....Pág. 32

Gráfico No. 10. Situación del Sistema Financiero – Porcentaje por tipo de cuentas en Quito, entre el año 2008/2010.....Pág. 35

Gráfico No. 11. Evolutivo de las captaciones en la Banca Pública en Quito entre el año 2008/2010, en USD.....Pág. 36

Gráfico No. 12. Evolutivo de las captaciones en la Banca Privada en Quito entre el año 2008/2010, en USD.....Pág. 38

Gráfico No. 13. Porcentaje de captaciones de Cooperativas en Quito a diciembre de 2010.....Pág. 40

Gráfico No. 14. Porcentaje de captaciones de Mutualistas en Quito a diciembre de 2010.....Pág. 41

Gráfico No. 15. Porcentaje de captaciones de Sociedades Financieras en Quito a Diciembre de 2010.....Pág. 42

Gráfico No. 16. Datos relevantes de los encuestados - edad de los socios/clientes.....Pág. 53

Gráfico No. 17. Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación de los socios/clientes.....Pág. 54

Gráfico No. 18. Factores de influencia para ser clientes de la Cooperativa 29 de Octubre.....Pág. 56

Gráfico No. 19. Factores de influencia para ser clientes de la Cooperativa CACPECO.....Pág. 58

Gráfico No. 20. Factores de influencia para ser clientes de la Cooperativa Atuntaqui.....Pág. 60

Gráfico No. 21. Factores de influencia para ser clientes de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.....Pág. 61

Gráfico No. 22. Principales razones para ser cliente de las instituciones financieras – estudio por IFIS.....Pág. 63

Gráfico No. 23. Principales productos utilizados por la Coop. CACPECO, ATUNTAQUI, C.C. DE AMBATO Y 29 DE OCTUBRE.....Pág. 66

Gráfico No. 24. Preferencias de productos financieros - Coop. CACPECO, ATUNTAQUI, C.C. DE AMBATO Y 29 DE OCTUBRE.....Pág. 67

Gráfico No. 25. Principales productos utilizados por la Banca Privada frente a las Cooperativas.....Pág. 69

Gráfico No. 26. Canales de Comunicación de preferencia en las Cooperativas CACPECO, ATUNTAQUI, C.C. DE AMBATO Y 29 DE OCTUBRE.....Pág. 71

Gráfico No. 27. Calidad de servicio al cliente de la Coop. 29 de Octubre.....Pág. 75

Gráfico No. 28. Calidad de servicio al cliente de la Coop. CACPECO.....Pág. 77

Gráfico No. 29. Calidad de servicio al cliente de la Coop. ATUNTAQUI.....Pág. 79

Gráfico No. 30. Calidad de servicio al cliente de la Coop. C.C. DE AMBATO.....Pág. 81

Gráfico No. 31. Tiempo de permanencia como socio de la Coop. 29 de Octubre.....Pág. 83

Gráfico No. 32. Tiempo de permanencia como socio de la Coop. C.C. CACPECO.....Pág. 84

Gráfico No. 33. Tiempo de permanencia como socio de la Coop. ATUNTAQUI.....Pág. 86

Gráfico No. 34. Tiempo de permanencia como socio de la Coop. C.C. DE AMBATO.....Pág. 87

Gráfico No. 35. Mejoras a realizarse sugeridas por los socios - Coop. 29 de Octubre.....Pág. 89

Gráfico No. 36. Mejoras a realizarse sugeridas por los socios - Coop. CACPECO.....Pág. 91

Gráfico No. 37. Mejoras a realizarse sugeridas por los socios - Coop. ATUNTAQUI.....Pág. 93

Gráfico No. 38. Mejoras a realizarse sugeridas por los socios - Coop. C.C. DE AMBATO.....Pág. 94

BIBLIOGRAFÍA

Araujo, R. & Masci. P. (2007). Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. *Basilea II en América Latina, 5.*

Lozano, A. (2009). El cooperativismo en Ecuador. Extraído el día 10 de julio de 2011 desde http://www.slideshare.net/bancafinanzas/ifis-el-cooperativismo-en-ecuador

Paladines, L. (2003). Legislación Monetaria y Bancaria. *Ley de Instituciones del Sistema Financiero, 67.*

Presidencia de la República del Ecuador. (2011). Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador. (Publicación en el Registro Oficial N° 444 - Martes 10 de 2011). Quito, Ecuador.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano. (Publicación en el Registro Oficial No. 250 de 23 de enero de 2001). Quito, Ecuador.

Superintendencia de Bancos y Seguros (1995). Reglamento de la Constitución, Organización, Funcionamiento, Fusión y Disolución de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda. (Publicación en el Registro Oficial No. 832 de 29 de noviembre de 1995.

Universidad Técnica Particular de Loja. (2009). Presentación Institucional Mutualista Pichincha. Extraído el día 15 de julio de 2011 desde http://www.slideshare.net/bancafinanzas/ifis-mutualismo-en-el-ecuador

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, Boletines Estadísticos Mensuales 2010

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, Boletines Estadísticos Mensuales por Subsistema de los años 2008 al 2010. Extraídos el 20 de Julio desde http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id29&vp_tip=2&vp_buscr=41

Mejía, J. (2011). Marketing Digital. Extraído el 25 de julio de 2011 desde http://www.ecbloguer.com/marketingdigital/?p=1722

COOPERATIVA 23 DE JULIO, https://www.coop23dejulio.fin.ec/

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE, https://www.29deoctubre.fin.ec/

COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE, https:// www.alianzadelvalle.fin.ec/

COOPERATIVA ANDALUCIA, https://www.andalucia.fin.ec

COOPERATIVA ATUNTAQUI, https://www.atuntaqui.fin.ec/

COOPERATIVA CACPECO, https://www.cacpeco.com/inicio.html

COOPERATIVA C.C. AMBATO, http://coopambato.interfases.net/

COOPERATIVA CODESARROLLO, https://www.codesarrollo.fin.ec/

COOPERATIVA COOPAD, https://www.coopad.fin.ec/

COOPERATIVA COOPCCP, https://www.coopccp.com/

COOPERATIVA COPROGRESO, https://www.cooprogreso.fin.ec/

COOPERATIVA COTOCOLLAO, https://www.cooperativacotocollao.fin.ec

COOPERATIVA EL SAGRARIO, https://www.elsagrario.com/

COOPERATIVA PABLO M. VEGA, https://www.cpmv.fin.ec/

COOPERATIVA RIOBAMBA, https://www.cooprio.fin.ec/

COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS, https://www.csfasis.fin.ec/

BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA, https://www.bev.fin.ec/

BANCO NACIONAL DE FOMENTO, https://www.bnf.fin.ec/

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL, https://www.cfn.fin.ec

MUTUALISTA IMBABURA, https://www.mutualistaimbabura.com/

MUTUALISTA PICHINCHA, https://www.mutualistapichincha.com/

SOCIEDAD FINANCIERA DINNERS, https://www.dinersclub.com.ec

SOCIEDAD FINANCIERA LEASING COR, https://www.leasingcorp.fin.ec/

SOCIEDAD FINANCIERA UNIFINSA, https://www.unifinsa.com/

SOCIEDAD FINANCIERA VAZCORP, https://www.vazcorpsf.com

ANEXOS

1. Cuadros de Tarifas de Productos y Servicios de las IFIS en la Ciudad de Quito (compactado).

2. Tarifario de Productos y Servicios por Entidad – Plaza Quito

3. Modelo de Encuesta

4. Anillado de Encuestas