



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD ABIERTA

“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. 2011 Plaza Loja”

**Trabajo de fin de carrera previa a la obtención del título de
Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas**

Autoras:

Moreno Yaguana, Diana del Cisne

Quelal Maldonado, Bárbara Elizabeth

Directora:

Ing. Malo Montoya Zulema Del Cisne

LOJA– ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

M.B.A Zulema Malo Montoya

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA

Que el presente trabajo realizado por las egresadas Diana del Cisne Moreno Yaguana y Bárbara Elizabeth Quelal Maldonado, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, diciembre de 2011

f).....

CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotras Diana del Cisne Moreno Yaguana y Bárbara Elizabeth Quelal Maldonado, declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos 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”.

f).....

Diana Moreno Yaguana

f).....

Bárbara Quelal Maldonado

AUTORÍA

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

.....

Diana Moreno Yaguana

.....

Bárbara Quelal Maldonado

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada paso, a mi familia por brindarme su amor cada día, a mis amigos y compañeros de trabajo por sus consejos, amistad y compañía día tras día.

Diana

Primeramente a Dios por darme la vida y haberme ayudado a culminar mis estudios profesionales, a mi madre el ser más maravilloso que he conocido ejemplo de superación y de lucha por haberme enseñado la salir adelante y a triunfar en las adversidades, a mis hermanos por su apoyo incondicional, a mis tres tesoros los que amo y adoro con toda mi alma a los cuales les dedico el presente trabajo de investigación y a mi querido esposo por su apoyo moral y su amor incondicional durante estos meses.

Bárbara

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por habernos permitido llegar hasta aquí y habernos dado bondad y amor. Por los triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorar todo lo que tenemos.

A nuestros padres, que siempre nos han dado su amor y su apoyo incondicional y a quienes debemos este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para entregarnos una formación académica, humanista y sobre todo espiritual. De ellos y para ellos es nuestro triunfo y agradecimiento.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

Nuestro más sincero agradecimiento a la M.B.A Zulema Malo Montoya, por habernos guiado y orientado acertadamente en nuestra investigación.

A nuestros compañeros de trabajo, amigos y todos aquellos que hicieron posible la elaboración de este trabajo.

Gracias a todos....

ÍNDICE

	pp.
CERTIFICACIÓN	II
CESIÓN DE DERECHOS	III
AUTORIA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE	VII
INDICE DE CUADROS	VIII
INDICE DE GRÁFICOS	IX
INDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN EJECUTIVO	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I: EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO	
1. Introducción	2
1.1. Ley general de instituciones financieras	3
1.1.1. Definición	3
1.1.2. Órganos rectores del sistema financiero	3
1.1.3. Alcance y regulaciones	5
1.2. Estructura 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 ecuatoriana (Breve descripción y cobertura)	7
1.2.1.3. Productos y servicios financieros	8
1.2.2. Cooperativismo	11
1.2.2.1. Definiciones básicas	11
1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	12
1.2.2.3. Productos y servicios	13
1.2.3. El Mutualismo	14
1.2.3.1. Definiciones básicas	14
1.2.3.2. El Mutualismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	14
1.2.3.3. Productos y servicios	16
1.2.4. La banca pública	17
1.2.4.1. Definiciones básicas	17
1.2.4.2. La banca pública en el Ecuador (Breve descripción,	

estadísticas y cobertura)	18
1.2.4.3. Productos y servicios	19
1.3. Tendencias actuales de productos y servicios financieros	20
1.3.1. La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros	20
1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros	22
1.3.3. Los retos futuros de los productos financieros en el Ecuador	23
CAPÍTULO II: ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA	
2. Introducción	27
2.1. El sistema financiero local	28
2.2. Evolutivo de captaciones	28
2.2.1. Por tipo de depósito	29
2.2.2. Por subsistema	39
2.3. Evolutivo de colocaciones	40
2.3.1. Por tipo de cartera	41
2.3.2. Por subsistema	43
2.4. Productos y servicios financieros. Tipos y costos	48
2.4.1. Por institución financiera	48
2.4.2. Por subsistema	50
CAPITULO III: ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	
3. Introducción	56
3.1 Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros	60
3.1.1 Estudio comparativo entre productos y servicios	62
3.2 La comunicación con el cliente y servicio al cliente	72
3.2.1 Comunicación con el cliente	72
3.2.2 Servicio al cliente	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
Conclusiones	77
Recomendaciones	79
Bibliografía	81
Anexos	82

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Nombre	Pág.
1	Sistema de Mutualistas	18
2	La Banca Pública en el Ecuador	20
3	Instituciones Financieras Loja	28
4	SFL Banca Privada Cuentas de Ahorro	29
5	SFL Banca Privada Cuenta Corriente	31
6	SFL Banca Privada Cuentas a Plazo	32
7	SFL Banca Privada Otras Captaciones	33
8	SFL Cooperativas Cuentas de Ahorro	34
9	SFL Cooperativas Cuentas a Plazo	35
10	SFL Cooperativas Otras Captaciones	36
11	SFL Mutualistas	37
12	SFL Banca Pública	38
13	SFL Subsistema Captaciones	39
14	Colocaciones por tipo de Crédito	41
15	Cartera por tipo de subsistema	43
16	Cartera Banca Pública	44
17	Cartera Cooperativas	45
18	Cartera Mutualista	46
19	Comparativo entre tipos de IFIs Productos Banca Privada	62
20	Comparativo entre tipos de IFIs Servicios Banca Privada	64
21	Comparativo Productos Cooperativas	65
22	Comparativo Servicios Cooperativas	67
23	Comparativo entre Productos Financieros Mutualista	67

24	Comparativo entre Productos y Servicios	68
25	Sociedades Financieras	68
26	Comparativo entre Productos y Servicios Banca Pública	69
27	Comparativo entre Productos y Servicios Instituciones	71
28	Financieras no Reguladas	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Nombre	Pág.
1	Variación del SFL Banca Privada Cuenta de Ahorro	30
2	Variación del SFL Banca Privada Cuenta Corriente	31
3	Variación del SFL Banca Privada Cuentas a Plazo	32
4	Variación del SFL Banca Privada Otras Captaciones	33
5	Variación SFL Cooperativas Cuentas de Ahorro	34
6	Variación SFL Cooperativas Cuentas a Plazo	35
7	Variación SFL Cooperativas Otras Captaciones	36
8	Variación SFL Mutualista Captaciones	36
9	Variación SFL Banca Pública Captaciones	38
10	SFL Variación por Subsistema	40
11	Cartera por tipo de Crédito	39
12	Variación BP por tipo de Crédito Colocaciones	42
13	Variación Cartera por tipo de Subsistema	44
14	Variación Cartera Banca Pública	45
15	Variación Cartera Cooperativas	46
16	Productos y Servicios Financieros Tipos Costos	50
17	Edad del cliente	57
18	Genero del cliente	58
19	Nivel de Instrucción	58
20	Situación Laboral	58
21	Tiempo de ser cliente	60
22	Razones para ser cliente del Banco de Loja	61
23	Estudio Comparativo entre Tipos de IFIs	63

24	Estudio Comparativo entre Tipos de IFIs Servicios Financieros	65
25	Canales de Comunicación Banco Loja	73
26	Valoración del Servicio al cliente del Banco de Loja	75
27	Mejoras Banco Loja	76

RESUMEN

Las instituciones financieras a lo largo de su desarrollo han sufrido cambios sustanciales, sea por la administración de turno o ya sea por méritos de leyes y reglamentos, lo que ha redundado en que alguna forma el servicio al cliente tenga una nueva perspectiva, cambiando el efecto tradicional.

El presente trabajo de investigación es importante porque a través del análisis vamos a conocer los datos específicos de captaciones y colocaciones, a identificar la composición del sistema financiero ecuatoriano, a determinar los factores que influyen en el cliente en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la plaza Loja.

Si bien es cierto no podía faltar una investigación aplicada, es decir la recolección de datos reales, para evidenciar de los resultados obtenidos las mejoras en los servicios que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes.

Este trabajo investigativo merecerá la atención de todos quienes los revisen por su gran contenido científico, recolección de información, pero sobre todo por las recomendaciones y mejoras que se pudieran emprender.

INTRODUCCIÓN

El sector bancario es un conjunto de instituciones, mercados y técnicas por medio cual se capta el ahorro de un país y se dirige el mismo a la inversión. La banca ecuatoriana ha sufrido varios cambios que han afectado de manera negativa y también positiva tales como: la bancaria de 1999, la incursión a la dolarización, las nuevas medidas de regularización y la implementación de nuevas tecnologías y servicios.

El propósito del presente proyecto es determinar las preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrece en nuestro caso el Banco de Loja, adicional conocer las principales razones por las cuales se hicieron clientes de la institución financiera, desde cuándo son clientes, cómo valoran el servicio al cliente, cuáles son los canales de comunicación y cuáles serían las mejoras que les gustaría recibir del banco.

Dentro del marco investigativo nos hemos permitido dividir el presente trabajo en tres capítulos, así:

En el primer capítulo se analiza el sistema financiero ecuatoriano, una breve descripción y características de cómo están compuestos, los productos y servicios que ofrecen, también se encuentran las tendencias actuales que las instituciones financieras utilizan para atraer a sus clientes. La implementación de nuevas tecnologías y servicios, para poder atraer a más clientes que cada vez exigen nuevos canales para realizar sus operaciones bancarias desde su hogar o lugar de trabajo.

En el segundo capítulo hacemos referencia a las captaciones y colocaciones, mostramos el análisis comparativo del sistema financiero del cantón Loja como ha ido evolucionando desde el 2008 al 2010 por tipos (depósitos - cartera) y por subsistemas; además analizamos los productos y servicios financieros de acuerdo a su tipo y costos de las Instituciones Financieras reguladas del cantón Loja.

El tercer capítulo corresponde al resultado que se ha obtenido de la investigación de las "Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las

instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano”, se analizó la predilección de los clientes a la Banca Privada, Cooperativas, Mutualista y Banca Pública mediante una encuesta, la cual estaba enmarcada en determinar los gustos de los clientes por los productos y servicios que las IFIS estudiadas ofrecen en los diversos subsistemas, sobre los beneficios que deben brindar a sus clientes y como deben ofrecerlo para atraer a más clientes.

Haber identificado los factores que influyen en el cliente en el uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las IFIS reguladas y evaluar la calidad de los productos y servicios además del servicio al cliente, les puede servir de guía para mejorar la atención al cliente y poder seguir atrayendo a más personas que deseen invertir en la banca privada.

La realización del presente trabajo de investigación no ha resultado fácil, pero gracias a la apertura, colaboración y predisposición de directivos, clientes y demás personas fue posible culminar con el desarrollo investigativo de la presente tesis.

CAPÍTULO

I

CAPITULO I: EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Es importante precisar que el sistema financiero fue afectado por una crisis a partir de 1999, con una serie de factores que conmovieron negativamente a las instituciones financieras, entre ellos: liberalización de la ley bancaria, catástrofes naturales, deuda pública excesivamente alta, devaluación constante, inestabilidad, política, especulación y defraudación. Pero el estado actual del sistema financiero y de la economía en general, muestra varios cambios en estos factores, los cuales pueden ser evaluados para establecer la posibilidad de una recurrencia de crisis financiera.

En Ecuador, los factores señalados, registran varios retrasos en el pago de su deuda pública, lo que elevó el riesgo país y dificultó la obtención de recursos externos; actualmente, este riesgo ha mejorado de manera sustancial y el peso de la deuda con relación al producto interno bruto (PIB) ha disminuido a la mitad.

La devaluación del sucre, junto con la especulación sobre su valor, tendía a disparar las tasas de interés y a generar pérdidas de valor en los activos, pero esta situación fue eliminada a través del proceso de dolarización y otros factores que también afectaron al país como: la inestabilidad política y la defraudación del dinero del público. Estos factores son controlables y han dado paso a un panorama de solidez para el sistema con relación a ellos.

A partir del 2009, el Banco Central del Ecuador (BCE) y las otras sociedades de depósito (OSD) incrementaron su liquidez en 895 millones. Según el reporte del BCE, las fuentes de liquidez fueron la acumulación de depósitos del gobierno, con \$318 millones y el Seguro Social, con \$147 millones, la disminución de las reservas internacionales, \$201 millones; y la reducción de los créditos y activos externos de las OSD, en \$86 millones y \$53 millones, respectivamente. La Superintendencia de Bancos confirma: “el sistema bancario ecuatoriano registra sólidos indicadores de solvencia patrimonial, liquidez, ingreso de capitales y ganancias”.

El sistema financiero ecuatoriano es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión por este motivo el sistema financiero de un país juega un papel

trascendental en la vida económica y productiva del mismo ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza.

1.1. LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

1.1.1. Definición

Según la ley de instituciones del sistema financiero en su artículo 1 indica que regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funcionamiento 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.

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; y,
- Las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros también se deberán someter a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia de Bancos, pero en cuanto a su creación se deberán regir por sus propias leyes.

1.1.2. Órganos rectores del sistema financiero

Estos órganos rectores son los que se encargan de supervisar el cumplimiento de las leyes redactadas por los parlamentos, así como de las normas emitidas por los propios reguladores del sistema financiero.

Estas normas tienen por finalidad asegurar el buen funcionamiento de los mercados financieros y está conformada por:

Junta Bancaria:

La Junta Bancaria está integrada por cinco miembros:

- El superintendente de bancos, quien la presidirá;
- El gerente general del Banco Central del Ecuador;
- Dos miembros que serán designados por el comité Banco Central;
- Un quinto miembro y sus alternos que serán designados por los cuatro restantes.

La Junta Bancaria se reunirá con la presencia de al menos tres de sus miembros y los acuerdos se tomarán por tres o más votos afirmativos entre los cuales, necesariamente deberá constar el del superintendente de bancos y seguros, a continuación se detalla las funciones que mantiene la Junta Bancaria:

1. La Junta Bancaria se encargará de formular la política de control y supervisión del sistema financiero.
2. Aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo.
3. Se encargará de pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como la remoción de sus administradores.
4. Resolver los recursos de revisión de orden administrativo planteados ante este órgano.
5. Aprobar el presupuesto y la escala de remuneraciones del personal de la Superintendencia.
6. Conocer la memoria que elabore el superintendente en forma previa a su remisión al honorable Congreso Nacional.

Superintendencia de Bancos:

De acuerdo a la ley general de instituciones del sistema financiero, la superintendencia es persona jurídica de derecho público, es un organismo autónomo dirigido y representado por el Superintendente de Bancos.

Es responsabilidad de la superintendencia supervisar y controlar las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y

reaseguros y todos aquellas que se encuentren determinadas en la constitución y en la ley, a fin de precautelar los intereses del público.

Banco Central del Ecuador:

El Banco Central del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, es un organismo con autonomía técnica y administrativa cuya función primordial es verificar el cumplimiento de la política monetaria nacional a fin de crear y mantener las condiciones monetarias crediticias y cambiarias que garanticen el desarrollo ordenado de la economía nacional.

Una de las principales atribuciones es constituirse en agente financiero de la república, lo que significa que el estado ecuatoriano realiza por su intermedio todas las transacciones financieras y es depositario de los fondos públicos.

1.1.3. Alcance y regulaciones

La ley general de instituciones del sistema financiero y otras con similar denominación que regulan las actividades de las instituciones financieras, como los bancos, las sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito, las mutualistas, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, la dirección general del tesoro, etc.¹

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a creación, actividades, funcionamiento y organización. La superintendencia aplicara normas que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que lo ameriten, en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizara la superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Las asociaciones, mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera ya al control que realizará la superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

¹ Matemáticas Financieras.- Armando Mora Zambrano, tercera edición actualizada, Bogotá- Colombia

1.2 ESTRUCTURA SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.2.1. Banca Privada

Son instituciones financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, persiguiendo con ello utilidad o beneficio como resultado diferencial entre las tasas de interés activas y pasivas.

Su misión es ofrecer a los clientes soluciones financieras viables a través de un servicio de alta calidad, y su objetivo es ofrecer servicios y productos financieros dirigidos a un servicio más personalizado y eficiente, para satisfacer sus múltiples necesidades y metas.

1.2.1.1. Definiciones básicas

Son aquellos que conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional, estas instituciones están encargadas de captar recursos de capital de un sector que tiene déficit, para luego transferirlo a un sector productivo, es decir transfieren valores que han sido depositados por personas que no lo necesitan por el momento, a otra parte de la sociedad que necesitan de esos recursos económicos par a iniciar una actividad económica productiva.

Bancos: instituciones financieras que realizan intermediación financiera entre los diferentes sectores, su objetivo fundamental es recibir dinero del público en forma de depósitos para, conjuntamente con sus recursos propios, realizar operaciones de crédito y prestar servicios bancarios u operaciones de servicio. Se dividen en banca pública y privada. De acuerdo a la ley podrán entre otras descritas en el Art. 51, efectuar las siguientes operaciones: recibir recurso del público en depósitos a la vista, recibir depósitos a plazo, asumir obligaciones por cuenta de terceros, emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonios, recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior, otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, conceder préstamos en cuenta corriente y contratadas, negociar documentos de comercio exterior, títulos valores.

También podemos definir la función de los bancos como la de ofrecer un servicio técnico dirigido a satisfacer las necesidades colectivas, básica o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas; siendo sus objetivos básicos la captación de

recursos y colocación en la cartera de crédito, lo cual permite obtener su margen financiero por su intermediación.

El sistema financiero de acuerdo al artículo 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, está conformado por:

Sector Privado:

- Financieras.- Está conformado por los bancos que son instituciones que realizan labores de intermediación financiera recibiendo dinero de unos agentes económicos (depósitos, para darlo en préstamo a otros agentes económicos (créditos).
- Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo.- Son instituciones bancarias que promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo, movilización de los instrumentos de pago.
- Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.- Son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos al público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de los asociados.
- Las cooperativas de ahorro y crédito.- Son asociaciones autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática sin fines de lucro.
- Servicios financieros auxiliares.- Casas de cambio, bolsa de valores de seguros de depósito, montes de piedad, tarjetas de crédito.
- Servicios financieros auxiliares de calificadoros de riesgo.- Compañías de financiamiento comercial, compañía de arrendamiento mercantil, cajeros automáticos, corporación de garantía crediticia off-shore.

1.2.1.2. Caracterización de la banca ecuatoriana

A lo largo de los últimos años el Ecuador ha crecido enormemente en cuanto a bancos en todo el país contamos con 8581 entre agencias de banco y sucursales a nivel nacional, pueden establecer oficinas en el país o en el exterior previa

autorización de la Superintendencia de Bancos, el monto mínimo de capital pagado para constituir una institución financiera será de \$2.628.940.

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

La banca ecuatoriana con los avances tecnológicos, además de sus funciones habituales, ha diversificado sus productos y servicios, convirtiéndose en una banca electrónica, ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización de productos y servicios al fin de atraer a un mayor número de clientes, el índice de crecimiento se debe al incremento de sucursales en todo el país. La gestión de la banca privada para el año 2010 muestra una eficiente calidad ya que han marcado una tendencia positiva durante este periodo, producto de una toma de políticas más eficientes además las técnicas estadísticas orientada a los análisis de riesgo masivos, se convierten en la herramienta estratégica para competir en este segmento.

1.2.1.3. Productos y servicios financieros

La banca en general cuenta con un sin número de productos y servicios financieros ofrecidos a todos sus clientes, contando con la mejor tecnología necesaria para abastecer la gran demanda de estos. Entre sus principales productos y servicios tenemos:

Producto.- Denominación que se utiliza usualmente para hacer referencia a los instrumentos financieros ofertados por las entidades financieras directo o indirectamente.

Entre las características que tenemos de los productos financieros es que todos podemos acceder a ellos, suelen brindar asesoría especializada para buscar

alternativas de reducción de costos, ahorrar tiempo y optimizar mecanismos de cobro y pago.

Entre los principales productos que nos ofrece la banca privada tenemos los siguientes:

- Cuenta corriente.- Es un depósito bancario abierto en una entidad de crédito cuyo titular o cuyos titulares disponen de un talonario de cheques con el que puede disponer de los fondos depositados en ella o realizar pagos con cargo a la misma, y en donde, en general, se pueden domiciliar pagos periódicos.

Para abrir una cuenta se necesita los siguientes requisitos:

1. Cédula o documento de identidad.
 2. Fotografía reciente en tamaño carnet o pasaporte (dependiendo del banco).
 3. Huella digital del pulgar derecho en la ficha personal que mantiene el banco de ti.
 4. Informes bancarios actualizados de la persona que pretende abrirla.
 5. Registro en el banco de la firma que será utilizada para girar cheques.
 6. Entrega de antecedentes relativos a la actividad y solvencia (ingresos, bienes, deudas) que el banco estime necesarios.
 7. Registro de un domicilio en el país y comunicar cualquier cambio de este.
 8. Suscripción con el interesado de un documento que contenga las condiciones generales relativas a la cuenta corriente que se abre.
 9. Planilla de agua, luz o teléfono.
 10. Referencia bancaria o comercial.
- Cuenta de ahorros.- Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y le generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado.
 - Visa.- Es una marca de tarjeta de crédito o débito que funciona a nivel mundial.
 - Mastercard.- Es también una marca de tarjetas de crédito o débito.

- Préstamos.- Contrato de préstamo es aquel en el que la entidad financiera entrega al cliente una cantidad de dinero, obligándose este último al cabo de un plazo establecido a restituir dicha cantidad más los intereses devengados.
- Inversiones.- Es el dinero que se destina a bienes y servicios de los que se espera obtener un retorno (ganancia) mayor al capital inicial.
- Tarjetas débito.-Es una tarjeta de ahorro, y puedes usarla para comprar según el saldo que se tenga en la cuenta bancaria.
- Pólizas.- Es un contrato que el cliente adquiere con el banco sobre monto, tipos de interés y plazo.
- Autoplan.- Es un nuevo producto que ofrecen los bancos para que sus clientes puedan adquirir un vehículo.
- Certificado de depósitos en dólares.- Estos instrumentos financieros al portador o negociables, y emitidos a la recepción de un depósito a plazo, están representados por un título de modo que la negociación implica la transferencia de titularidad al igual que ocurre con cualquier otro valor mobiliario.
- Plan de seguros.- Es un producto que en algunos bancos se está ofertando es un seguro que puede ser de salud, para el auto, etc.

Servicios

- Pago de servicios básicos.- Es un servicio que algunos bancos están ofertando a sus clientes que consiste en debitarles de la cuenta el pago del agua, luz, teléfono, tv cable, etc.
- Giros y transferencias.- Un giro es un traslado de dinero que se realiza de una país, ciudad, pueblo a otro y una transferencia es un producto que nos ofrecen los intermediarios financieros para poder movilizar los fondos depositados en las cuentas de los clientes.
- Banca On line.- Se conoce como banca online al contrato que permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria vía internet.
- Pago a Proveedores o Terceros.- Para los empresarios que no podían dejar su negocio ahora el banco les ofrece el servicio de pago a proveedores o terceros debitando al cliente de su cuenta.

- Recaudaciones.- Este servicio facilita la cobranza de conceptos establecidos con cierta periodicidad, (mensual, bimestral, trimestral).
- Citas de Embajada.- Mediante este servicio se hace el pago para acceder a cualquier cita para sacar la visa.
- Pago del Bono de Desarrollo Humano.- Es el pago de un bono que el gobierno da a las personas de bajos recursos.
- Cajeros Automáticos.- Son máquinas que llevan a cabo la tarea simple de expender dinero. Se activan mediante la utilización de una tarjeta magnética (tarjeta de crédito o débito), sin necesidad de personal del banco.

1.2.2. Cooperativismo

El sistema cooperativo tiene sus primeras manifestaciones con la conformación de familias, gremios o guildas en la edad media y las hermandades y cofradías; y con ellas la integración de comunidades, clanes y tribus, cuyo objetivo era la cooperación en las actividades que en aquellas épocas realizaban, por lo que la cooperación les permitió materializar sus objetivos, dando lugar a la solidaridad a través de la cooperación.

Con el avance de la sociedad se dan otros tipos de manifestaciones de cooperativismo, como el mutualismo, el sindicalismo con el apareamiento de las fábricas, el seguro social y finalmente la cooperación internacional para fortalecer el crecimiento de los estados.

1.2.2.1. Definiciones básicas

Cooperativismo se lo define como una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades financieras de derecho privado, formadas por personas naturales y jurídicas, que sin perseguir fines de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo, es decir se han formado con el objeto de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población. Las cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros se clasifican según la

actividad que vaya a desarrollar; ya sea esta producción, consumo, crédito, vivienda y servicio.²

1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador

La primera manifestación de cooperativismo en el Ecuador se da a través de la minga, que existió antes de la venida de los Incas a nuestro territorio. La minga se convocaba y se continúa haciendo, a todos los miembros del vecindario para la elaboración de trabajos de beneficio comunitario.

La primera organización cooperativa en el Ecuador se da en el año 1910 bajo denominación de la compañía de préstamos y construcciones que se fundó en Guayaquil, y la primera cooperativa que el nombre de “Asistencia social protectora del Obrero” se inscribe en el registro general de cooperativas en el ministerio de gobierno el 16 de septiembre de 1919.

Finalmente el presidente lojano Isidro Ayora, aprobó los primeros estatutos de la Cooperativa de consumo de la Hermandad Ferroviaria Guayaquil - Quito, el 12 de enero de 1928.

El sistema cooperativo en el Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y ha sido un ejemplo de superación ya que han sabido superar obstáculos que se les han presentado, tal es la crisis que se vivió en el país a finales de la década de los noventa.

Ley de Cooperativas, está dada en cuatro grandes grupos: de producción, de consumo, de crédito y de servicio, las cooperativas de consumo y servicio están bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), a través de la Dirección Nacional de Cooperativas; las de crédito caen bajo la potestad de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, las de producción especialmente agropecuaria tiene el control del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Después de la crisis bancaria de los años 1998-1999, los depositantes dirigieron sus recursos económicos hacia las cooperativas. Esta captación de dinero ejerció un efecto de crecimiento de las cooperativas dentro del sistema financiero ecuatoriano. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros existen 37 cooperativas reguladas, las mismas que se ubican mayoritariamente en la costa y en la sierra.

² Chiriboga Rosales, Luis Alberto “Sistema Financiero”, primera edición, año 2007, Quito Ecuador.

Las cooperativas se rigen por los valores y principio universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector cooperativo. Los principios del cooperativismo son:

- a) Adhesión abierta y voluntaria;
- b) Control democrático de los socios;
- c) Participación económica de los socios;
- d) Autonomía e independencia;
- e) Educación, capacitación e información;
- f) Cooperación entre cooperativas; y,
- g) Compromiso con la comunidad.

1.2.2.3. Productos y servicios

Las cooperativas de ahorro y crédito brindan a sus clientes una extensa gama de productos y servicios. Entre los más importantes tenemos:

Productos

- Depósitos a plazo fijo.
- Ahorro planificado.
- Cuenta de ahorros.
- Créditos.
- Inversiones a plazo fijo.
- Tarjetas de débito.

Servicios

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

1.2.3. El Mutualismo

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda en el Ecuador son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados.

1.2.3.1. Definiciones básicas

Las mutualistas de instituciones financieras de carácter privado, que fueron creadas con la finalidad de captar el ahorro del público para luego destinarlo al crédito para vivienda, con lo cual se pretende que los beneficiarios puedan construir su propia vivienda, este tipo de crédito en los últimos años ha tenido un crecimiento muy significativo dentro de nuestro país, lo cual se debe principalmente a la facilidad de financiamiento a largo plazo que estas otorgan a sus clientes, actualmente existen cuatro mutualistas en el Ecuador reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, estarán sometidas a la vigilancia y control de la superintendencia y a las normas de solvencia y prudencia financiera y de contabilidad, que disponga la ley.

1.2.3.2. El mutualismo en el Ecuador

En el Ecuador no contamos con muchas mutualistas tenemos 430 a nivel nacional, quedan muy pocas porque muchas de ellas han quebrado por un mal manejo y se ha tenido que hacer cargo el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, debido al plazo de sus préstamos y el encaje que muchas veces es muy elevado, aunque se ve que en los últimos años ha habido un crecimiento significado.

Dentro de sus derechos, facultades y operaciones tenemos:

- a) Tendrán personería jurídica para actuar judicial y extrajudicialmente por medio de su representante legal y dictar reglamentos internos acordes con las leyes de la república. Para la ejecución de sus operaciones y la conducción de sus actividades, las mutualistas podrán celebrar toda clase de juicios.
- b) Están facultadas a intervenir en proyectos específicos orientados al desarrollo de la vivienda y en programas de construcción, hasta por un total del 50% del patrimonio técnico. Podrán realizar todas las operaciones señaladas en el artículo 51 de la ley, excepto aquellas puntualizadas en los literales j),m),u) y w). Además, podrá

efectuar otras inversiones en los términos previstos en artículo 197 actual (195) de la ley. Para que puedan recibir los depósitos monetarios a los que se refiere el literal a) del artículo 51 de la ley, cumplirán previamente con las disposiciones que dicte la Junta Bancaria.

c) Las mutualistas podrán resolver la separación de los asociados cuyos depósitos en total no sean equivalentes durante un año a por lo menos 10 unidades de valor constante o que no mantuvieron mensualmente en su cuenta individual un mínimo que equivalga a una unidad de valor constante.

d) Están obligadas a mantener una reserva proporcional a los depósitos que estuvieren a cargo. Esta reserva, que se denomina encaje deberá mantenerse en el Banco Central del Ecuador y corresponderá a la Junta Monetaria determinar su porcentaje y composición.

No podrán:

- 1.- Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
- 2.- Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitrajes sobre estas y emitir negociar cheques de viajeros;
- 3.- Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra; y,
- 4.- Garantizar la colocación de acciones y obligaciones.

Tabla 1.1 Sistema de Mutualistas

		Profundización Financiera			
CUENTA		DIC-07	DIC-08	DIC-09	DIC-10
PIB A PRECIOS CORRIENTES		45.503.563	54.208.524	52.021.861	57.978.116
POBLACION DEL ECUADOR		13.605.486	13.805.092	14.005.449	14.306.876
NUMERO DEPOSITANTES*		359.050	285.186	304.347	327.693
NUMERO DE MATRICES		5	4	4	4
CARTERA BRUTA		257.882	230.393	221.620	264.357
DEPÓSITOS A LA VISTA		219.746	174.988	81.831	11.034
DEPÓSITOS A PLAZO		213.211	41.573	38.838	71.251
TOTAL DEPOSITOS		432.957	316.561	20.668	82.286
CARTERA BRUTA DEPOSITOS		-175.076	-86.168	-99.049	-117.929
INTERMEDIACION (CARTERA BRUTA/ DEPOSITOS)		59,56%	72,78%	69,11%	69,15%
PROFUNDIZACION FINANCIERA					
14+1499	CARTERA DE CREDITOS BRUTA/PIB	0,50%	0,43%	0,43%	0,46%
2101+2103	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO/PIB	0,84%	0,58%	0,62%	0,55%
BANCARIZACION					
	NUMERO DE DEPOSITANTES / POBLACION	2,64%	2,07%	2,17%	2,29%
DENSIDAD					
	NUMERO DE MATRICES POR CADA 100.000 HABITANTES	0,04	0,03	0,03	0,03

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

De forma general se resume del cuadro anterior lo siguiente: el número de depositantes ha disminuido desde el 2007 al 2010, la cartera de créditos también descendió del 2007 al 2009 y en el 2010 presenta una mejoría.

1.2.3.3. Productos y servicios

Las mutualistas ofrecen a sus consumidores una serie de productos y servicios, entre los importantes podemos enumerar los siguientes:

Productos

- Crédito de vivienda: Ofrece la posibilidad de adquirir vivienda, garantizando el bienestar de la familia.
- Crédito hipotecario común.
- Crédito oportuno.
- Crédito institucional por convenio.
- Cuenta constructiva.
- Ahorro tradicional.
- Ahorro planificado.
- Ahorro programado.
- Inversiones.
- Inversiones- depósitos a plazos.
- Cuenta de ahorros.
- Tarjetas visa.

Servicios

- Servicios financieros.
- Seguros y asistencias.

1.2.4. La Banca Pública

En estos últimos años la banca pública ha tomado mucha importancia en el sector financiero, es una banca flexible que con su enfoque estratégico ha permitido atender a ciertos segmentos de clientes que no han sido atendidos por la banca privada, esto ha ocasionado que la banca privada se especialice en los productos tradicionales, para no perder su participación en el mercado.

La banca pública busca generar mecanismos, incentivos e instrumentos para aumentar las colocaciones de crédito especialmente al sector rural, para satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar un servicio de calidad.

1.2.4.1 Definiciones básicas

La banca pública es una entidad financiera cuyo accionista es el Estado, dentro de nuestro país se han constituido las siguientes instituciones: el Banco Central del

Ecuador, el Banco Nacional de Fomento, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, los cuales tienen un sin número de funciones que realizar y llevar a cabo dentro de nuestra economía, como el de controlar y aplicar la política monetaria, y en el caso del Banco Nacional de Fomento su función principal es estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico mediante una amplia y adecuada intermediación para mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable.

1.2.4.1. La Banca Pública en el Ecuador

Tabla 1.2 Sistema IFIS

SISTEMA IFIS PÚBLICAS BWR (USD Millones)					
CRECIMIENTO ANUAL	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10
Activo Bruto	15	421	540	1.225	729
Cartera Bruta	51	208	527	653	692
Provisiones acumuladas	16	6	(22)	(31)	(33)
Depósitos	(3)	54	182	1.083	409
Patrimonio	43	280	250	58	136
Resultados Netos	17	43	(42)	(43)	(20)
Capitalización Estado	55	287	554	419	384

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El desempeño de la banca pública lo marcan la CFN (33.5%) y el BNF (32.5%), por su mayor participación, mientras que los indicadores del BEDE (26.6%) y el BEV (7.4%) mejoran levemente al promedio del sistema. La banca pública crece 2.28 veces su tamaño en el periodo de dic.06 a dic.10, con base en el importante soporte del Estado, tanto en depósitos, fondos en administración y transferencias presupuestarias, como en aportes de capital. El soporte estatal futuro está sujeto a la situación de la caja fiscal, que al momento tiene estrecha liquidez, así como a las prioridades que definan las políticas monetarias, cambiarias, y crediticia

La banca pública se regula con la normativa de liquidez estructural aplicable a banca privada, excepto el BEDE. Desde el 2009 la CFN y el BEDE tienen alta concentración en depósitos a plazo, logrando menor volumen de préstamos de los organismos multilaterales de crédito y la banca del exterior. Mientras que el BNF y el

BEV si tienen exposición con el público, prestan servicios de cuenta corriente en el primer caso y de ahorros en ambos, además de recibir bonos de desarrollo humano, bonos de vivienda, y otros que contribuyen a diversificar su fondeo y a mitigar el riesgo de crédito. Durante los tres últimos años, el BNF presentó algunas semanas consecutivas de incumplimiento de liquidez estructural, al registrar una liquidez estructural de segunda línea inferior al requerimiento mínimo; situación que ha logrado superar en el 2010.

1.2.4.2 Productos y servicios

Entre los principales productos y servicios que otorga la banca pública a sus clientes tenemos una variedad de productos y servicios entre los que tenemos:

Productos

- Crédito de consumo: permite la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.
- Crédito a personas jurídicas.
- Créditos a gobiernos autónomos descentralizados.
- Créditos a fideicomisos.
- Crédito a cooperativas.
- Crédito a organizaciones de carácter social.
- Redescuentos de cartera.
- Fondo de garantía.
- Crédito directo.
- Crédito automotriz.
- Multisectorial.
- Negocios fiduciarios.
- Capital de trabajo.
- Dicomex.
- Programas de financiamiento bursátil.
- Apertura de cuentas corrientes y ahorros.
- Anulación de chequeras de cheques.
- Certificación de cheques.

- Cheques de gerencia.
- Créditos de desarrollo: permite la concesión de créditos a los sectores productivos susceptibles de financiamiento como son: sector agrícola, pecuario, minero, forestal, pequeña industria, artesanal, pesca.
- Depósitos en cuentas corrientes y ahorros.
- Solicitud de tarjetas de débito y tarjeta debito adicional.

Servicios

- Recaudación de impuesto: Permite el cobro de impuestos a contribuyentes a través de ventanillas.
- Pago a jubilados del IESS: Permite el pago de pensiones a jubilados.
- Envío y pago de giros.
- Programa de fomento productivo.
- Certificación de no adeudar al banco.
- Certificados de inversión.
- Cobro de cartera BEV-BNF: Recibir y registrar abonos, dividendos o cancelaciones de créditos.

1.3 TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

El gran desarrollo de la tecnología en comunicaciones, dan lugar a nuevas economías, nuevas herramientas y nuevas reglas, para las negociaciones actuales en todo ámbito comercial, por lo tanto los productos y servicios financieros no escapan a los nuevos retos.

La banca se encuentra permanentemente desarrollando nuevos productos y servicios de alta calidad, que antes eran inexistente en el país como la banca electrónica. En estos días es común que miles de ecuatorianos realicen transacciones bancarias vía celular e internet, extendiendo y agilizando el acceso a la actividad financiera en el país.

El desarrollo del canal internet que se ha ido consolidando en los últimos años como un canal interactivo, además de facilitar la reducción de costes operativos.

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

Con el adelanto de las tecnologías, la sociedad no puede permanecer estática y avanza a grandes pasos, donde resulta más fácil y accesibles ciertos actos que tiempo atrás hubieran parecido imposible de ejecutarse; por ejemplo, el remplazar la presencia física al momento de acudir a un banco. El internet ha viabilizado y permite a través de su uso que gestiones como: consultar el estado de cuenta, hacer transferencias, pagos, etc., se efectivicen de manera ágil y oportuna, es decir gracias a estas herramientas tecnológicas los servicios a los que accede un usuario cada día se convierten en uso y manejo cotidiano.

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

Los servicios financieros deben adaptarse a una nueva era comunicacional y tomar ventaja de ella ofreciendo nuevos productos y servicios.

El usuario Web 2.0 tiene un rol como actor principal, es participativo, cooperativo y colaborativo, busca espacios de sociabilidad.

Por esto existe un mayor riesgo reputacional: hay que cuidar las comunicaciones comerciales y las organizacionales internas y externas: existen noticias fuera del control de la empresa que pueden difundirse rápidamente por todo el mundo.

Pero también hay que cuidar la calidad de los productos y su precio: el usuario puede comparar fácilmente con otros y con lo que el producto dice que es, esto fortalece estrategias como la transparencia de precios y de atributos.

Hoy en día existen algunos bancos que miran hacia web 2.0, porque entienden que es beneficiosa su adopción al fomentar la interacción con sus clientes, mejorar la colaboración de sus empleados, ha constituido un factor clave para el desarrollo de nuevos servicios financieros y para la apertura de nuevas vías de contacto entre las entidades de crédito y sus clientes.

En los últimos años se ha producido en nuestro país una notable expansión del uso del internet para realizar transacciones bancarias con bajo costo y que les permite optimizar tiempo a los clientes de las instituciones financieras y creando ventajas competitivas en el sector bancario.

A nivel de toda Latinoamérica las nuevas tendencias nos están sirviendo de mucho, ya que nos podemos movilizar llevando una clave y se puede hacer transacciones a nivel mundial, mantenernos comunicados con nuestra banca virtual y en fin ayuda mucho a los empresarios que tienen que moverse constantemente y a personas que tienen que salir de viaje.

1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros

Canales de servicios financieros se definen como el establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros al público en general. Estos incluyen:

ATMS o Cajeros Automáticos: Clientes que pueden realizar retiros, consulta de saldos y movimientos, transferencias entre sus cuentas, pagos varios, bloqueo de tarjeta de débito, entre otros.

POS (point of sales) o Puntos de Venta: Al fin de incrementar la oferta de servicios financieros básicos, la banca introduce los puntos de venta en tiendas, autoservicios, cadenas de farmacias esto les permite llegar a la población ubicada en sitios lejanos.

Internet: Principal eje de la oferta bancaria, debido a que por este medio los bancos han podido acercarse a sus clientes, eliminando distancias y ofreciendo soluciones más ágiles para realizar sus transacciones. Este medio ofrece rapidez y bajos costos para ambas partes.

Telefonía móvil: La banca también está utilizando las bondades de este canal, para dar facilidades a sus clientes. Debido a que este es un medio de utilización masiva creo que se lo debería explotar más.

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

El creciente mundo tecnológico, obliga a las instituciones financieras a estar innovando constantemente sus estrategias, a fin de ser competitivos ante los nuevos retos de las tecnologías de la comunicación e información. La banca debe estar preparada, ya que su reto será mantener al cliente en la entidad otorgando calidad de servicio y la satisfacción del cliente en mayor grado que la competencia, utilizando sus principales recursos, las personas y el desarrollo tecnológico. Algunos consultores y entendidos en banca prevén que las sucursales o agencias bancarias estarán regidas por algunos rasgos fundamentales entre los que podemos destacar:

- Mantener los productos tradicionales.
- Crecimiento moderado de nuevos productos.
- Aumento de automatización de servicios, sin sustituir al servicio personalizado.
- Amplio crecimiento y desarrollo de la banca telefónica y remota.
- Reducción del departamento de administración y gestión.
- Trasladar servicios centrales de la mayor parte de las tareas administrativas.
- Incremento de la formación para la venta y la calidad.
- Carácter de autogestión en términos de calidad como fijación de precios y utilización de recursos.
- Empleo de menos personal, más cualificada y preparado en términos de formación.

Toda esta automatización y desarrollo tecnológico, permitirá la conexión en tiempo real entre la entidad de crédito o bancario y su cliente, independientemente de su localización geográfica, donde la atención personalizada o a la medida de las necesidades del cliente desempeñara un papel fundamental. Dentro del mismo contexto la aparición y desarrollo de la banca telefónica contribuirá al cambio esencial de las redes bancarias en el futuro.

Ya se mencionan una serie de sistemas tecnológicos que los bancos internacionales utilizan y que lo bancos ecuatorianos tendrán que adoptar para ser competitivos, pero el primer reto es ofrecer seguridad a sus clientes al utilizar los sistemas tecnológicos, sabido es que existe una gran debilidad en este aspecto, entonces se

debe tener una ley que regule la utilización de la tecnología y que los bancos puedan ofrecer estos servicios siempre y cuando se hayan adoptado medidas que den la suficiente confianza y transparencia al cliente para que este se anime a utilizar los servicios tecnológicos, porque hasta ahora las personas son renuentes a usarlos debido a que aún no existe seguridad.

Banca virtual, oficina electrónica, reingeniería los grandes retos de la banca del siglo XXI depende del buen uso de las tecnologías de la información.

Los bancos ya no actúan a la manera tradicional, sino que para seguir siendo competitivos frente a otras entidades, están creando estructuras, productos y estrategias con el objetivo de controlar las llamadas “redes de valor”.

La tecnología está haciendo posible evolucionar del banco tradicional al banco virtual, y este a la mencionada red de valor, gracias a la cual las entidades financieras pueden ofrecer al mercado un valor añadido a sus productos y servicios.

Hasta hace poco, las instituciones financieras sólo utilizaban sus sucursales tradicionales como canal de distribución de sus productos y servicios, pero ahora están construyendo redes de servicio que abarcan varios canales, desde sucursales, hasta centros de atención. En cuanto a sucursales están innovando cada vez de una forma que puedan minimizar el trabajo a sus clientes. Ahora se instalan en centros comerciales, y en supermercados a fin de ayudar al pago de servicios a sus clientes.

Se recomienda a los directivos de las entidades financieras adaptarse a los cambios ya que son en beneficio de los clientes, en primer lugar, adoptar una visión de mercado basada en las necesidades: los clientes necesitan sistemas de pago, gestión de activos, créditos, liquidez, calidad, comodidad y disponibilidad las 24 horas del día; entender a fondo la economía del negocio, teniendo en cuenta que las viejas hipótesis sobre lo que es rentable y lo que no es están muy pasadas.

No restringirse a los canales tradicionales (entendiendo incluso ya a la Web como un canal tradicional) y llevar la filosofía 2.0 a todos los canales:

- “Ex”: consolas de video juegos
- La industria de los videojuegos genera ya más ingresos que la industria del cine.

- Xbox 360, Ps3, Nintendo Wii: parte importante son sus capacidades de conexión a Internet y establecimiento como centros de entretenimiento.
- Los usuarios promedio tienen entre 20 y 35 años. (Publicidad segmentada en juegos ya es una realidad)
- Aplicaciones de visualización en línea para PC: saldos de cuentas, últimos movimientos, saldo de inversiones en línea, etc.
- Están apareciendo aplicaciones Web 2.0 que se integran con teléfonos móviles (Mobile Web 2.0) y equipos celulares con cada vez más posibilidades (BlackBerry, Iphone, etc.).
- Se puede llevar esta nueva filosofía a los canales tradicionales (ATM, Autoservicios, POS, IVR).²³

³ Página Web "slideshare.net". Artículo Banca y la Web 2.0

CAPÍTULO

II

CAPÍTULO II: ANALISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Durante los últimos años el sistema financiero nacional ha incrementado sus índices de bancarización y profundización financiera, tanto de la cartera de crédito como de los depósitos y densidad financiera. El número de clientes de depósitos en cuentas corrientes, ahorros y depósitos a plazo creció a Dic./10 en un 10.80% con relación a Dic./09. El subsistema de banca privada ha sido el de mayor aportación y en lo respecta a las cuentas de ahorro tuvo el mayor crecimiento absoluto en todos los subsistemas.

El sistema financiero ecuatoriano a través de los años ha ido evolucionando favorablemente y a lo largo del tiempo ha venido incorporando nuevos productos y servicios que nos sirven de gran ayuda, tras la crisis financiera de 1998 ha logrado recuperar la confianza de los depositantes, esto ha logrado una mejoría en los niveles de solvencia y rentabilidad, hoy en día las grandes instituciones financieras poseen una cobertura nacional e internacional, a la par las cooperativas de ahorro y crédito están fortaleciendo la economía a través del ahorro y el crédito. En nuestra ciudad contamos con un sin número de instituciones financieras pese a que no contamos con muchas industrias.

La oferta de las instituciones financieras en la ciudad de Loja, se caracteriza por poseer instituciones financieras públicas y privadas, que intermedian con los recursos de sus clientes, en su gran mayoría son sucursales y agencias de entidades.

Un aumento en la oferta de instituciones financieras ocasiona mayor competitividad en el mercado, haciendo que todas las entidades se esfuercen al máximo para liderar el mercado y obtener mayores captaciones que generen liquidez para brindar servicios eficientes y rentables. En total contamos con 61 oficinas repartidas de la siguiente manera:

Tabla 2.1 Instituciones Financieras en Loja

CLASIFICACIÓN	MATRIZ	AGENCIAS	SUCURSALES	TOTAL
Bancos Privados	1	16	15	32
Cooperativas	20	14	0	16
Instituciones Financieras Públicas	0	10	2	12
Mutualistas	0	0	1	1
Total IFIs	3	40	18	61

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Como se puede apreciar en la tabla 2.1, con respecto a los bancos privados en Loja existen 1 matriz, 16 agencia y 15 sucursales, en cuanto a cooperativas tenemos 20 que son matriz y 14 agencias, en lo respecta a instituciones financieras públicas existen 10 agencias y 2 sucursales; por último tenemos las mutualistas que en Loja contamos con una sucursal.

La economía de la provincia de Loja, a pesar que es relativamente pequeña comparada con las grandes ciudades como Quito y Guayaquil, que es donde se encuentra el mayor número de habitantes, fábricas, empresas, comercios, etc. y por ende la mayor parte de las actividades económicas del país, la provincia de Loja resulta ser un mercado bastante dinámico y atractivo que cuenta con las características necesarias para su competencia de entidades financieras prestigiosas y conocidas a través del tiempo en la localidad.

2.1 EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL

Las instituciones del sistema financiero local, tienen como principales operaciones: las pasivas, que tienen como función la obtención de fondos mediante la captación de recursos financieros procedentes del público y las activas, que tienen la función principal de rentabilizar al máximo los fondos obtenidos mediante créditos ofrecidos al público a un mayor interés y a un mínimo riesgo.

2.2 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES

Captaciones es un proceso mediante el cual los bancos comerciales y sociedades financieras obtienen fondos y recursos frescos de personas y empresas (que ahorran), para así realizar préstamos, inversiones y otras operaciones. A

continuación se analizará el evolutivo de captaciones por tipo de depósito y por subsistema en el cantón Loja.

2.2.1 Por tipo de depósito

En el cantón Loja analizaremos once bancos, seis cooperativas, una mutualista y una banca pública.

Banca Privada

Cuenta Ahorro

Tabla 2.2 Sistema Financiero Local

Banca Privada – Cuenta ahorro					
CAPTACIONES EN EL SUBSISTEMA BANCOS					
AHORRO EN DOLARES					
	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
AUSTRO	2.241.514,49	3.654.357,00	4.790.930,00	63,03%	31,10%
BOLIVARIANO	2.444.282,15	2.223.626,00	2.747.078,00	-9,03%	23,54%
FINCA	0,00	52.389,00	81.808,00	0,00%	56,15%
GUAYAQUIL	8.060.911,03	8.911.565,00	13.591.954,00	10,55%	52,52%
LOJA	50.932.919,20	54.579.726,00	74.758.772,00	7,16%	36,97%
MACHALA	2.807.525,97	3.983.903,00	5.599.432,00	41,90%	40,55%
PICHINCHA	12.759.958,37	10.423.263,00	13.217.313,00	-18,31%	26,81%
PROCREDIT	1.557.783,27	4.506.126,00	3.587.487,008	189,27%	-20,39%
PRODUBANCO	7.168.306,06	6.711.143,00	5.357.616,00	-6,38%	-20,17%
UNIBANCO	159.939,01	317.667,00	276.677,00	98,62%	-12,90%
SOLIDARIO	0,00	0,00	130.394,00	0,00%	0,00%
TOTAL	88.133.139,55	95.363.765,00	124.139.461,00	8,20%	30,17%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

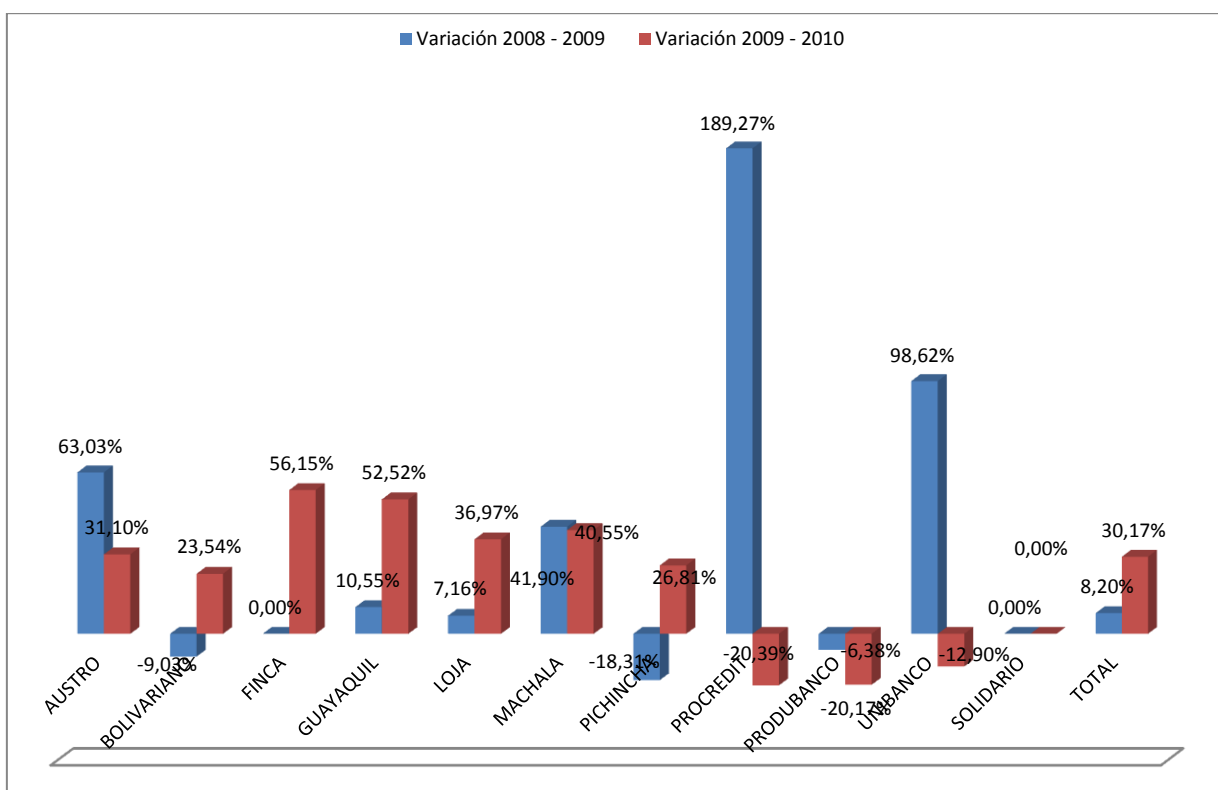
Este subsistema a diciembre de 2010, con la presencia de 11 bancos que estamos analizando captó en depósitos totales \$124.139.461,00 con un incremento del 30.17% con lo cual se refleja que las instituciones financieras de la banca privada sobrellevaron la crisis financiera, mejorando los resultados del 2008-2009 en el cual el incremento fue 8.20%.

De los bancos privados el que más captaciones tiene a Dic. del 2010 en el cantón Loja es el Banco de Loja con una variación positiva del 36.97% (2009-2010), esto se debe a que cada vez son más las personas que prefieren ahorrar su dinero en un

banco que le proporciona solvencia, liquidez y confianza, lleva 43 años sirviendo a Loja y su provincia y ahora con la fusión del Banco del Pichincha tiene cobertura a nivel nacional.

El segundo banco que más captaciones tiene es el Banco de Guayaquil con 13.591.954,00 con un incremento de 52.52% (2009-2010), en tercer lugar tenemos el Banco del Pichincha con 13.217.313,00 con un incremento del 26.81% (2009-2010) a pesar que tuvo una variación negativa de -18.31% (2008-2009) por la crisis se ha recuperado para el 2010, el Banco de Pichincha es un banco con un larga trayectoria de 103 años. En nuestro cantón son pocos los bancos que tiene una variación negativa en el 2009-2010 estos son el Banco Procredit, Produbanco y Unibanco debido a la crisis que han tenido que superar.

Gráfico 2.1 Sistema Financiero Local
Variación Banca Privada – Cuenta ahorro



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Cuenta Corriente

Tabla 2.3 Sistema Financiero Local
Banca Privada – Cuenta Corriente

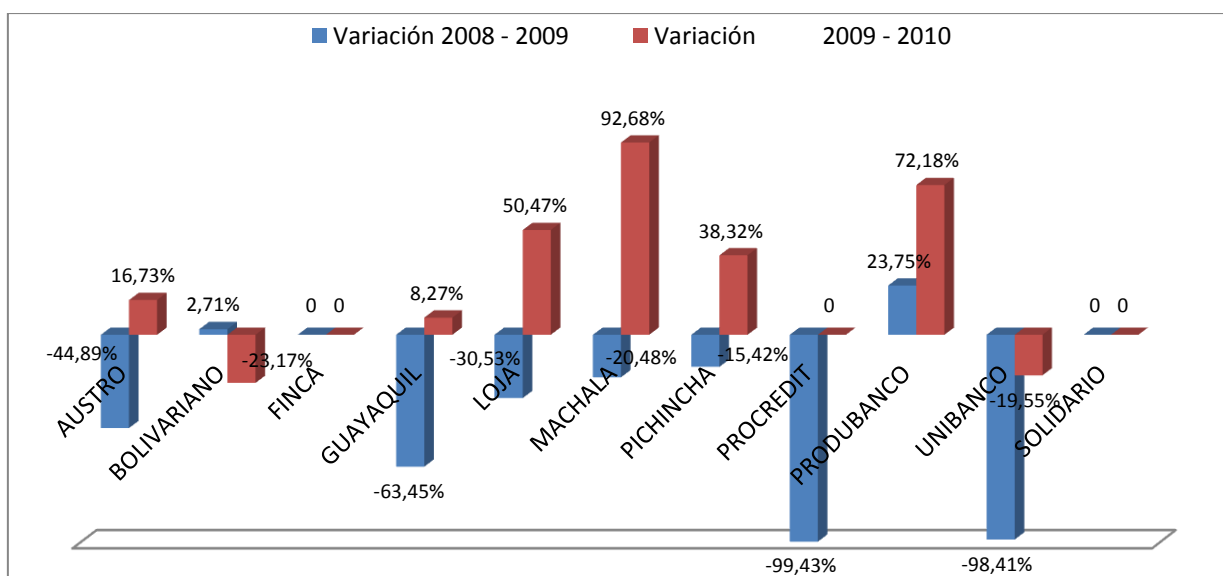
CAPTACIONES EN EL SUBSISTEMA BANCOS					
CORRIENTE EN DOLARES					
	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
AUSTRO	3.686.545,60	2.031.820,00	2.371.713,00	-44,89%	16,73%
BOLIVARIANO	1.001.700,41	1.028.885,00	790.532,00	2,71%	-23,17%
FINCA	0,00	-	-	0,00	-
GUAYAQUIL	13.598.843,72	4.970.041,00	5.381.153,00	-63,45%	8,27%
LOJA	42.861.283,53	29.776.371,00	44.803.756,00	-30,53%	50,47%
MACHALA	1.479.628,02	1.176.551,00	2.267.022,00	-20,48%	92,68%
PICHINCHA	2.541.617,77	2.149.595,00	2.973.299,00	-15,42%	38,32%
PROCREDIT	74.520,74	426,00	-	-99,43%	-
PRODUBANCO	1.325.505,48	1.640.335,00	2.824.336,00	23,75%	72,18%
UNIBANCO	177.229,19	2.814,00	2.264,00	-98,41%	-19,55%
SOLIDARIO	0,00	0,00	-	0,00	-

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Las captaciones en cuentas corrientes totales disminuyeron en un 35.91% a Dic. 2009, pero a diciembre del 2010 incrementaron con respecto al año anterior en un 43.57%, el banco que tiene una mayor captación es el Banco de Loja seguido por Banco de Guayaquil, lo que significa que el sistema financiero local se viene recuperando y las medidas adoptadas para apalea la crisis han dado sus frutos.

Gráfico 2.2 Sistema Financiero Local
Variación Banca Privada – Cuenta Corriente



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Cuentas a Plazo

Tabla 2.3 Sistema Financiero Local
Banca Privada – Cuentas a Plazo

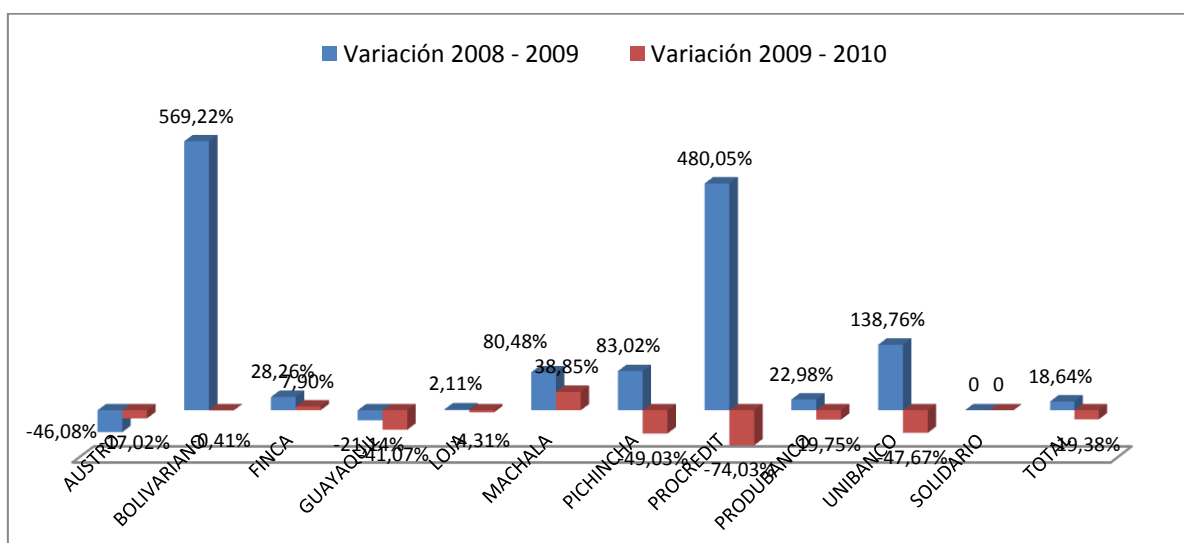
CAPTACIONES SUBSISTEMA BANCOS					
PLAZO EN DOLARES					
	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
AUSTRO	3.491.750,00	1.882.823,00	1.562.320,00	-46,08%	-17,02%
BOLIVARIANO	661.210,00	4.424.962,00	4.406.782,00	569,22%	-0,41%
FINCA	188.780,00	242.132,00	261.263,00	28,26%	7,90%
GUAYAQUIL	8.942.730,00	7.052.606,00	4.156.220,00	-21,14%	-41,07%
LOJA	26.690.200,00	27.252.117,00	26.076.823,00	2,11%	-4,31%
MACHALA	556.300,00	1.004.007,00	1.394.105,00	80,48%	38,85%
PICHINCHA	4.267.740,00	7.810.687,00	3.980.960,00	83,02%	-49,03%
PROCREDIT	74.020,00	429.353,00	111.523,00	480,05%	-74,03%
PRODUBANCO	1.154.500,00	1.419.842,00	1.139.367,00	22,98%	-19,75%
UNIBANCO	2.569.610,00	6.135.249,00	3.210.563,00	138,76%	-47,67%
SOLIDARIO	0,00	0,00	178.273,00	0,00	0,00
TOTAL	48.596.840,00	57.653.778,00	46.478.199,00	18,64%	-19,38%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Los depósitos a plazo en la banca privada decrecieron en un -19.38% entre Dic./09 y Dic./10 lo que significa que las inversiones en Loja se han disminuido en relación al 2008-2009 que tuvieron un incremento del 18.64%, esto se debió a la crisis internacional que afectó al sector financiero y los depósitos se vieron reducidos por la salida de divisa y la baja de remesas del exterior.

Gráfico 2.3 Sistema Financiero Local
Variación Banca Privada – Cuentas a Plazo



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Otras Captaciones en Dólares

Tabla 2.5 Sistema Financiero Local
Banca Privada – Otras Captaciones

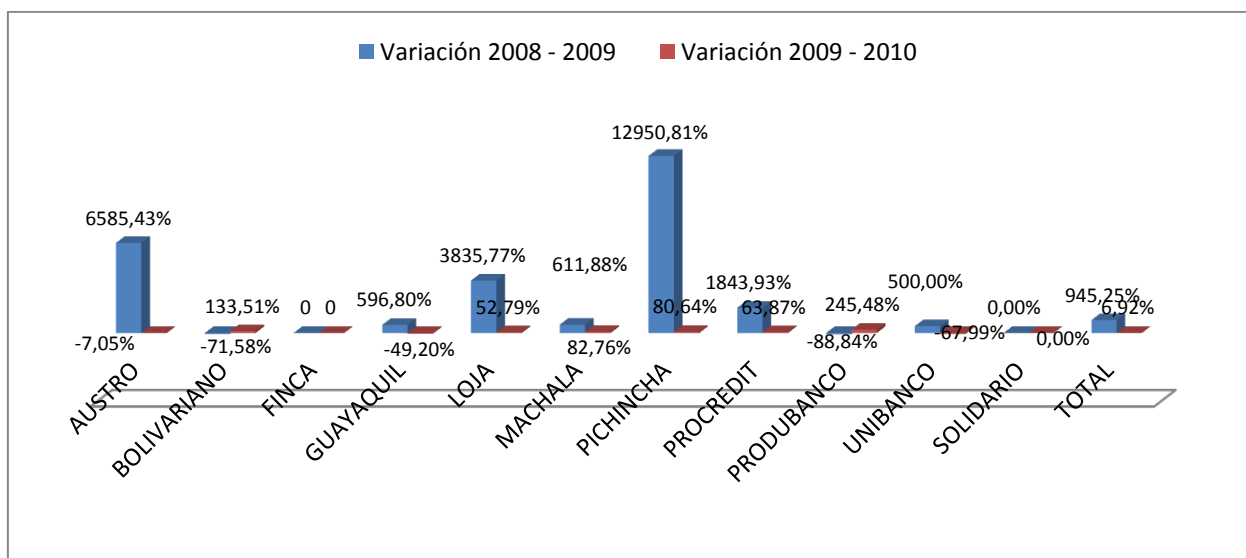
OTRAS CAPTACIONES EN EL SUBSISTEMA BANCA PRIVADA					
OTRAS CAPTACIONES EN DOLARES					
	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
AUSTRO	13.310,00	889.831,00	827.097,00	6585,43%	-7,05%
BOLIVARIANO	95.160,00	27.045,00	63.152,00	-71,58%	133,51%
FINCA	0,00	-	-	0,00	-
GUAYAQUIL	390.838,07	2.723.373,00	1.383.388,00	596,80%	-49,20%
LOJA	38.192,00	1.503.151,00	2.296.698,00	3835,77%	52,79%
MACHALA	3.241,00	23.072,00	42.167,00	611,88%	82,76%
PICHINCHA	10.888,00	1.420.972,00	2.566.796,00	12950,81%	80,64%
PROCREDIT	10.300,00	200.225,00	328.116,00	1843,93%	63,87%
PRODUBANCO	125.442,92	14.001,00	48.371,00	-88,84%	245,48%
UNIBANCO	0,00	383.052,00	122.618,00	500,00%	-67,99%
SOLIDARIO	0,00	0,00	3.485,00	0,00%	0,00%
TOTAL	687.371,99	7.184.722,00	7.681.888,00	945,25%	6,92%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

En la tabla 2.5 se evidencia que el banco que generó más ingresos en otros tipo de captaciones es el Pichincha con el 80.64% a diciembre del 2010, le sigue el Banco de Loja con el 52.79%, se evidencia que todos los bancos no han tenido un incremento en otro tipo de captaciones muy significativo al 2010 como lo tuvieron a finales del 2009.

Gráfico 2.4 Sistema Financiero Local
Variación Banca Privada – Otras Captaciones



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Cooperativas

Tabla 2.6 Sistema Financiero Nacional
Cooperativas – Cuentas Ahorro

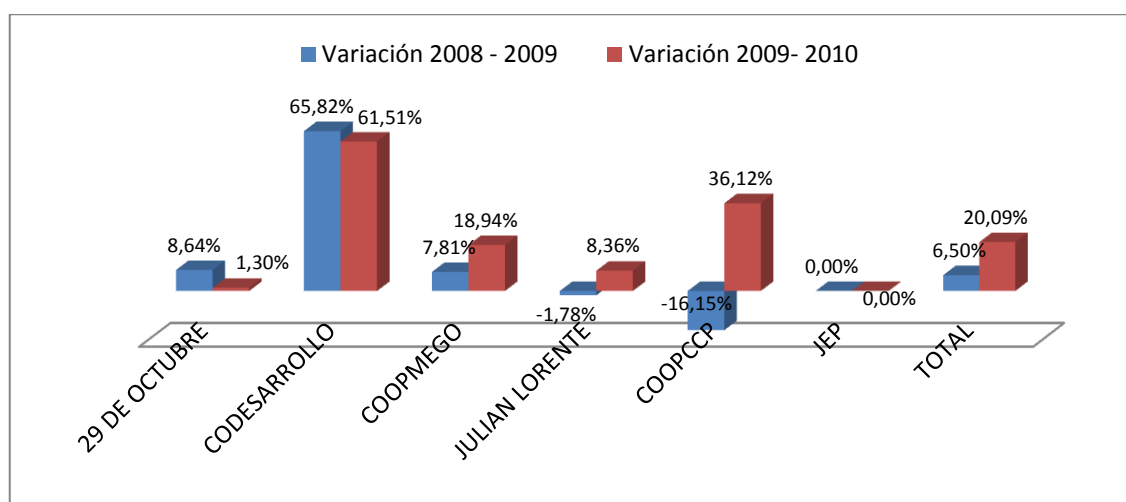
CAPTACIONES EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
AHORRO EN DOLARES					
COOPERATIVAS	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009-2010
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	1.396.720,66	1.517.381,05	1.537.085,05	8,64%	1,30%
CODESARROLLO	502.104,17	832.600,35	1.344.717,31	65,82%	61,51%
COOPMEGO	24.805.042,55	26.741.289,39	31.807.025,99	7,81%	18,94%
PADRE JULIAN LORENTE	5.437.157,66	5.340.557,64	5.787.109,22	-1,78%	8,36%
COOPCCP	885.307,98	742.305,03	1.010.459,09	-16,15%	36,12%
JEP	0	0,00	753.969,26	0,00%	0,00%
TOTAL	33.026.333,02	35.174.133,46	42.240.365,92	6,50%	20,09%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

En Loja el subsistema de cooperativas aporta al Sistema Financiero Nacional con 259.051.538,6 millones de dólares en depósitos. Operan seis cooperativas, de las cuales la Cooperativa Manuel Esteban Godoy es la de mayor captación con 31.807.025,99 al 2010 con un crecimiento del 18.94% le sigue la Cooperativa Padre Julián Lorente con 5.787.109,22 de captaciones totales, desde que las cooperativas han abierto sus puertas se puede ver que las personas confían en ellas y que cada día van incrementando más productos y servicios, para satisfacer a sus clientes.

Gráfico 2.5 Sistema Financiero Nacional
Variación Cooperativas – Cuentas Ahorro



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Cuentas Ahorro a Plazo

Tabla 2.7 Sistema Financiero Nacional
Cooperativas – Cuentas a Plazo

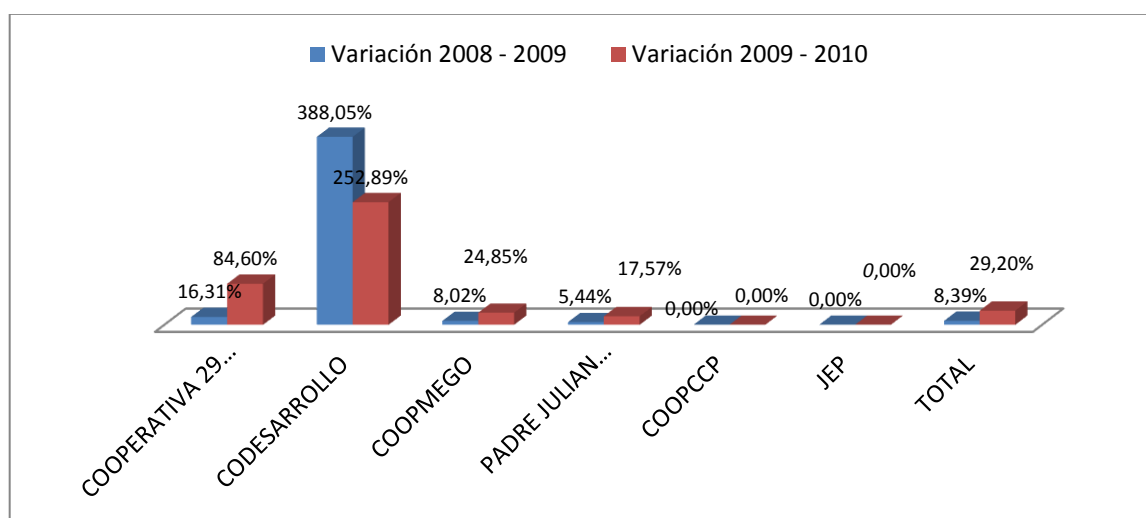
CAPTACIONES EN EL SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
PLAZO EN DOLARES					
COOPERATIVAS	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	1.093.364,42	1.271.716,55	2.347.573,18	16,31%	84,60%
CODESARROLLO	47.669,00	232.647,68	820.987,12	388,05%	252,89%
COOPMEGO	35.243.218,13	38.068.821,22	47.527.030,24	8,02%	24,85%
PADRE JULIAN LORENTE	4.580.800,83	4.829.774,91	5.678.495,53	5,44%	17,57%
COOPCCP	0	0,00	0,00	0,00%	0,00%
JEP	0	0,00	992.438,03	0,00%	0,00%
TOTAL	40.965.052,38	44.402.960,36	57.366.524,10	8,39%	29,20%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

De los resultados que se desprenden de la tabla 2.7, la cooperativa que presenta mayor volumen en captaciones en cuentas de ahorro es la Coopmego con un incremento del 24.85% al 2010 con respecto al año anterior, en segundo lugar se encuentra la Padre Julián Lorente con un crecimiento del 17.57% al 2010, tenemos que pese a esto las 5 cooperativas que presentan información en el periodo analizado tienen cifras positivas y es alentador ver como el sistema financiero a nivel de cooperativas han logrado sobrellevar la crisis.

Gráfico 2.6 Sistema Financiero Nacional
Variación Cooperativas – Plazo



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Otras captaciones en dólares

Tabla 2.8 Sistema Financiero Nacional
Cooperativas – Otras Captaciones

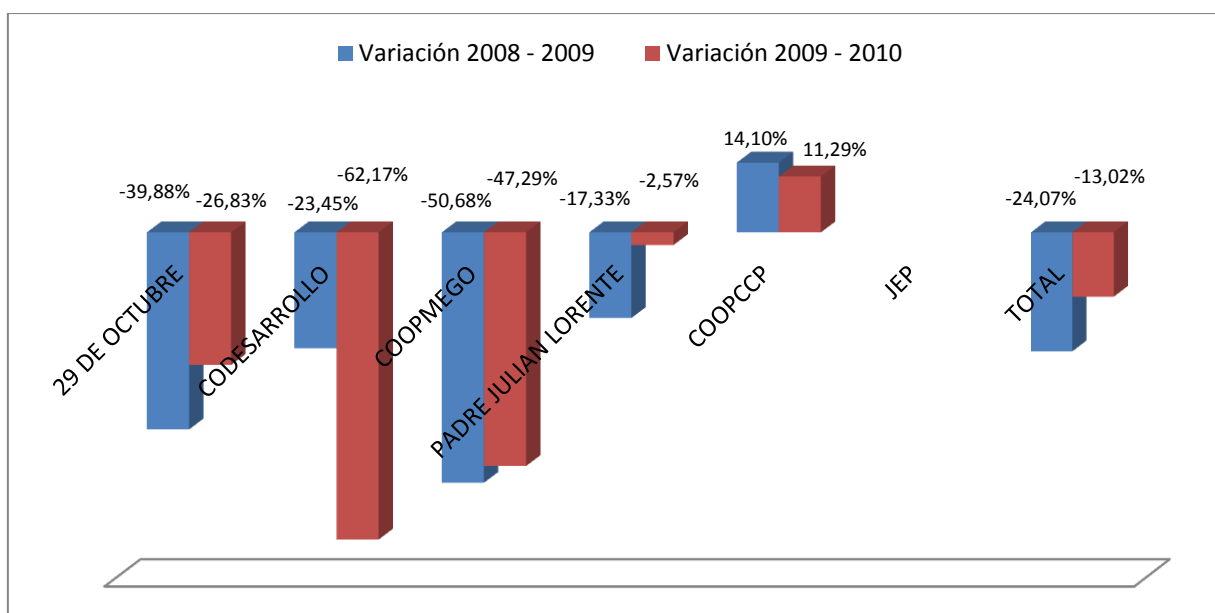
CAPTACIONES SUBSISTEMA COOPERATIVAS					
OTRAS CAPTACIONES EN DOLARES					
COOPERATIVAS	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	133.595,76	80.313,51	58.763,42	-39,88%	-26,83%
CODESARROLLO	134.857,69	103.229,53	39.051,04	-23,45%	-62,17%
COOPMEGO	920.887,88	454.225,67	239.424,14	-50,68%	-47,29%
PADRE JULIAN LORENTE	660.367,50	545.941,69	531.899,02	-17,33%	-2,57%
COOPCCP	578.629,95	660.229,39	734.753,21	14,10%	11,29%
JEP	0	0,00	0,00		
TOTAL	2.428.338,78	1.843.939,79	1.603.890,83	-24,07%	-13,02%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

En cuanto al rubro otras captaciones para el subsistema de cooperativas presentaron resultados no favorables para todas excepto para la Coopccp, por lo que las cooperativas deben emplear nuevas estrategias para atraer a los clientes que quieren invertir y sobre todo recuperar su confianza.

Gráfico 2.7 Sistema Financiero Local
Variación Cooperativas – Otras Captaciones



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Mutualista

Tabla 2.9 Sistema Financiero Nacional
Mutualista - Captaciones

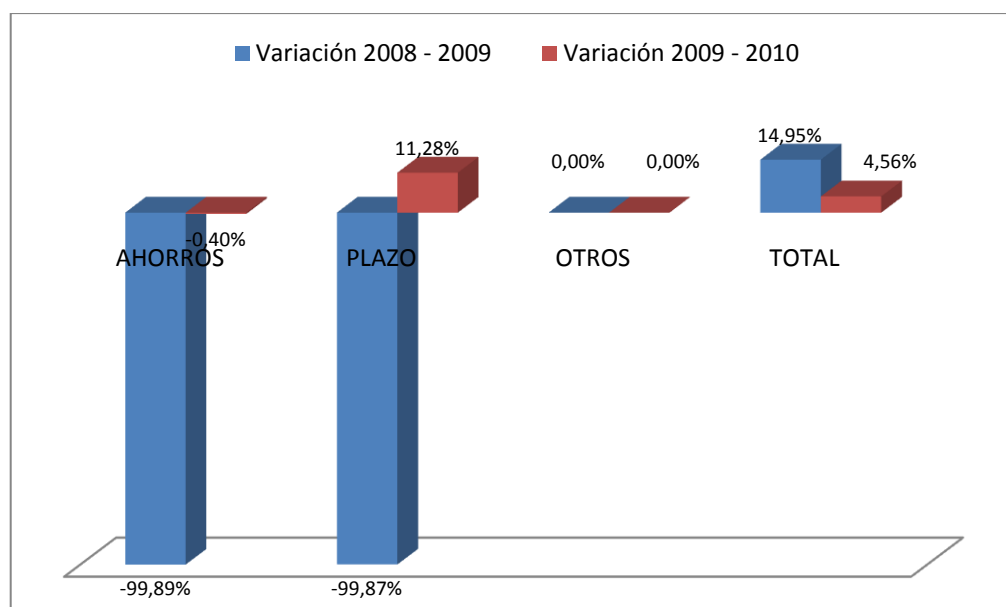
CAPTACIONES EN DOLARES DE LA MUTUALISTA					
	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2009 - 2010
AHORROS	4.717.117,85	4.953.782,89	4.933.887,71	-99,89%	-0,40%
PLAZO	2.771.477,15	3.654.621,00	4.066.743,92	-99,87%	11,28%
OTROS	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL	7.488.595,00	8.608.403,89	9.000.631,63	14,95%	4,56%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

En la plaza Loja, contamos únicamente con una sola institución de este tipo que es la Mutualista Pichincha, con un aporte de 9`000,631.63 millones al 2010, en captaciones totales con un incremento del 4.56% con respecto al año anterior.

Gráfico 2.8 Sistema Financiero Local
Variación Mutualista – Captaciones



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Banca Pública

Tabla 2.10 Sistema Financiero Local

Banca Pública - Captaciones

CAPTACIONES DE LA BANCA PÚBLICA					
Banco Nacional de Fomento					
	2008	2009	2010	Variación 2008 - 2009	Variación 2008 - 2009
AHORROS	1.888.449,37	3.126.859,88	3.547.428,49	65,58%	13,45%
CORRIENTE	654.810,71	95.831,72	137.745,53	-85,36%	43,74%
PLAZO	78.000,10	198.156,54	420.993,08	154,05%	112,45%
OTROS	0	799.673,05	1.649.722,48	0,00%	106,30%
TOTAL	2.621.260,18	4.220.521,19	5.755.889,58	61,01%	36,38%

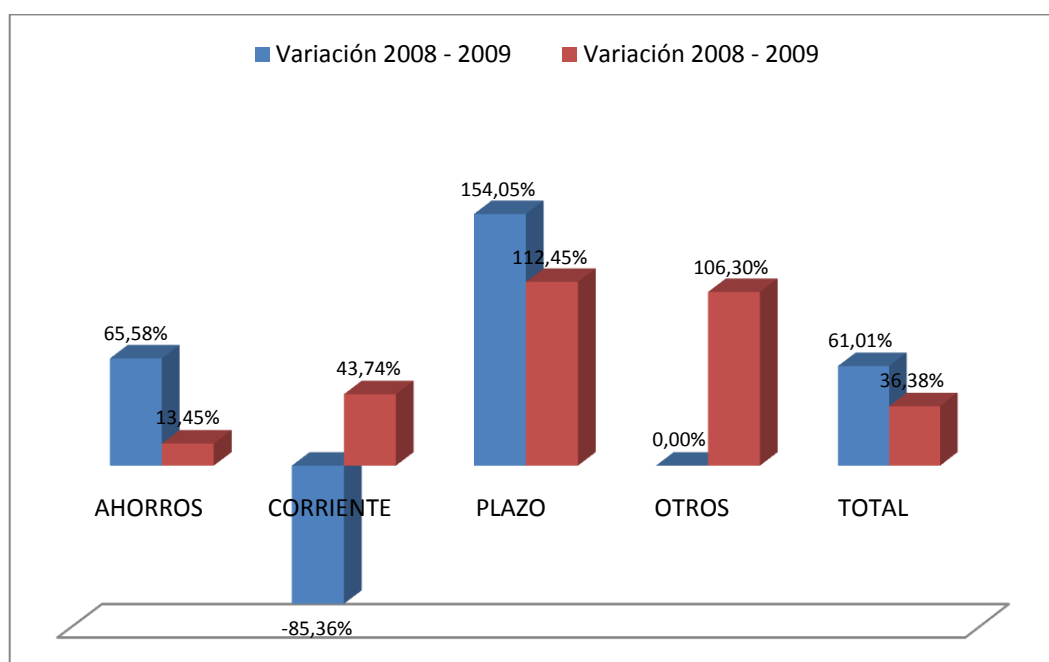
Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

La presencia de la banca pública en el cantón Loja está representada por el Banco Nacional de Fomento con 5`755,889.58 millones de dólares a diciembre de 2010, con un crecimiento del 36.38% (2009-2010).

Gráfico 2.9 Sistema Financiero Nacional

Variación Banca Pública - Captaciones



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

2.2.2 Por subsistema

Tabla 2.11 Sistema Financiero Local

Subsistemas - Captaciones

TIPO CUENTAS	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2008-2009	VARIACIÓN 2009-2010
Banca Privada	204.164.226,00	202.979.103,00	239.713.623,00	-0,58%	18,10%
Cooperativas	76.419.724,18	81.421.033,61	101.210.780,85	6,54%	24,31%
Mutualistas	7.488.595,00	8.608.403,89	9.000.631,63	14,95%	4,56%
Banca Pública	2.621.260,18	4.220.521,19	5.755.889,58	61,01%	36,38%
Total	290.693.805,36	297.229.061,69	355.680.925,06	2,25%	19,67%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Las captaciones del sistema financiero local tuvieron un crecimiento muy bajo en el 2009 de 2.25% con respecto al año anterior por la incertidumbre causada en las elecciones nacionales durante el primer semestre del 2009, notando un repunte positivo en el 2010. Así las captaciones de la plaza Loja al 2010 fueron de 355`680,925.06 con un incremento del 19.67%.

La banca privada con 204`164,226.00 en el 2008, 202`979,103.00 en el 2009 y con 239`713,623.00 en el 2010, se constituye como el subsistema con mayor captación pese a los altos y bajos que ha sufrido la banca ecuatoriana, actualmente se ha estabilizado y ha logrado que los clientes tengan más seguridad con sus depósitos.

En la tabla 2.10 se evidencia que las captaciones para el subsistema de cooperativas a pesar que en 2009 tuvo un crecimiento bajo de 6.54% en el 2010 con la presencia de Codesarrollo, Juventud Ecuatoriana Progresista y COOPCCP tuvo un incremento del 24.31%, los clientes les atraen las cooperativas que recién empiezan a operar por los costos y por las promociones que les ofrecen.

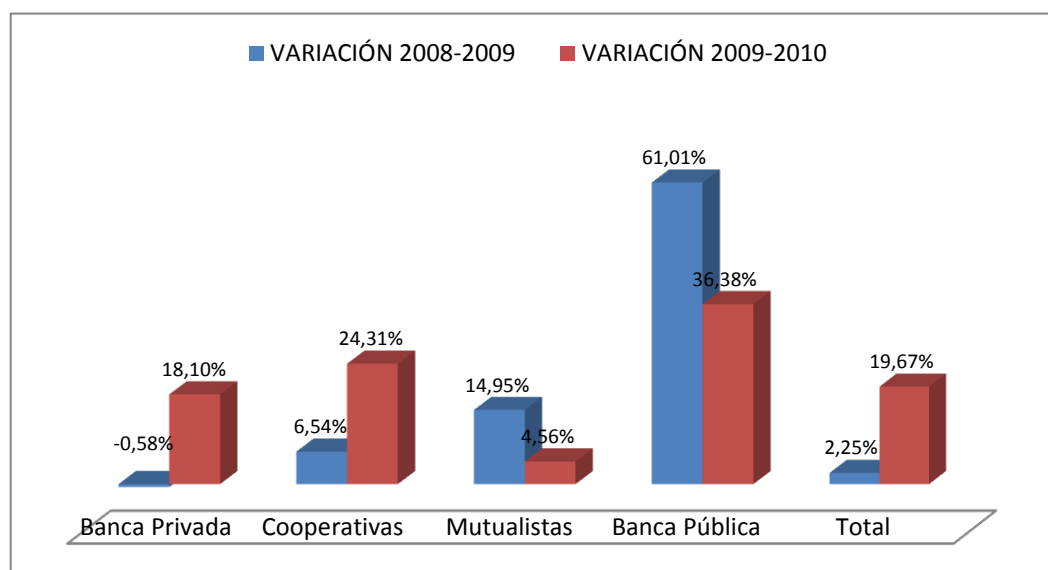
Para las mutualistas el 2009 fue relativamente un buen año por la confianza y solidez que les brindaron a sus clientes tuvieron un incremento del 14.95%, pero con el mal manejo de la Mutualista Benalcázar y con cierre de la misma, los clientes

optaron por la banca pública, la banca privada y las cooperativas, por esta razón vemos que para el 2010 solo existe un crecimiento del 4.56%.

La banca pública tuvo un crecimiento del 61.01% en el 2008-2009, debido a que la gran mayoría de sus clientes tienen préstamos con convenios de instituciones públicas y privadas, para el 2009-2010 solo incrementó el 36.38%.

Con esto podemos concluir diciendo que en el cantón Loja la banca privada es la que mejor capta, y tiene un alto índice de aceptación por parte de los lojanos y la banca pública es la que más bajo volumen de captaciones tiene en nuestro cantón.

Gráfico 2.10 Sistema Financiero Nacional
Variación Subsistemas - Captaciones



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

2.3 EVOLUTIVO DE COLOCACIONES

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

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

condiciones de riesgo previstas. Para tal efecto, instituciones financieras orientan su organización a la evaluación de negocios y análisis de riesgo, en términos de personas y pequeños negocios, dando lugar a la banca de consumo, comercio, microcrédito, vivienda; asimismo, se orientan a medianos y grandes negocios, los que requieren un trato especializado y con los cuales incluso se realizan negocios compartidos con otros bancos, es el caso de la banca corporativa. Algunos bancos desarrollan labores de banca de inversión, es decir de asesoría especializada en la promoción de inversiones y en la estructuración de financiamientos alternativos.

La selección de un cliente es un proceso amplio que muchas entidades financieras han sistematizado en procesos básicos, que comprende la calificación legal, referencias bancarias y comerciales, evaluación de la capacidad de pago y la definición de garantías que el cliente debe constituir para respaldar el crédito.

2.3.1 Por tipo de cartera

En la ciudad de Loja se puede evidenciar un crecimiento en las colocaciones de todo el sistema financiero ya que existe un aumento del 28.14% entre el año 2009-2010. Dentro de este crecimiento, desde el 2008 al 2010 la cartera de consumo es la que tuvo un volumen superior a los demás carteras. A diciembre del 2010 la cartera de consumo cuenta con (\$113312,10 mill), seguido de los créditos de comercio (\$85624,26 mill), créditos de vivienda (\$48584,98 mill) y de los microcréditos (\$43879,71 mill).

Tabla 2.12 Colocaciones por tipo de crédito en millones de dólares

TIPOS DE CREDITOS	2008	2009	2010	Variación 2008-2009	Variación 2009-2010
COMERCIAL	80 597,03	72 185,5	85 624,26	-10,44%	18,62%
CONSUMO	86 274,8	83 621,89	113 312,1	-3,07%	35,51%
VIVIENDA	39 478,02	37 784,32	48 584,98	-4,29%	28,59%
MICRO-CREDITO	36 636,21	33 808,55	43 879,71	-7,72%	29,79%
TOTAL	242 986,06	227 400,25	291 401,06	-6,41%	28,14%

Elaboración: Las autoras

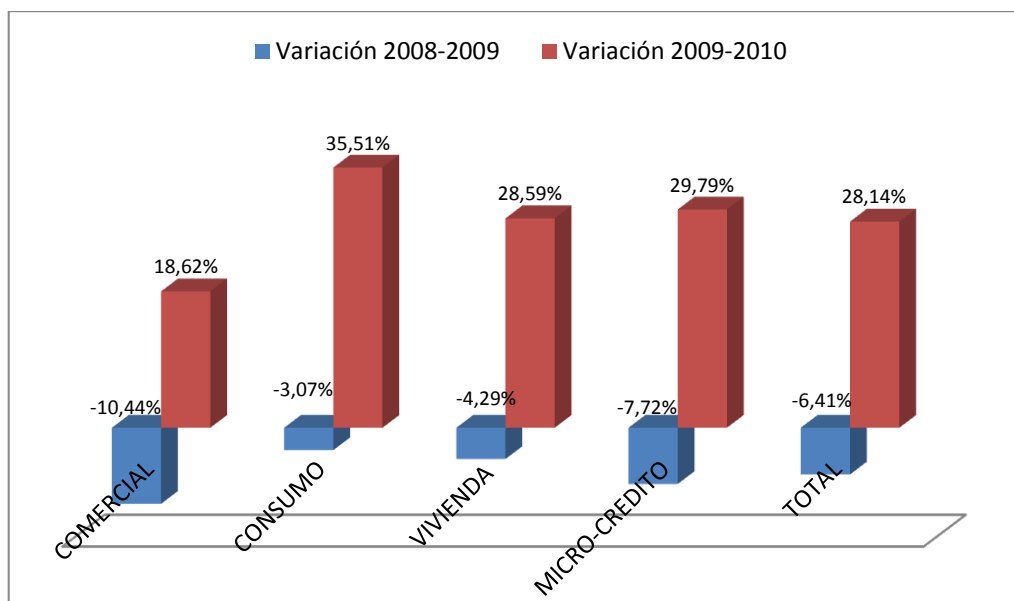
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tenemos que en el 2008-2009 la variación fue negativa para todos los tipos de créditos por la desconfianza de los clientes con las instituciones financieras, pero en el 2009-2010 las personas han ido poco a poco retomando préstamos,

principalmente los de consumo, los cuales se han incrementado en un 35.51% seguido de los microcréditos con un crecimiento del 29.79%.

Como sabemos, el principal rol de la banca es ser intermediario financiero captando los recursos de un sector y canalizarlos a inversiones productivas a otro. Es importante destacar que en el año 2008, el actual gobierno del presidente Eco. Rafael Correa promovió una serie de reformas como la nueva Ley de Justicia Financiera que básicamente reguló las tasas de interés y eliminó algunas comisiones financieras, además de ejercer controles al flujo de capitales internos y externos. Todas estas reformas, afectaron levemente (2%) a la tasa de Transformación de ahorro en crédito, pero no repercutieron negativamente en la ineficiencia del sistema. Al canalizar el ahorro a inversión el sistema financiero contribuye al crecimiento y desarrollo económico.

Gráfico 2.11 Colocaciones por tipo de crédito en millones de dólares
Variación Banca Privada



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

2.3.2 Por subsistema

Tabla 2.13 Cartera por tipo de subsistema en dólares

	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Variación 2008-2009	Variación 2009-2010
BANCA PRIVADA	162.719.506,53	149.158.872,85	197.032.358,57	-8,38%	32,09%
COMERCIO	62.210.518,47	52.550.261,99	62.822.833,26	-15,53%	19,55%
CONSUMO	51.393.920,56	52.067.430,00	73.284.175,00	1,31%	40,74%
VIVIENDA	30.239.456,06	28.490.011,83	38.234.938,46	-5,79%	34,20%
MICROCRÉDITO	18.875.611,44	16.051.169,03	22.690.411,85	-14,96%	41,36%
BANCA PÚBLICA	17.497.488,30	17.713.674,62	18.997.784,23	12,35%	7,24%
COMERCIO	16.158.091,93	16.092.147,45	15.184.862	-0,40%	-5,63%
CONSUMO	19.285,62	72.717,80	82.926	277,06%	14,04%
VIVIENDA	-	-	0	0,00%	0,00%
MICROCRÉDITO	1.320.110,75	1.548.809,37	3.729.996,23	17,32%	140,82%
COOPERATIVAS	56.073.226,06	53.644.203,99	68.405.539,85	-4,33%	27,51%
COMERCIO	1.894.695,46	2.863.938,51	5.857.047,71	51,16%	104,51%
CONSUMO	34.021.990,08	30.584.616,61	38.601.317,80	-10,10%	26,21%
VIVIENDA	3.716.051,96	3.987.079,27	6.488.736,11	7,29%	62,74%
MICROCRÉDITO	16.440.488,56	16.208.569,60	17.458.438,23	-1,41%	7,71%
MUTUALISTAS	6.695.871,74	6.884.099,52	9.195.501,39	2,81%	33,58%
COMERCIO	333.732,23	679.149,61	1.759.520,00	103,50%	159,08%
CONSUMO	839.608,20	897.124,15	1.343.683,13	6,85%	49,78%
VIVIENDA	5.522.531,31	5.307.825,76	6.092.298,26	-3,89%	14,78%
MICROCRÉDITO	-	-	-	-	0,00%
TOTAL GENERAL	242.986.092,63	220.516.751,46	28.193.285,62	-0,87%	-9,24%

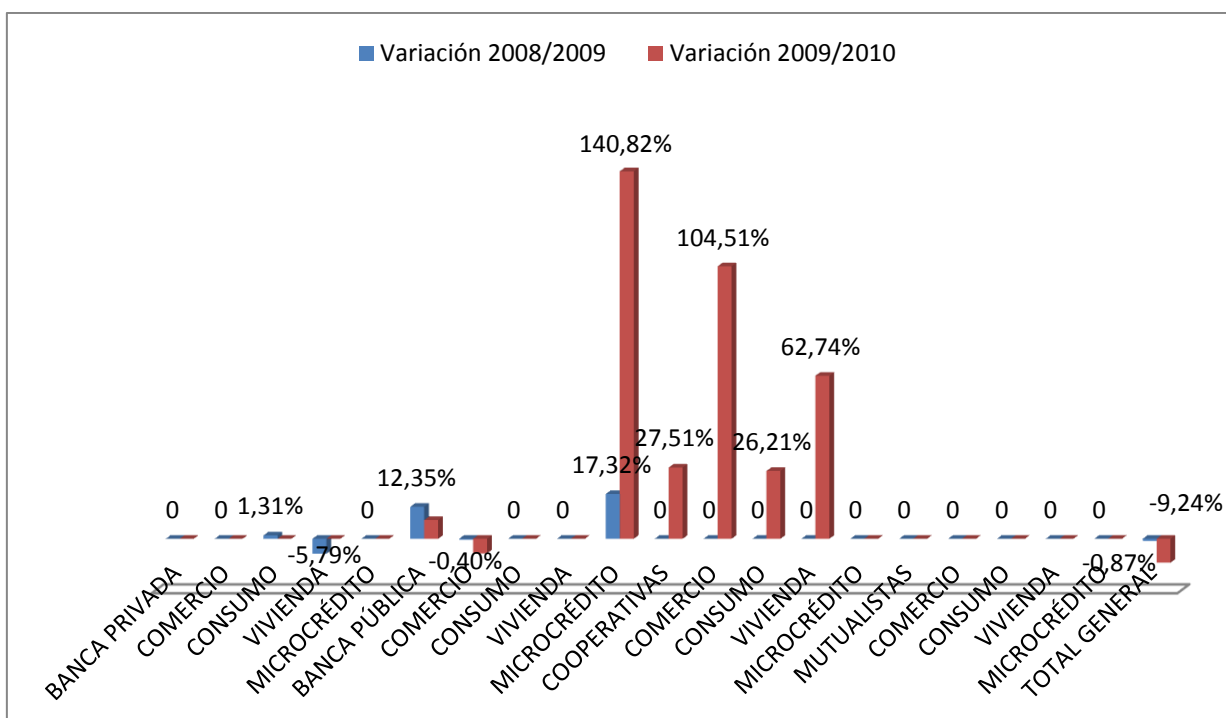
Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Al analizar la cartera de crédito por subsistema, se observa que a diciembre del año 2010 fue de 28'193,285.62 dólares, el subsistema que predomina son los bancos privados con 197'032,358.57 dólares, con un incremento del 32.09%

Las instituciones que mantienen el segundo puesto en colocaciones son las cooperativas con 68'405,539.85 con un crecimiento del 27.51% dólares al 2010, en tercer lugar se encuentran la banca pública con 18'997,784.23 con un crecimiento del 7.24% y ocupando el cuarto lugar están las mutualistas con 9'195,501.39 dólares y un incremento del 33.58%.

Gráfico 2.12
Variación Cartera por tipo de subsistema en dólares



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2.14 Cartera Banca Pública en dólares

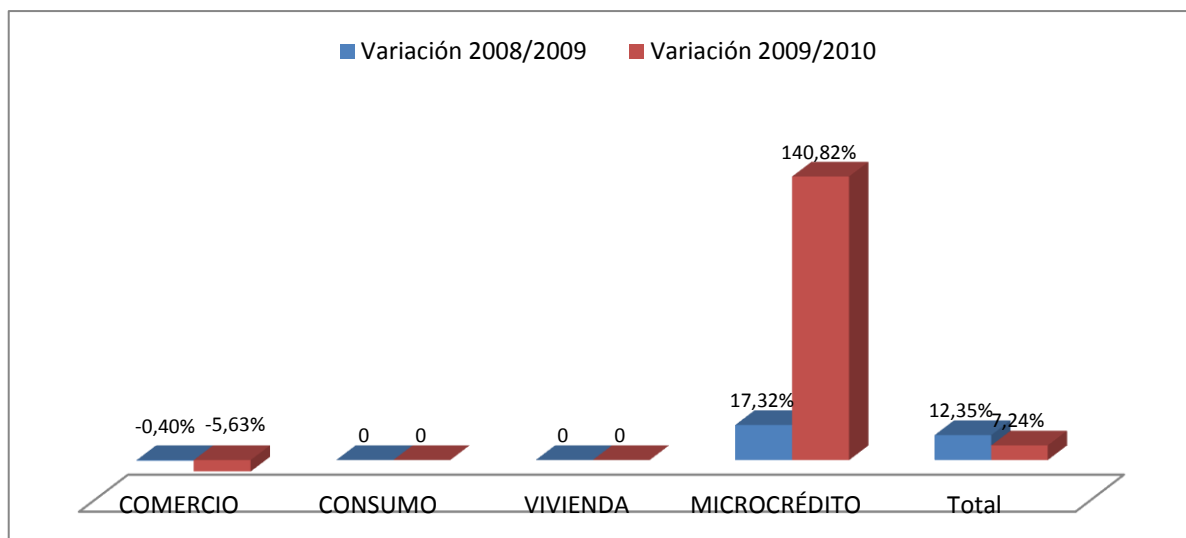
	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Variación 2008-2009	Variación 2009-2010
COMERCIO	16.158.091,93	16.092.147,45	15.184.862	-0,40%	-5,63%
CONSUMO	19.285.62	72.717.80	82.926	277,06%	14,04%
VIVIENDA	-	-	0	0,00%	0,00%
MICROCRÉDITO	1.320.110,75	1.548.809,37	3.729.996,23	17,32%	140,82%
Total	17.497.488,30	17.713.674,62	18.997.784,23	12,35%	7,24%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Lo que corresponde a banca pública existe un crecimiento al 2010 en lo que corresponde a la cartera de microcrédito, ya que su crecimiento fue del 140.82% lo que representa 3`729,996.23 dólares. Por otra parte la cartera de comercio disminuyó en -5.63% lo que representa 15`184,862.00 dólares.

Gráfico 2.13 Variación Cartera Banca Pública en dólares



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2.15 Cartera Cooperativas en dólares

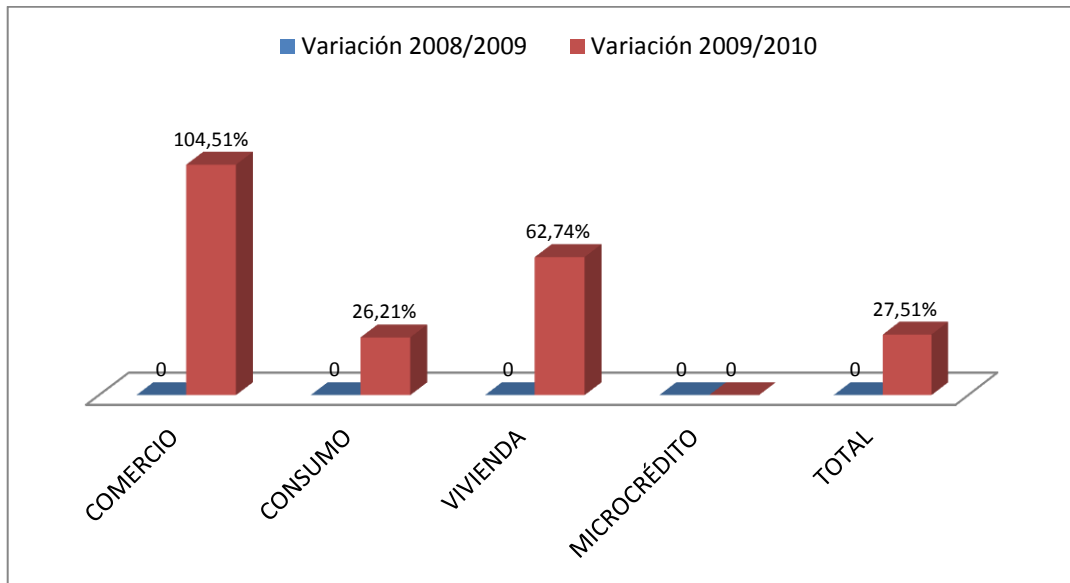
	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Variación Relativa 2008/2009	Variación Relativa 2009/2010
COMERCIO	1.894.695,46	2.863.938,51	5.857.047,71	51,16%	104,51%
CONSUMO	34.021.990,08	30.584.616,61	38.601.317,80	-10,10%	26,21%
VIVIENDA	3.716.051,96	3.987.079,27	6.488.736,11	7,29%	62,74%
MICROCRÉDITO	16.440.488,56	16.208.569,60	17.458.438,23	-1,41%	7,71%
TOTAL	56.073.226,06	53.644.203,99	68.405.539,85	-4,33%	27,51%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Para las cooperativas su crecimiento al año 2010 está dentro de su cartera de vivienda con un 62.74% lo que refleja en 6`488,736.11 dólares, la cartera que obtuvo el menor crecimiento fue la de microcrédito con el 7.71% es decir 17`458,438.23 dólares.

Gráfico 2.14 Variación Cartera Cooperativas en dólares



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2.16 Cartera Mutualistas en dólares

	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Variación Relativa 2008/2009	Variación Relativa 2009/2010
COMERCIO	333.732,23	679.149,61	1.759.520,00	103.50%	159.08%
CONSUMO	839.608,20	897.124,15	1.343.683,13	6.85%	49.78%
VIVIENDA	5.522.531,31	5.307.825,76	6.092.298,26	-3.89%	14.78%
MICROCRÉDITO	-	-	-	0.00%	0.00%
TOTAL	6.695.871,74	6.884.099,52	9.195.501,39	2.81%	33.58%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Las Mutualistas reflejan un crecimiento en su cartera comercial ya que a diciembre del 2010 crecieron un 159.08% lo que representa 1`759,520.00 dólares, la cartera que obtuvo un menor crecimiento fue la de vivienda con 14.78% equivalente a 6`092,298.26 dólares.

El sistema financiero nacional se encuentra en un proceso de reestructuración, sin embargo la captación de depósitos y las colocaciones en créditos está concentrada en los bancos de la localidad, a este nivel se han observado crecimientos en los últimos tres años.

Hay que considerar que existen muchas facilidades para la presencia del capital en los bancos locales como lo son las inversiones del extranjero, lo que tuvo como finalidad la reducción de las tasas de interés, objetivo que no se ha logrado, en parte por el reducido volumen de la intermediación financiera y el efecto del riesgo país.

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

La percepción del riesgo de una entidad financiera para la captación de depósitos es determinada periódicamente por las clasificadoras de riesgo privadas, la cual es complementada por el seguimiento permanente de parte de la Superintendencia de Banca y Seguros. Esta clasificación es fundamental para decidir los depósitos de excedentes de liquidez, pero también permite apreciar qué entidades pueden ofrecer facilidades competitivas a las empresas que requieran endeudarse, lo que supone una institución con mayor índice para realizar cualquier tipo de colocaciones.

Un mercado que se debe considerar y está en apogeo es el cooperativismo, por lo visto, mucho queda por hacer; el movimiento cooperativo enfrenta un reto impuesto por el sistema económico-social vigente y, por lo tanto, hay que encontrar soluciones factibles y concretas para corregir sus debilidades, reivindicando un nuevo papel para el movimiento. La coyuntura actual se presenta particularmente favorable para las cooperativas de ahorro y crédito, puesto que diferentes instancias del estado reconocen la dinámica que tienen en el ámbito rural en su calidad de organismos financieros locales, canalizadores de microcréditos productivos para los grupos más necesitados; por esa razón se las considera como "uno de los mecanismos más eficientes del desarrollo regional". Además, el programa del actual gobierno "plantea

el asociativismo y cooperativismo de los agricultores para hacer viables las pequeñas producciones que difícilmente pueden desarrollarse".

2.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. TIPOS Y COSTOS

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

Por lo cual se hace referencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, sustituido con la promulgación de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, publicada en el registro oficial No.135 del 26 de julio de 007.

"Art. 201.- Las tarifas que cobren por servicios activos, pasivos o de cualquier naturaleza que presten las instituciones financieras, serán acordadas libremente entre las partes contratantes y tendrán como máximo el promedio por servicios del sistema más dos desviaciones estándares, el que brindará un 95 por ciento de confiabilidad. La Superintendencia de Bancos y Seguros calculará y publicará semestralmente el nivel promedio ponderado de dichas tarifas, las que serán públicas en las páginas de internet de la Superintendencia de Bancos y Seguros"

2.4.1 Por Institución Financiera

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

Esta información constituye el inicio de una estrategia de transparencia que facilita el impulso de una política de precios que admite perfeccionar la eficacia de las instituciones financieras. De esta manera, se promueve la eficaz utilización del ahorro en las actividades productivas; además permite a los clientes del sistema

financiero discernir con mayores conocimientos sobre sus conveniencias, para demandar productos y servicios financieros.

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

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

BANCA PRIVADA

	AUSTRO	SOLIDARIO	LOJA	GUAYAQUIL	PICHINCHA	MACHALA	PROCREDIT	PRODUBANCO	BOLIVARIANO	UNIBANCO	FINCA
PRODUCTOS											
CUENTA AHORRO	0-0.75	N/D	0-3	0-1.4	0-2	0.5-1.75	1.25-2.75	0.25-1	0.5-1.48	0-5	0.25-2
CUENTA CORRIENTE	0-1	N/D	0.00	0.00	0-1	0.00	0-1	0.00	0.00	0-1	N/D
CRÉDITOS											
COMERCIO	9.02-11.23	N/D	8.95-11.23	8.37-11.27	8.92-11.2	8.95-11.23	8.82-11.07	9.33-11.83	N/D	N/D	N/D
CONSUMO	15.20	N/D	15.20	15.99	15.12-15.20	15.20	N/D	16.29	N/D	0.16	N/D
VIVIENDA	10.78	N/D	10.78	10.38	10.75	10.78	10.62	11.33	N/D	N/D	N/D
MICROCRÉDITO	17.5-19.5	N/D	21.7-26.13	22.97-28.97	22.5-26.9	22.93-26.92	22.6-26.54	25.49-27.5	N/D	0.30	27.46-30.5
SOBREGIROS	15.20	N/D	15.10	16.30	15.10	15.10	15.10	16.29-16.3	N/D	0.16	N/D
TARJETAS DE CRÉDITO	11.23-15.20	N/D	15.20	11.83-16.3	16.30	11.23-16.3	N/D	16.29	N/D	16.08	N/D
PÓLIZAS	3.5-6	N/D	4-6.50	3.85-6.69	2-5.75	1-5.25	3-6	1.26-5.75	0.05-5.25	1-6	0-6.4
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MÁXIMA											
EMISIÓN TARJETA DÉBITO	5.15	5.00	5.15	5.15	5.15	5.15	5.15	5.15	5.15	5.00	N/D
RENOVACIÓN ANUAL TARJETA DÉBITO	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	1.84	1.85	N/D
REPOSICIÓN TARJETA DÉBITO	4.94	4.80	4.94	4.94	4.94	4.94	4.94	4.94	4.94	4.94	N/D
TRANSFERENCIAS NACIONALES OTRAS ENTIDADES OFICINA	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	N/D	2.00	2.00	N/D
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR	10.00	0-10	10.00	10.00	6-10	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	N/D
TRANSFERENCIAS ENVIADAS AL EXTERIOR	55.00	50.00	50.00	45-50	14-55.49	55.49	35-50	15-55.49	20-50	25-55	N/D
TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS ENVIADAS (INTERNET)	0.50	N/D	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.25	0.50	N/D
COSTO FORMULARIO DE CHEQUE	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	N/D
CERTIFICACIÓN DE CHEQUE	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	N/D
EMISIÓN CHEQUE DE GERENCIA	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	N/D
CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	2.79	2.79	2.79	2.79	2.79	2.79	2.79	2.79	2.79	2.79	2.75
CHEQUE DEVUELTO EXTERIOR	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24	N/D
CHEQUES CONSIDERACIÓN CÁMARA DE COMPENSACIÓN	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	N/D
ABSTENCIÓN DE PAGO DE CHEQUES	3.00	3.00	3.00	N/D	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	N/D
OPOSICIÓN AL PAGO DE CHEQUES	3.00	3.00	3.00	N/D	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	N/D
REVOCATORIA DE CHEQUES	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	N/D
COSTO REPOSICIÓN LIBRETA/ CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR PÉRDIDA. ROBO O DETERIORO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	N/D
CORTE DE ESTADOS DE CUENTA	1.83	1.50	1.83	1.83	1.83	1.83	0.25-1.83	1.83	1.83	1.50	1.00
ENTREGA ESTADOS CUENTA OFICINA	0.30	0.30	0.30	0.30	0.00	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	N/D
ENTREGA ESTADOS CUENTA DOMICILIO	1.66	1.65	1.66	1.66	1.66	1.66	1.66	1.66	1.66	1.66	N/D
REFERENCIAS BANCARIAS	2.65	2.65	2.65	2.65	0.00	2.65	2.65	2.65	2.65	2.65	2.65

IMPRESIÓN CONSULTA SALDO CAJERO AUTOMÁTICOS	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	N/D
SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS	AUSTRO	SOLIDARIO	LOJA	GUAYAQUIL	PICHINCHA	MACHALA	PROCREDIT	PRODUBANCO	BOLIVARIANO	UNIBANCO	FINCA	
COPIA MICROFILM	3-5	5.00	2.24	5.00	2.00	3.00	3.00	5.00	3.00	5.00	N/D	
CASILLEROS DE SEGURIDAD	30-50	N/D	11.2 mensual	40-80	40-70	40-80	N/D	36-180	40-100	N/D	N/D	
EMISIÓN CHEQUES SOBRE BANCO DEL EXTERIOR	5.00	10.00	N/D	6-10	5.00	5.00	N/D	5.00	6.00	5.00	N/D	
RECAUDACIONES	0.25-0.75	N/D	0.25-0.75	0-1	0.35-1.80	0.3-0.75	0.60	0.25-0.75	0.3-1	0.50	N/D	
PAGOS DE NÓMINA	0.50	N/D	0.50	0-1	1-3	0-3	0.50	0.50	1.00	N/D	N/D	
PAGO MATRÍCULA CENTROS EDUCATIVOS	0.50	N/D	0.00	0-1	N/D	0.50	0.60	N/D	0-1	N/D	N/D	
COBRO SERVICIOS BÁSICOS	0.50	N/D	0.00	0-1	N/D	0.50	N/D	0.25-0.5	0.00	N/D	N/D	
RECARGAS DE CELULAR	0.50	N/D	N/D	N/D	0.00	0.50	0.20	1.5 mensual	0.00	N/D	N/D	
CUSTODIA DE VALORES	N/D	0% al 14% anual	N/D	1% / \$25	0.5%-1% / \$25	1.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	
OPERACIONES CONTINGENTES	4% anual	4% anual	4% anual	N/D	N/D	4% anual	4% anual	N/D	N/D	N/D	N/D	
COBRO IMPUESTOS	0.75	N/D	0-0.5	0.50	0.3-0.75	0.3-0.75	N/D	0.75	0.75	N/D	N/D	
COBRO IMPUESTOS SRI – RISE	0.75	N/D	0.30	0-1	0.30	0.30	N/D	N/D	0.30	N/D	N/D	
COBRO IMPUESTOS SRI - MATRICULACIÓN VEHICULAR	0.75	N/D	0.20	0-1	0.50	0.50	N/D	0.50	0.50	N/D	N/D	

COOPERATIVAS

	COOPMEGO	29 DE OCTUBRE	JULIAN LORENTE	JEP	COODESARROLLO	COOP COOPCCP
PRODUCTOS						
CUENTA AHORRO	0-3.5	1.00	N/D	3.5-5	2-4.5	0-0.25
CUENTA CORRIENTE	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
CRÉDITOS						
COMERCIO	11.23	11.23	11.20	N/D	10.00	11.20
CONSUMO	13.9-15.19	15.20	15.20	15.20	14-14.5	17.44
VIVIENDA	10.78	10.77	10.50	10.50	10.00	10.75
MICROCRÉDITO	19.9-25	20.95-24.6	16-20	16-20	10-17	22.89-29.51
SOBREGIROS	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
TARJETAS DE CRÉDITO	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
PÓLIZAS	3.5-6.5	4-8.5	4.24-7.5	4-8.6	5.5-8.5	3.25-8.5
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MAXIMA						
	COOPMEGO	29 DE OCTUBRE	JULIAN LORENTE	JEP	COODESARROLLO	COOP COOPCCP
EMISIÓN TARJETA DÉBITO	2.00	5.15	N/D	5.00	N/D	5.00
RENOVACIÓN ANUAL TARJETA DÉBITO	1.85	1.85	N/D	1.85	N/D	3.60
REPOSICIÓN TARJETA DÉBITO	2.00	4.94	N/D	4.94	N/D	4.90
TRANSFERENCIAS NACIONALES OTRAS ENTIDADES OFICINA	2.00	N/D	N/D	2.00	2.00	N/D
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR	N/D	N/D	N/D	N/D	2-10	10.00
TRANSFERENCIAS ENVIADAS AL EXTERIOR	N/D	N/D	N/D	35-55	20.00	20-50
TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS ENVIADAS (INTERNET)	N/D	0.50	N/D	0.35	N/D	N/D
COSTO FORMULARIO DE CHEQUE	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
CERTIFICACIÓN DE CHEQUE	N/D	N/D	N/D	2.00	N/D	N/D
EMISIÓN CHEQUE DE GERENCIA	N/D	0.50	N/D	N/D	N/D	N/D
CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	N/D	2.79	2.79	2.79	2.79	1.40
CHEQUE DEVUELTO EXTERIOR	N/D	N/D	N/D	3.24	N/D	N/D
CHEQUES CONSIDERACIÓN CÁMARA DE COMPENSACIÓN	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
ABSTENCIÓN DE PAGO DE CHEQUES	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
OPOSICIÓN AL PAGO DE CHEQUES	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
REVOCATORIA DE CHEQUES	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
COSTO REPOSICIÓN LIBRETA/ CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR PÉRDIDA. ROBO O DETERIORO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	N/D
CORTE DE ESTADOS DE CUENTA	1.50	1.83	1.83	1.83	1.00	1.50
ENTREGA ESTADOS CUENTA OFICINA	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
ENTREGA ESTADOS CUENTA DOMICILIO	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	1.65
REFERENCIAS BANCARIAS	1.68	2.65	2.65	N/D	2.00	1.50
IMPRESIÓN CONSULTA SALDO CAJERO AUTOMÁTICOS	0.35	0.35	N/D	0.35	N/D	N/D
SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS						
	COOPMEGO	29 DE OCTUBRE	JULIAN LORENTE	JEP	COODESARROLLO	COOP COOPCCP
COPIA MICROFILM	1.68	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
CASILLEROS DE SEGURIDAD	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
EMISIÓN CHEQUES SOBRE BANCO DEL EXTERIOR	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
RECAUDACIONES	1.00	N/D	N/D	0.15	N/D	N/D
PAGOS DE NÓMINA	N/D	N/D	N/D	0.00	N/D	N/D
PAGO MATRÍCULA CENTROS EDUCATIVOS	1.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
COBRO SERVICIOS BÁSICOS	1.00	0.30	N/D	N/D	N/D	N/D
RECARGAS DE CELULAR	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
CUSTODIA DE VALORES	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
OPERACIONES CONTINGENTES	5%	N/D	N/D	N/D	3%-4%	N/D
COBRO IMPUESTOS	N/D	0.50	N/D	N/D	N/D	N/D
COBRO IMPUESTOS SRI – RISE	N/D	0.30	N/D	N/D	N/D	N/D
COBRO IMPUESTOS SRI - MATRICULACIÓN VEHICULAR	N/D	0.50	N/D	N/D	N/D	N/D

MUTUALISTA Y BANCA PÚBLICA

	MUTUALISTA PICHINCHA	BANCO NACIONAL DE FOMENTO
PRODUCTOS		
CUENTA AHORRO	0-1.4	0.75-2.75
CUENTA CORRIENTE	0-1.4	0-1
CRÉDITOS		
COMERCIO	8.95-11.25	10-11.2
CONSUMO	15.20	16.00
VIVIENDA	10.78	5.00
MICROCRÉDITO	N/D	10-15
SOBREGIROS	N/D	N/D
TARJETAS DE CRÉDITO	16.30	N/D
PÓLIZAS	3.85-6.2	3.5-6.5
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MAXIMA		
	MUTUALISTA PICHINCHA	BNF
EMISIÓN TARJETA DÉBITO	5.15	5.15
RENOVACIÓN ANUAL TARJETA DÉBITO	1.85	1.85
REPOSICIÓN TARJETA DÉBITO	4.94	4.94
TRANSFERENCIAS NACIONALES OTRAS ENTIDADES OFICINA	2.00	2.00
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR	10.00	N/D
TRANSFERENCIAS ENVIADAS AL EXTERIOR	10.00	N/D
TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS ENVIADAS (INTERNET)	0.50	N/D
COSTO FORMULARIO DE CHEQUE	N/D	0.30
CERTIFICACIÓN DE CHEQUE	N/D	2.00
EMISIÓN CHEQUE DE GERENCIA	N/D	2.50
CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	2.79	2.79
CHEQUE DEVUELTO EXTERIOR	3.24	N/D
CHEQUES CONSIDERACIÓN CÁMARA DE COMPENSACIÓN	N/D	3.00
ABSTENCIÓN DE PAGO DE CHEQUES	N/D	3.00
OPOSICIÓN AL PAGO DE CHEQUES	N/D	3.00
REVOCATORIA DE CHEQUES	N/D	3.00
COSTO REPOSICIÓN LIBRETA/ CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR PÉRDIDA. ROBO O DETERIORO	N/D	1.00
CORTE DE ESTADOS DE CUENTA	1.83	1.83
ENTREGA ESTADOS CUENTA OFICINA	N/D	0.30
ENTREGA ESTADOS CUENTA DOMICILIO	1.66	N/D
REFERENCIAS BANCARIAS	2.65	2.65
IMPRESIÓN CONSULTA SALDO CAJERO AUTOMÁTICOS	0.30	0.35
SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS		
	MUTUALISTA PICHINCHA	BNF
COPIA MICROFILM	N/D	2.65
CASILLEROS DE SEGURIDAD	15-20	N/D
EMISIÓN CHEQUES SOBRE BANCO DEL EXTERIOR	10.00	N/D
RECAUDACIONES	N/D	N/D
PAGOS DE NÓMINA	0.50	N/D
PAGO MATRÍCULA CENTROS EDUCATIVOS	N/D	N/D
COBRO SERVICIOS BÁSICOS	N/D	N/D
RECARGAS DE CELULAR	N/D	N/D

CUSTODIA DE VALORES	N/D	N/D
OPERACIONES CONTINGENTES	4%	4%
COBRO IMPUESTOS	N/D	0.30
COBRO IMPUESTOS SRI – RISE	N/D	N/D
COBRO IMPUESTOS SRI - MATRICULACIÓN VEHICULAR	N/D	0.50

CAPÍTULO

III

CAPÍTULO III: ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Como todo trabajo investigativo precisa de una parte de investigación de campo, en este capítulo presentaremos el análisis descriptivo de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas tanto a clientes, como a personas naturales que utilizan los servicios de una entidad financiera, para conocer las preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano año 2011 en el presente capítulo nos enfocamos desde la perspectiva de la demanda introduciendo los factores que influyen a realizar el estudio comparativo entre los diferentes tipos de subsistemas

Asimismo, en base a los resultados obtenidos de las encuestas se pretende definir un perfil del cliente, ofreciendo al banco la posibilidad de orientar sus esfuerzos de incrementar nuevos productos y servicios que le puedan satisfacer al cliente de una manera más eficiente.

El presente trabajo de acuerdo a las directrices señaladas por el proyecto puzzle, nos ha permitido que nos enfoquemos específicamente en el Banco de Loja, por ello hablaremos brevemente de esta institución.

El Banco de Loja es una institución muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y al parecer no evidencia tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil de riesgo, aunque bajo no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación.

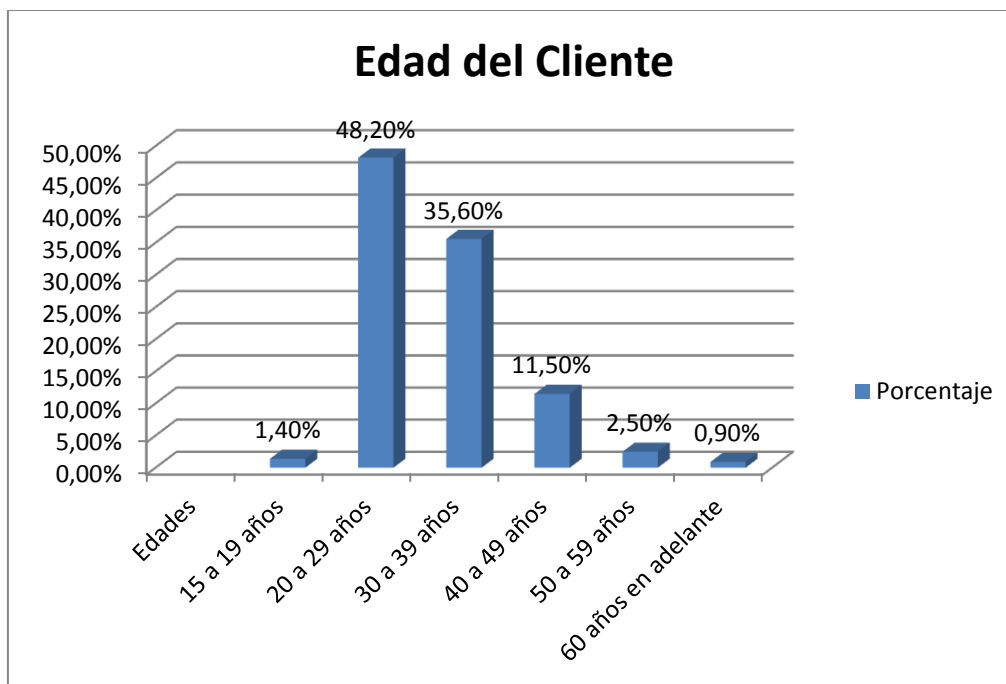
La red de oficinas que posee el Banco de Loja, le permite abarcar toda la operación en la región sur del país, confirmando su posicionamiento nacional con sus dos oficinas en la ciudad de Quito, capital del país.

Los servicios no tienen límites, llegan también a nivel nacional a todas las provincias gracias al convenio de servicios con Banco Pichincha, alianzas estratégicas que benefician y facilitan a sus clientes.

Las autoras de este trabajo de investigación hemos realizado 444 encuestas a los clientes del Banco de Loja, y cuyo análisis presentamos a continuación:

Edad del Cliente

Gráfico 3.1: Edad del cliente



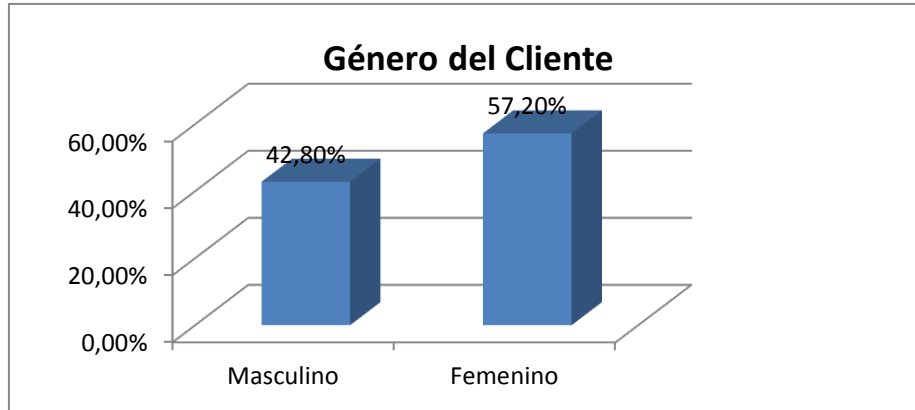
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco de Loja

De las 444 encuestas aplicadas en la plaza Loja a la institución bancaria “Banco de Loja”, muestran que las edades comprendidas entre 20 a 29 años con un porcentaje del 48%, posteriormente el 36% son edades de 30 a 39 años, el 12% de 40 a 49 años, el 1.4% de 15 a 19 años, el 2.5% de 50 a 59 años, y finalmente el 0.9% son de 60 años en adelante.

Género del cliente

Gráfico 3.2: Género del cliente



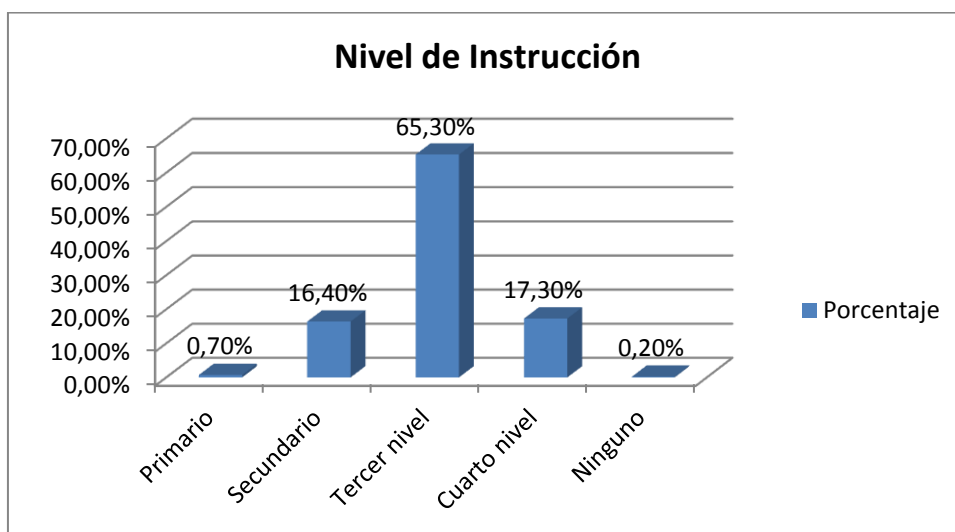
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Observando la gráfica 3.2 se evidencia que el 57.2% corresponde a clientes del género femenino y el 42.8% a clientes del género masculino. Lo cual nos permite obtener criterios de ambos géneros de forma equitativa pues no existe mayor diferencia entre ambos porcentajes.

Nivel de instrucción

Gráfico 3.3 Nivel de instrucción



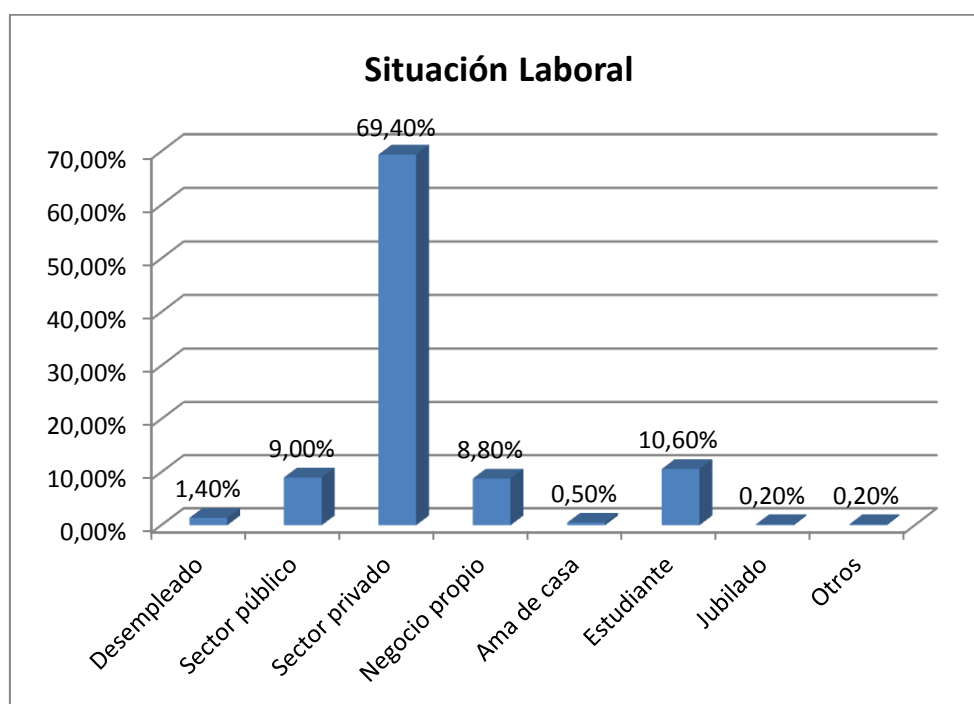
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

El nivel de instrucción de los encuestados reflejado en el gráfico 3.3 nos indica lo siguiente: el 65.3% tienen un nivel de instrucción de tercer nivel es decir cuentan con un título profesional, el 16.4% señalan que su instrucción es secundaria es decir han terminado el colegio, el 17.3% de cuarto nivel, el 0.7% han concluido la primaria y finalmente el 0.2% que no recibió ningún nivel de instrucción. Dado que el porcentaje más alto es de aquellas personas que poseen un título de tercer nivel, las preferencias y sugerencias brindadas representarán un aporte más significativo, puesto que son clientes jóvenes con mayor preparación, cuyas opiniones estarán acorde a la demanda actual.

Situación Laboral

Gráfico 3.4 Situación laboral actual



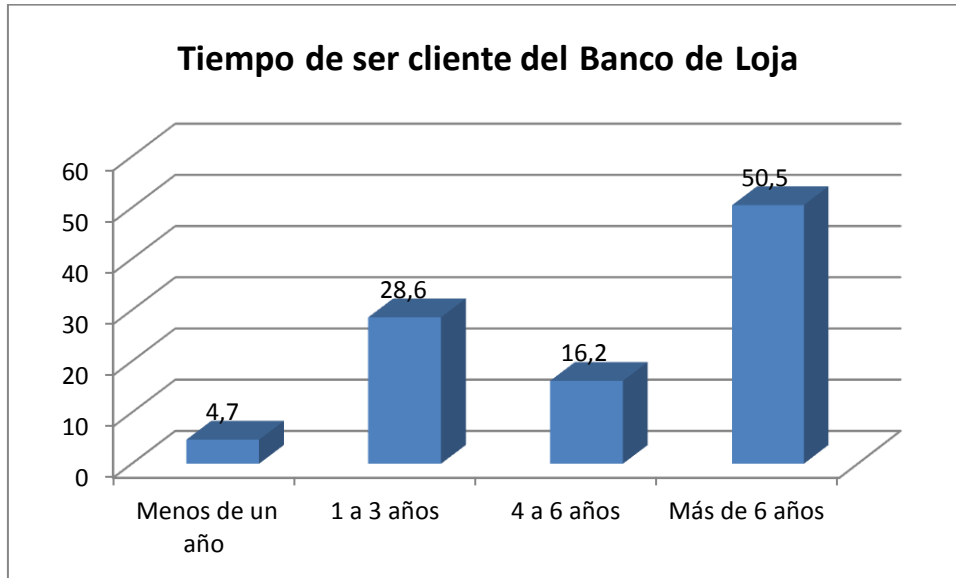
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

De los resultados que se muestran en la gráfica 3.4 se desprende lo siguiente: el 69.4% de los clientes desempeñan sus labores en el sector privado, el 9% en el sector público, el 8.8% tienen un negocio propio, el 1.4% son desempleados, el 0.5% son amas de casa, 0.2% son jubilados y 0.2 realizan actividades informales o ninguna de las mencionadas.

Tiempo de ser cliente en el Banco de Loja

Gráfico 3.5 Tiempo de ser cliente en el Banco de Loja



Elaboración: Las autoras

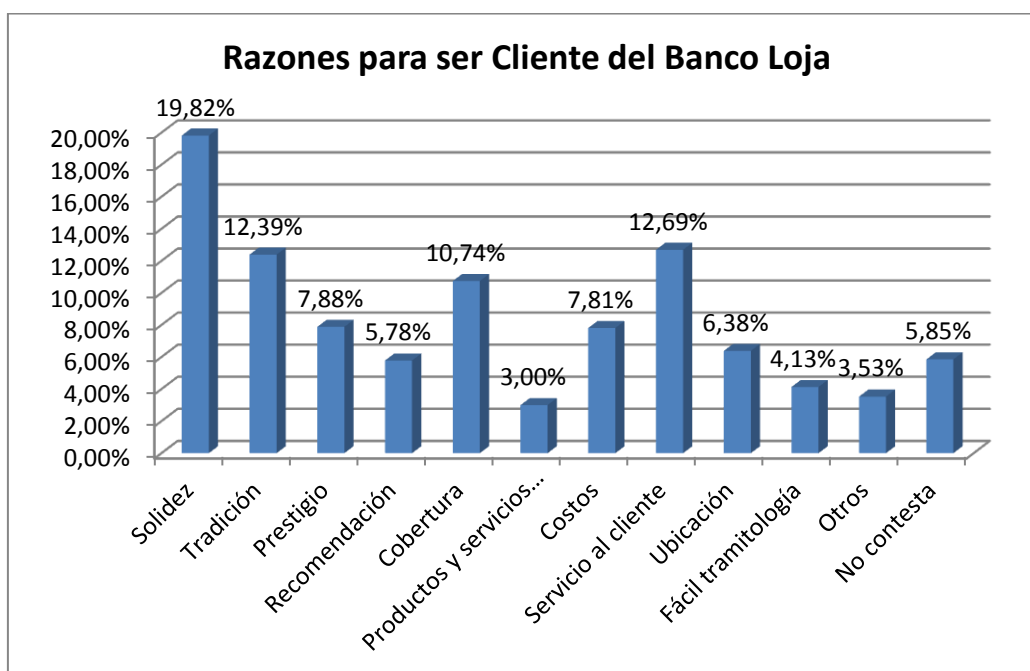
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

El 50.5% del total de encuestados indicaron que son clientes desde hace más de seis años, el 28.6% son clientes de uno a tres años, el 16.2% son clientes de cuatro a seis años y el 4.7% llevan menos de un año como clientes del Banco de Loja.

3.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

De las 444 realizadas a los encuestados el 100% tienen preferencia uno el Banco de Loja.

Gráfico 3.6 Razones para ser cliente del Banco de Loja



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Las principales razones por las cuales los clientes seleccionaron al Banco de Loja fueron las siguientes: el 19.82% indicaron que por solidez, el 12.69% por el servicio al cliente que les ofrece, el 12.39% por tradición dado que lleva 43 años ofreciendo sus servicios en la ciudad de Loja, el 10.74% por cobertura que les ofrece a nivel nacional e internacional, el 7.88% lo prefieren por prestigio, el 7.81% por costos en comparación con el resto de instituciones financieras, el 6.38% lo prefieren por ubicación dado que cuenta con una amplia red de oficinas, cajeros automáticos y alianza con el Banco de Pichincha para la atención en el área de cajas, el 5.78% por la recomendación de amigos y familiares, el 5.85% no contesta, el 4.13% por fácil tramitología, el 3.53% por otras razones entre las cuales algunos clientes indicaron que por motivos de trabajo (sueldo) y finalmente el 3% indicó que la razón fue por sus productos y servicios financieros.

3.1.1 Estudio comparativo entre productos y servicios

Tabla 3.1 Estudio Comparativo entre tipos de IFIs de Productos Financieros

Productos / Bancos	BP Amazonas	BP Austro	BP Bolivariano	BP Guayaquil	BP Machala	BP Pacifico	BP Pichincha	BP Procredit	BP Produbanco
Cuenta ahorro	100%	20%	50%		33.3%		30%	100%	50%
Cuenta corriente		20%					10%		
Crédito consumo		20%		16.7%					
Crédito comercial				16.7%					
Tarjeta crédito Visa		20%	50%	16.7%	66.7%	33.3%	50%		
Tarjeta crédito American Express				50%					
Tarjeta crédito Dinners Club									50%
Mastercard		20%				66.7%	10%		
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

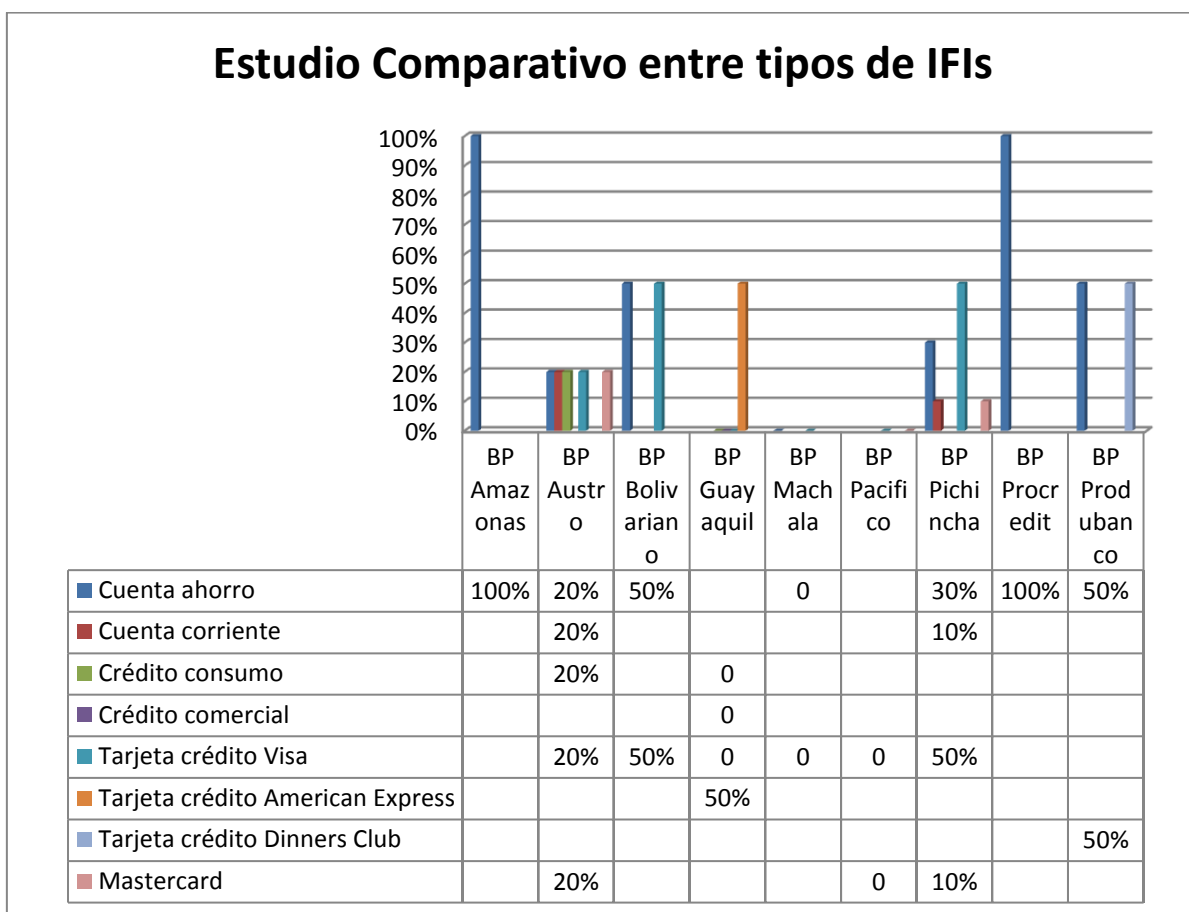
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

De los clientes encuestados que indicaron que tenían como banco opción 2 al Banco de Amazonas el 100% indicó que preferían como producto a las cuentas de ahorro. Los clientes del Banco del Austro prefieren como productos los siguientes: el 20% las cuentas de ahorro, las cuentas corrientes, los créditos de consumo, las tarjetas de crédito VISA y las tarjetas de créditos Mastercard respectivamente. El 50% de los clientes del Banco Bolivariano prefieren las cuentas de ahorro y el otro 50% las tarjetas de crédito VISA. De los clientes del Banco de Guayaquil el 16.7% prefieren tanto los créditos de consumo, los créditos comerciales, las tarjetas de crédito VISA respectivamente y el 50% de los clientes prefieren las tarjetas de crédito American Express. Respecto a los clientes del Banco de Machala el 33.3% prefieren las cuentas de ahorro y el 66.7% restante prefieren las tarjetas de crédito VISA. Los clientes del Banco del Pacífico el 33.3% prefieren las tarjetas de crédito VISA y el 66.7% restante prefieren las tarjetas de crédito Mastercard. Los clientes del Banco del

Pichincha el 30% prefieren las cuentas de ahorro, el 10% las cuentas corrientes y el 50% las tarjetas de crédito VISA. De los clientes del Banco Procredit el 100% prefieren las cuentas de ahorro. Finalmente de los clientes del Banco Produbanco el 50% prefieren las cuentas de ahorro y el 50% restante prefieren la tarjeta de crédito Dinners Club.

Grafico 3.8 Estudio Comparativo entre tipos de IFIs



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Tabla 3.2 Estudio Comparativo entre tipos de IFIs Servicios Financieros

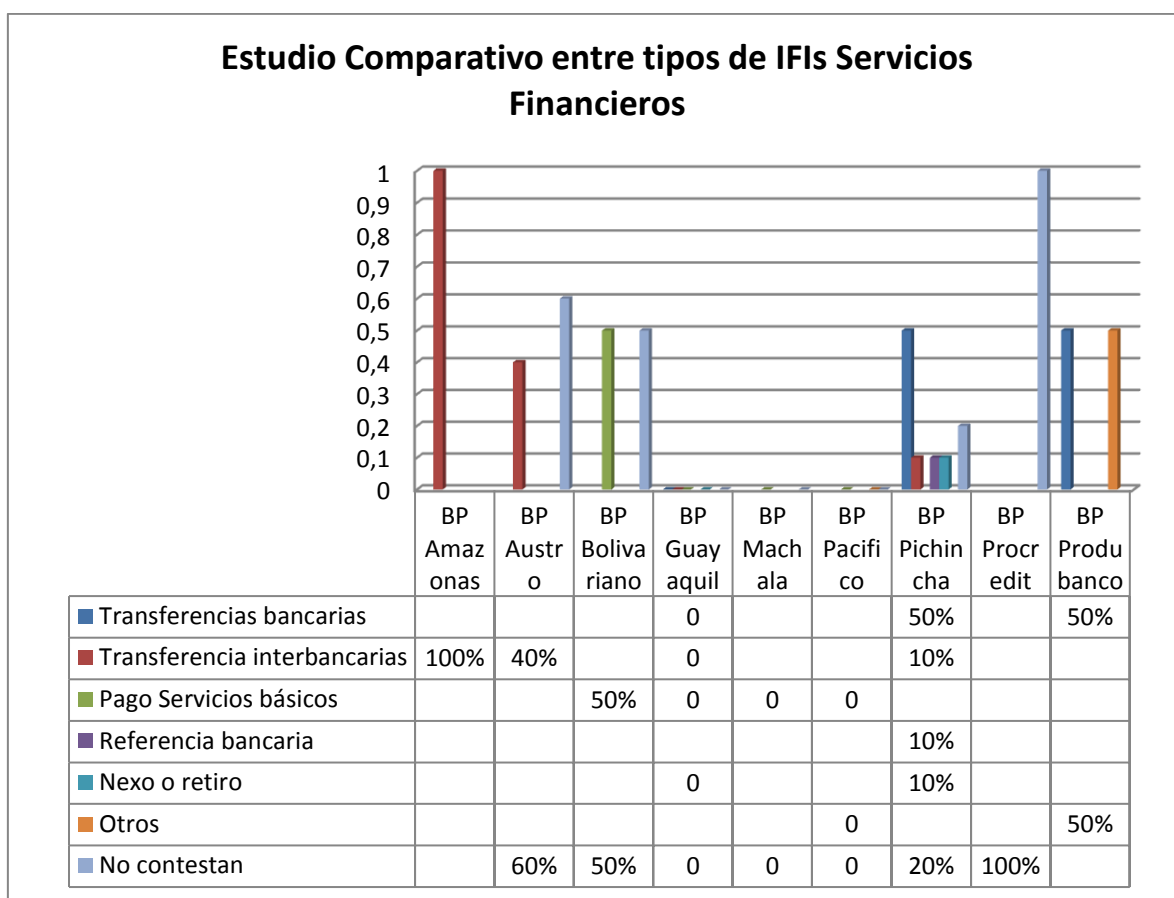
Servicios / Bancos	BP Amazonas	BP Austro	BP Bolivariano	BP Guayaquil	BP Machala	BP Pacífico	BP Pichincha	BP Procredit	BP Produbanco
Transferencias bancarias				8.3%			50%		50%
Transferencia interbancarias	100%	40%		16.7%			10%		
Pago Servicios básicos			50%	8.3%	33.3%	33.3%			
Referencia bancaria							10%		
Nexo o retiro				8.3%			10%		
Otros						33.3%			50%
No contestan		60%	50%	58.3%	66.7%	33.3%	20%	100%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

En cuanto a servicios los clientes encuestados que indicaron que tenían como banco opción 2 al Banco de Amazonas el 100% indicó que preferían como servicio las transferencias interbancarias. Los clientes del Banco del Austro prefieren como servicios los siguientes: el 40% las transferencias interbancarias y el 60% no contestaron. El 50% de los clientes del Banco Bolivariano prefieren el pago de servicios básicos y el otro 50% no contestaron. De los clientes del Banco de Guayaquil el 8.3% prefieren las transferencias bancarias, el pago de servicios básicos y las tarjetas de retiro respectivamente, el 16.7% prefieren las transferencias bancarias y el 58.3% no contestan. Los clientes del Banco de Machala el 33.3% prefieren el pago de servicios básicos y el 66.7% restante no contestan. Los clientes del Banco del Pacífico el 33.3% prefieren el pago de servicios básicos, otros servicios respectivamente y el 33.3% final no contestan. Los clientes del Banco del Pichincha el 50% las transferencias bancarias, el 10% prefieren las transferencias interbancarias, las referencias bancarias, las tarjetas de retiro (Nexo) y el 20% no contesta. De los clientes del Banco Procredit el 100% no contestan. Finalmente de los clientes del Banco Produbanco el 50% prefieren las transferencias bancarias y el 50% restante prefieren otros servicios.

Gráfico 3.9 Estudio Comparativo entre tipos de IFIs Servicios Financieros



Elaboración: Las autoras

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 3.3 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros

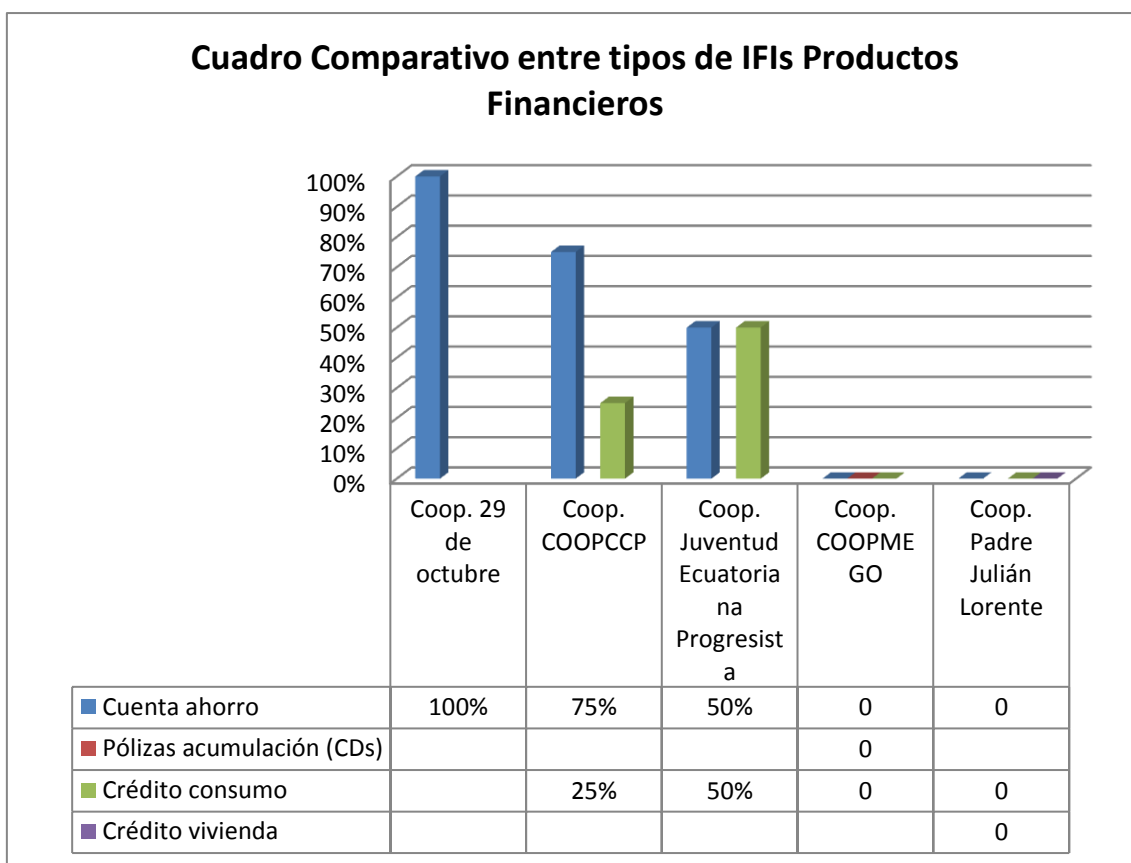
Productos / Cooperativas	Coop. 29 de octubre	Coop. COOPCCP	Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	Coop. COOPMEGO	Coop. Padre Julián Lorente
Cuenta ahorro	100%	75%	50%	87.5%	66.6%
Pólizas acumulación (CDs)				3.1%	
Crédito consumo		25%	50%	9.4%	16.7%
Crédito vivienda					16.7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Con respecto a la preferencia de los productos de los clientes que indicaron que también eran clientes de una cooperativa tenemos los siguientes resultados: para la Cooperativa 29 de Octubre el 100% indicó que preferían como producto a las cuentas de ahorro. Los clientes de la Coop. Coopccp prefieren como productos el 75% las cuentas de ahorro y el 25% los créditos de consumo. El 50% de los clientes de la Coop. JEP prefieren el 50% las cuentas de ahorro y el otro 50% los créditos de consumo. De los clientes de la Coop. Coopmego el 87.5% prefieren las cuentas de ahorro, el 3.1% las pólizas y el 9.4% los créditos de consumo. Finalmente de los clientes de la Coop. Padre Julián Lorente el 66.6% prefieren las cuentas de ahorro y el 16.7% prefieren los créditos de consumo y vivienda respectivamente.

Grafico 3.10 Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Tabla 3.4 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Servicios Financieros

Servicios / Cooperativas	Coop. 29 de octubre	Coop. COOPCCP	Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	Coop. COOPMEGO	Coop. Padre Julián Lorente
Transferencias		50%		9.4%	
Giros nacionales					16.7%
Tarjetas de débito		50%	100%	12.5%	
No contesta	100%			78.1%	83.3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

En cuanto a preferencia de servicios los clientes de las cooperativas señalaron lo siguiente: para la Cooperativa 29 de Octubre el 100% no contestaron. Los clientes de la Coop. Coopccp prefieren como servicios 50% las transferencias y el 50% restante las tarjetas de débito. El 100% de los clientes de la Coop. JEP prefieren las tarjetas de débito. De los clientes de la Coop. Coopmego el 9.4% prefieren las transferencias, el 12.5% las tarjetas de débito y el 78.1% no contestaron. Finalmente de los clientes de la Coop. Padre Julián Lorente el 16.7% prefieren los giros nacionales y el 83.3% no contestaron.

Tabla 3.5 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros

Productos / Mutualistas	Mutualista Pichincha
Cuenta de ahorro tradicional	50%
Crédito hipotecario	50%
TOTAL	100%

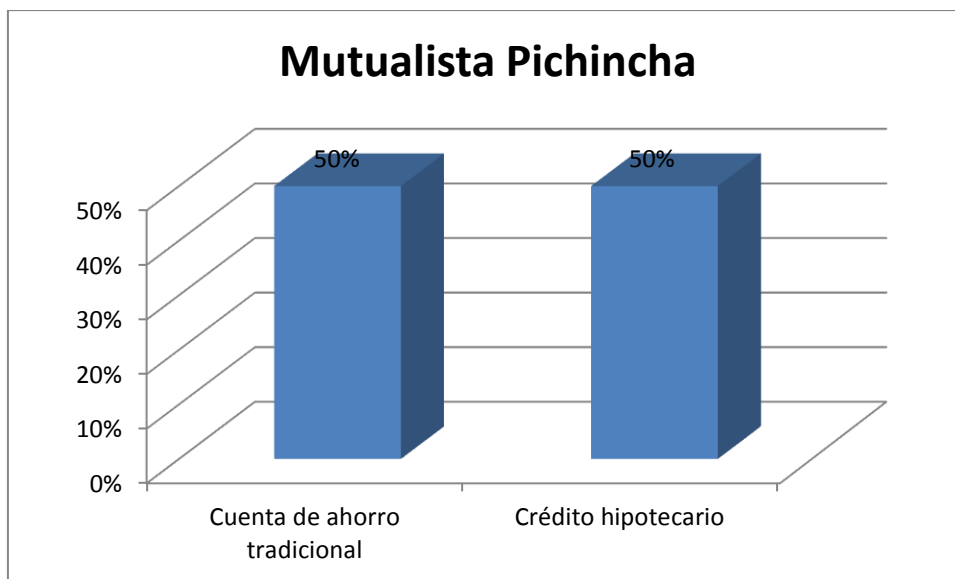
Servicios / Mutualistas	Mutualista Pichincha
Interbancarios	50%
No contesta	50%
TOTAL	100%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

En cuanto a la preferencia de productos y servicios los clientes de la Mutualista Pichincha tenemos los siguientes resultados. Para productos el 50% de los clientes de la Mutualista Pichincha señalaron que prefieren las cuentas de ahorro tradicional y el otro 50% prefieren los créditos hipotecarios. Para servicios el 50% prefieren las transferencias interbancarias y el otro 50% no contestan.

Grafico 3.11 Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Tabla 3.6 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros

Productos / Sociedades Financieras	Dinners
Tarjetas de crédito	100%
TOTAL	100%

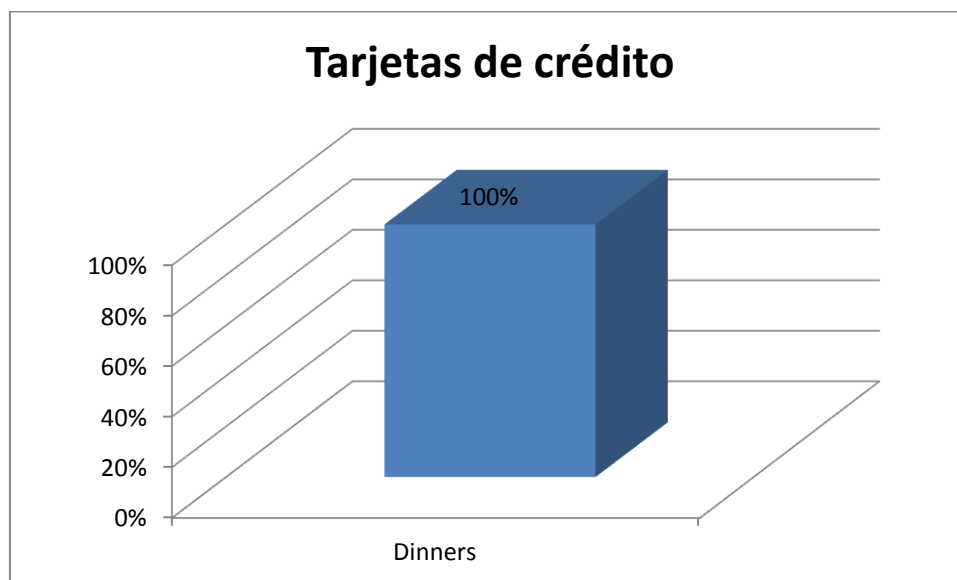
Servicios / Sociedades Financieras	Dinners
Otros	28.6%
No contesta	71.4%
TOTAL	100%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

En cuanto a la preferencia de productos y servicios los clientes de la Sociedad Financiera Diners tenemos los siguientes resultados. Para productos el 100% de los clientes de la Diners prefieren las tarjetas de crédito. Para servicios el 28.6% prefieren otros servicios y el otro 71.4% no contestan.

Grafico 3.12 Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Tabla 3.7 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros

Productos / Banca Pública	Banco Ecuatoriano de la vivienda	Banco Nacional de Fomento
Cuentas de ahorro		100%
Créditos vivienda	50%	
Créditos productivos	50%	
TOTAL	100%	100%

Servicios / Banca Pública	Banco Ecuatoriano de la vivienda	Banco Nacional de Fomento
Giros y transferencias		50%
No contesta	100%	50%
TOTAL	100%	100%

Elaboración: Las autoras

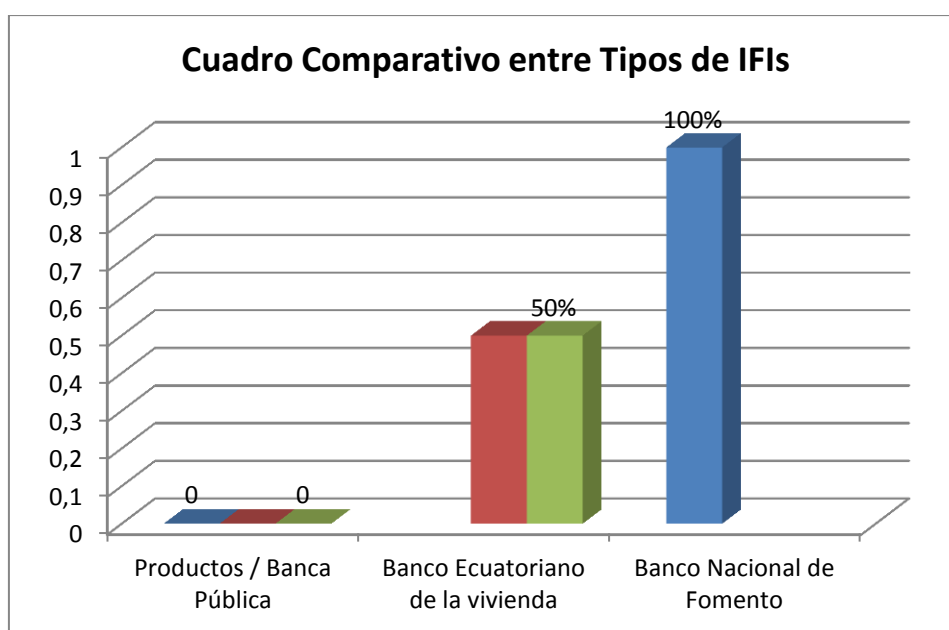
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

En cuanto a la preferencia de productos y servicios de los clientes de la Banca Pública tenemos los siguientes resultados:

Para productos el 50% de los clientes del Banco Ecuatoriano de la Vivienda prefieren los créditos de vivienda y el 50% restante prefieren los créditos productivos; en cambio los clientes del Banco Nacional de Fomento el 100% de ellos señalaron que prefieren las cuentas de ahorro.

Para servicios el 100% de los clientes del Banco Ecuatoriano de la Vivienda no contestaron; en cambio los clientes del Banco Nacional de Fomento el 50% de ellos señalaron que prefieren los giros y transferencias y restante 50% no contestaron.

Tabla 3.13 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Tabla 3.8 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros

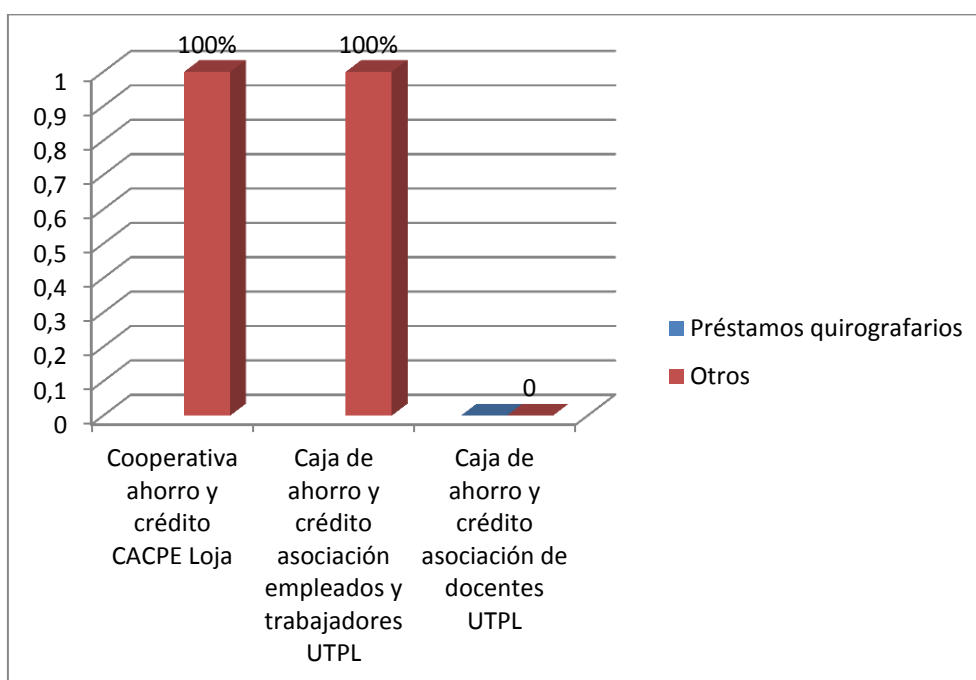
Productos / No Reguladas	Cooperativa ahorro y crédito CACPE Loja	Caja de ahorro y crédito asociación empleados y trabajadores UTPL	Caja de ahorro y crédito asociación de docentes UTPL
Préstamos quirografarios			28.6%
Otros	100%	100%	71.4%
TOTAL	100%	100%	100%

Servicios / No Reguladas	Cooperativa ahorro y crédito CACPE Loja	Caja de ahorro y crédito asociación empleados y trabajadores UTPL	Caja de ahorro y crédito asociación de docentes UTPL
Otros		6.7%	42.9%
No contesta	100%	93.3%	57.1%
TOTAL	100%	100%	100%

Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Cuadro 3.14 Cuadro Comparativo entre tipos de IFIS Productos Financieros



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

En cuanto a la preferencia de productos y servicios de los clientes de las Instituciones Financieras no reguladas tenemos los siguientes resultados.

Para productos el 100% de los clientes de la Coop. CACPE prefieren otros productos; de igual manera para los clientes de la Caja de ahorro y crédito asociación empleados y trabajadores UTPL el 100% de ellos señalaron que prefieren otros productos; finalmente para los clientes de la caja de ahorro y crédito asociación de docentes UTPL señalaron que prefieren los préstamos quirografarios el 28.6% y el 71.4% indicaron que prefieren otros productos.

Para servicios el 100% de los clientes de la Coop. CACPE no contestaron; para los clientes de la Caja de ahorro y crédito asociación empleados y trabajadores UTPL el 6.7% de ellos señalaron que prefieren otros servicios y el 93.3% no contestaron; finalmente para los clientes de la Caja de ahorro y crédito asociación de docentes UTPL señalaron que prefieren otros servicios el 42.9% y el 57.1% no contestaron.

3.2 LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

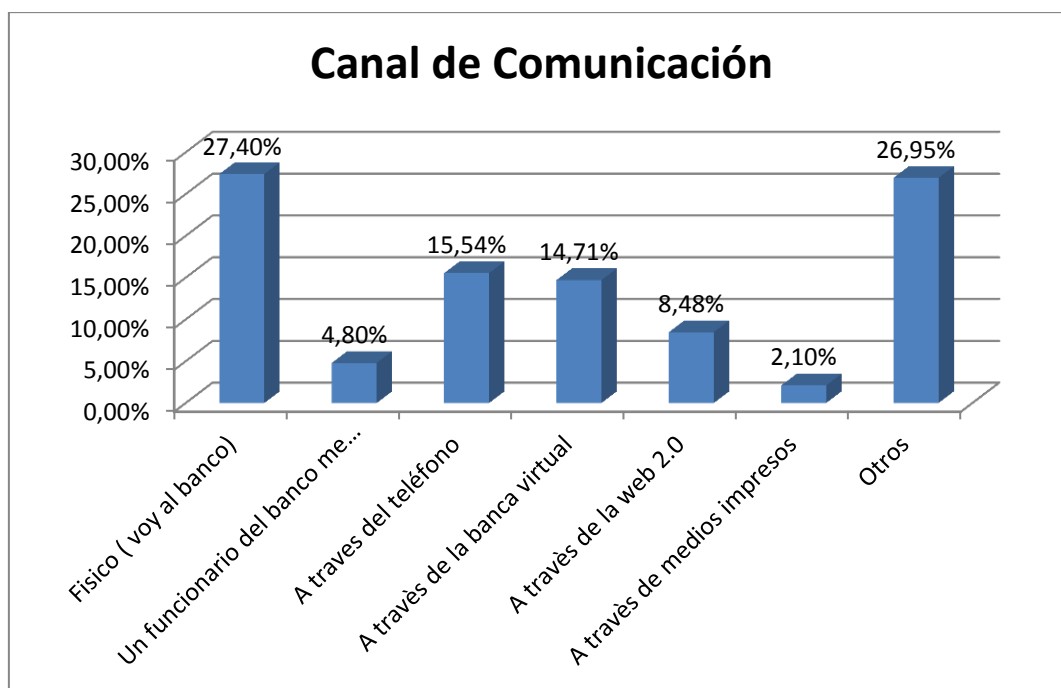
3.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Banco de Loja S.A. atiende las necesidades financieras de la región sur del país, a través de sus 17 oficinas y 4 ventanillas de atención ubicadas en esta zona de Ecuador; atiende también a través de sus 2 oficinas en la ciudad de Quito. Adicionalmente, mantiene alianzas estratégicas con Banco Pichincha y Banco Financiero del Perú, expandiendo así su cobertura y servicios fuera del territorio ecuatoriano, abarcando la red más grande de oficinas al sur del Ecuador. La Institución ha implementado productos como: banca electrónica, consulta Telefónica, kioscos web, entre otros. Mantiene 15 kioscos web, 8 bancas interactivas, 34 cajeros automáticos propios (incluido la provincia de Loja y Zamora), lo que le permite ampliar su red de servicios y brindar mejor atención a sus clientes al facilitar sus transacciones.

Banco de Loja ha ampliado su cobertura y su red de servicios a través de “Loja Aló”, implementación de un nuevo ATM en la ciudad de Quito, así como la inauguración de una nueva agencia en la provincia de Zamora Chinchipe. Es relevante mencionar, que Banco de Loja S.A. ha adquirido un nuevo Contact

Center con el fin de dar seguimiento y mantener a los clientes con trayectoria en el banco, es decir, la institución está buscando fidelizar a sus clientes como parte de una nueva estrategia comercial.

Gráfico 3.14 Canales de comunicación con el Banco de Loja



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Los resultados de nuestro estudio nos demuestran que el 27.4% de los encuestados indicaron que el principal canal de comunicación que mantienen con el Banco de Loja es el físico, es decir acuden para hacer uso del balcón de servicios / cajeros automáticos para realizar sus transacciones.

El 26.5% de los encuestados no contestaron. El 15.5% de los encuestados indicaron que es a través de teléfono. Esto es resultado directo del servicio Loja Aló que cuenta el Banco de Loja, Loja Aló cuenta con un sistema automático para realizar consultas de cuentas, créditos y bloqueos, y permite también comunicarse con un asesor para realizar bloqueos, activación de claves, consultas, quejas en el servicio y solicitar información de productos y servicios.

El 14.7% de los encuestados señalaron que prefieren la banca virtual como canal de comunicación con el Banco de Loja, así como también el 8.5%

prefieren la web 2.0. Debido a que el Banco de Loja cuenta con su página web, en la cual brinda el servicio de Banca Electrónica, donde el cliente puede realizar consultas de cuentas, créditos, bloqueos, transferencias, pagos a centros educativos, matriculación vehicular, pagos SRI, entre otros.

En porcentajes menores tenemos que el 4.8% prefieren que un funcionario del banco los visite, el 2.1% a través de medios impresos y finalmente el 0.5% a través de otros canales.

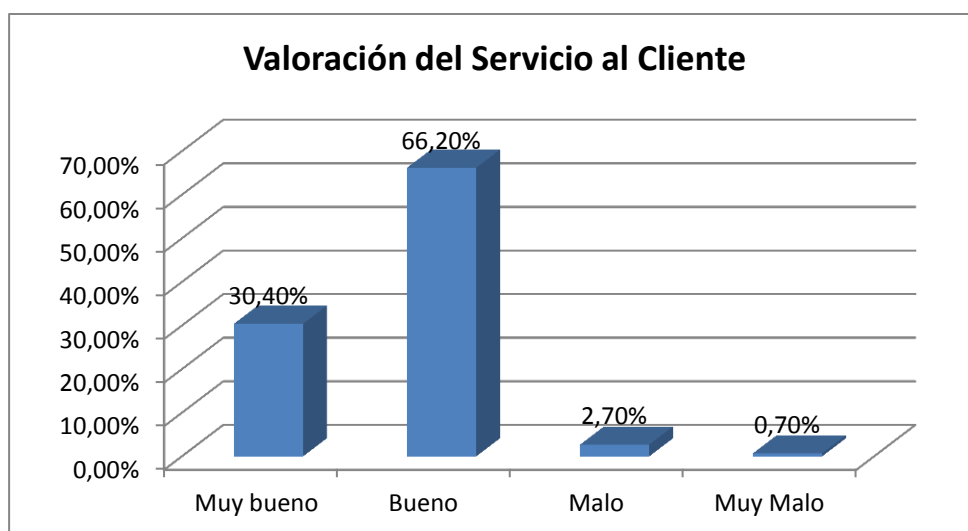
3.2.2 SERVICIO AL CLIENTE

Un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independientemente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan, para satisfacerlos.

En nuestro caso de análisis el Banco de Loja S.A brinda servicios financieros a cuatro líneas de negocio: empresas, personas, vivienda y microfinanzas, mismos que son ofrecidos a través de sus cuatro tipos de agencias. Cada una de las agencias tiene un enfoque diferente, debido a que ofrece una línea de negocios de acuerdo al mercado al que la zona se dedica.

En tal sentido la presente investigación ha obtenido como resultado que el 66.2% de los encuestados valoran el servicio al cliente del Banco de Loja como Bueno, el 30.4% señala que el servicio al cliente fue muy bueno, el 2.7% que ha sido malo y el 0.7% muy malo.

Gráfico 3.15 Valoración del servicio al cliente Banco de Loja



Elaboración: Las autoras

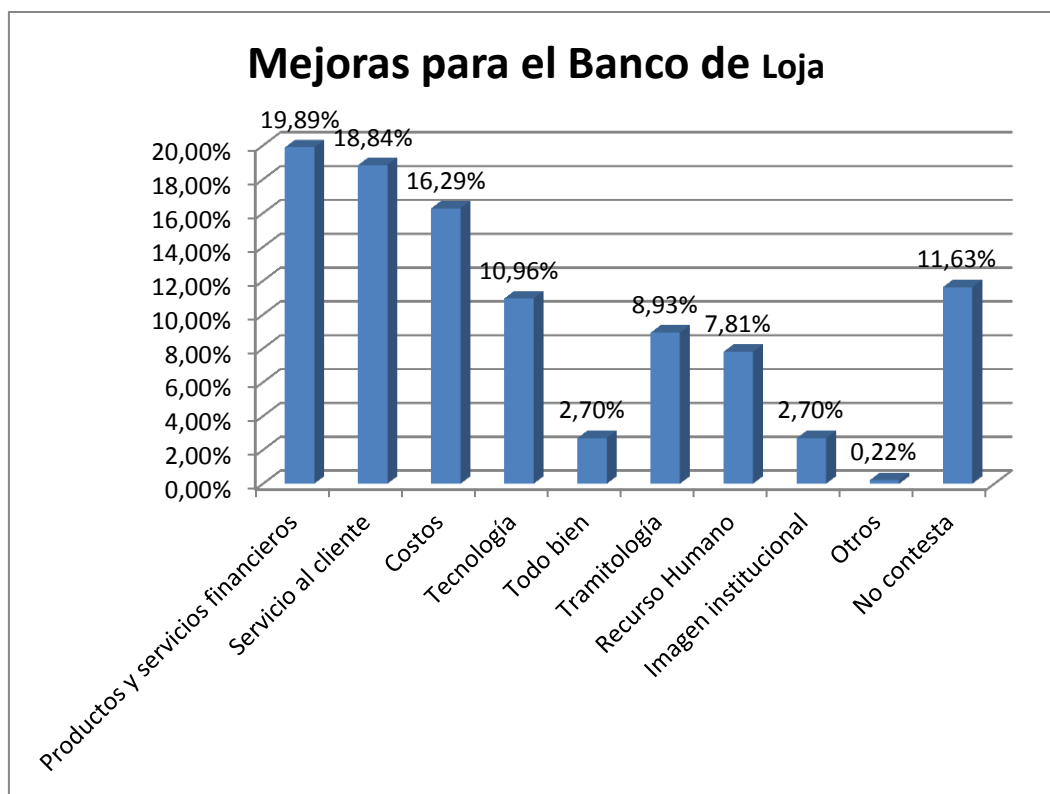
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

El 66.2% de los encuestados valoran el servicio al cliente del Banco de Loja como Bueno, el 30.4% señala que el servicio al cliente fue muy bueno, el 2.7% que ha sido malo y el 0.7% muy malo.

Referente a este tema el Banco de Loja cuenta con las siguientes opciones para que sus clientes les hagan llegar sus quejas o reclamos: por formulario, por carta simple, por correo electrónico (atencionalcliente@bancodeloja.fin.ec), por teléfono, a través del balcón de servicios en cualquier oficina o en casa matriz al departamento de Servicio de Atención al Cliente.

Adicional se han analizado las mejoras que los clientes les gustaría recibir del Banco de Loja, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico 3.16 Mejoras Banco de Loja



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

El 20% de los clientes del Banco de Loja proponen se implementen y se realicen como mejora el tema de productos y servicios financieros brindados, el 18.8% mejoras en el servicio al cliente, el 16.3% lo referente a costos, el 11.6% no contesta, el 11% solicita mejoras en tecnología principalmente por los cajeros automáticos, el 8.9% mejoras en tramitología, el 7.8% en recurso humano, el 2.7% indicaron que todo está bien, el 2.7% mejoras en imagen institucional y finalmente el 0.2% solicitaron otro tipo de mejoras.

CONCLUSIONES

A partir del análisis que se ha realizado de los bancos privados, cooperativas, mutualista y banca pública hemos sacado las siguientes conclusiones:

- El sistema financiero regulado ecuatoriano a partir de la crisis que hubo tuvo una gran caída que obligó a las IFIs a crear controles de riesgo para proteger el dinero de sus clientes y a innovar en productos y servicios para atraer a más público para que inviertan y poder apaciguar la crisis.
- El subsistema que más capta y obtiene más colocaciones es la banca privada dado que tiene mayor cobertura a nivel nacional; es importante recalcar el papel que tienen las cooperativas, mutualistas y banca pública puesto que han incrementado nuevos productos y servicios para satisfacer a sus clientes.
- La preferencia en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado, permite la competitividad entre ellas y que haya más oferta y demanda.
- En la actualidad la gran mayoría de la sociedades confían en las instituciones financieras esto se debe a que el gobierno y la Agencia de Garantía de Depósitos los tiene controlados y cada año tiene que publicar sus operaciones.
- La tecnología que han implementado las instituciones financieras les ha servido para tener a más clientes satisfechos, por ejemplo con la implementación del pago de servicios básicos, servicios educativos, entre otros, a través de la web 2.0 les permite realizar sus transferencias desde su casa.
- De los resultados de las encuestas realizadas se desprende que los principales motivos para ser cliente del Banco de Loja es solidez 19.82%, servicio al cliente 12.69% y tradición 12.39%, lo cual brinda seguridad y confianza a sus depositantes.
- Un cliente generalmente puede poseer más de un producto/servicio y en más de una institución financiera, es así que encontramos a través del

estudio que los clientes del Banco de Loja trabajan con una segunda institución, de este grupo las principales entidades resaltan el Banco de Guayaquil y el Banco del Pichincha, en cooperativas la Coopmego y la Padre Julián Lorente, referente a Mutualistas sería la Mutualista Pichincha, sociedades Diners, en banca pública el BNF y BEV, finalmente en Instituciones financieras no reguladas prefieren la Caja de Ahorro y Crédito Asociación Empleados y Trabajadores UTPL.

- En el Banco de Loja los productos de mayor preferencia son las cuentas de ahorro, créditos de consumo y las cuentas corrientes.
- Los servicios de mayor preferencia del Banco de Loja es la tarjeta de débito, transferencias bancarias e interbancarias que son emitidas como servicio de apoyo tanto para las cuentas de ahorro como de las corrientes.
- Dentro de los canales que utilizan los clientes del banco Loja el 27.40% prefieren ir al banco, el 15.54% utilizan el teléfono y el 14.71% a través de la banca virtual.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que los clientes valoran el servicio al cliente del Banco de Loja como bueno, se deriva de ello el compromiso de brindar un servicio más eficiente y de mejorar la atención al cliente y así afianzar la imagen corporativa.
- Se pudo observar que la demora al realizar las transacciones y el mal servicio que prestan los cajeros automáticos son factores determinantes para los usuarios al momento de evaluar la institución, y en nuestro caso nos encontramos en que este aspecto perjudica la relación cliente-empresa, ya que estos manifiestan descontento general al respecto.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar el análisis las diferentes variables con sus respectivas conclusiones, es necesario establecer las siguientes recomendaciones que podrá servir para que el Banco de Loja pueda seguir siendo líder en el cantón y provincia de Loja, por lo que podemos recomendar:

- El Banco de Loja así como en general las instituciones financieras, deben emprender el reto de mejorar el servicio al cliente e implementar estrategias más dinámicas para elevar el nivel de su competitividad en el ámbito nacional e internacional. Dado que el servicio al cliente, resulta ser una fuente inagotable de respuestas a las necesidades del mercado y las empresas.
- Para el caso del Banco de Loja es necesario completar este estudio con un análisis de la situación o ambiente laboral de esta empresa y del recurso humano como tal para concluir las razones por las cuales no se valora al servicio al cliente como muy bueno. Aunque a nivel general se conoce que en la mayoría de organizaciones la poca motivación o falta de capacitación trae como consecuencia la pérdida de interés de los empleados para atender de forma integral al cliente y para aplicar correctivos en los problemas que pudiesen presentarse.
- Se sugiere implementar políticas de motivación e incentivos hacia los empleados, pues un empleado a gusto aumenta su productividad al máximo.
- Se recomienda evaluar los procedimientos de sus transacciones e implementar un mecanismo que garantice al usuario un tiempo de espera menor.
- Se propone crear un buzón de sugerencias, para mejorar la calidad del servicio.

- Los servicios que más utilizan en el Banco de Loja es el pago a servicios básicos y servicios educativos pero la mayor parte de las personas no tienen conocimiento de los otros servicios que ofrecen.
- Al considerar la solidez como una de las principales razones para ser cliente, se recomienda al Banco de Loja hacer más publicidad para seguir siendo el líder en la provincia y el cantón.
- Se debe mejorar el canal de comunicación con el cliente, ya que por este medio es donde se tiene una relación con el cliente ya sea de una forma directa e indirecta, lo que nos hace suponer que todavía tienen muy poca información de cómo funciona la web 2.0.
- Se debe optimizar el servicio al cliente, ya que la mayoría de los encuestados consideran a este servicio como bueno y esto se debería a cambiar a muy bueno tratando de dar un buen servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Acosta, p. (2009). “Sistema Bancario con baja liquidez”.
- ❖ Alcázar, R (2000). El emprendedor de éxito, México, McGraw-Hill Interamericana Editores.
- ❖ Asociación de Bancos Privados del Ecuador, (2011), Boletín informativo, varias publicaciones, www.asobancos.org.ec.
- ❖ Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, (2011) www.scsb.coop.
- ❖ Banco Central del Ecuador, (2011) www.bce.fin.ec
- ❖ Banco de Loja , (2011) www.bancoloja.fin.ec
- ❖ Chiriboga R., Luis (2010), Sistema Financiero, segunda edición, Editorial Publigráficas Jokama.
- ❖ Eliseo, J. (2002) Costos y Evaluación de Proyectos, México, Editorial Continental.
- ❖ Economía El Financiero, (2011), www.elfinanciero.como.
- ❖ Federación Latinoamericana de Bancos, (2011) www.felaban.com
- ❖ Joume T., Oriol A., y Esteve M., (1999), ¿Cómo analizan las entidades financieras a sus clientes?, Gestión 200.
- ❖ Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- ❖ López P., y González A., (2008), Gestión Bancaria, segunda edición Editorial Mc Graw Hill.
- ❖ Microsoft ENCARTA. Terminología Administrativa 1993-2007.
- ❖ Mora A.,(2007),Matemática Financiera, tercera edición, Bogotá Colombia
- ❖ Paladines S., Lenin, (2003), Legislación Monetaria y Bancaria, Editorial Daniel Álvarez Burneo.
- ❖ Superintendencia de Bancos y Seguros www.superban.como.ec.

ANEXO 1: TABLAS

Tabla 3.1 Edad del cliente
cliente

Edad Cliente	Porcentaje
15 a 19 años	1,4
20 a 29 años	48,2
30 a 39 años	35,6
40 a 49 años	11,5
50 a 59 años	2,5
60 años en adelante	,9
Total	100,0

Tabla 3.2 Género del

Sexo	Porcentaje
Masculino	42,8%
Femenino	57,2%
Total	100,0%

Tabla 3.3 Nivel de instrucción

Nivel de Instrucción	Porcentaje
Primario	0,7%
Secundario	16,4%
Tercer nivel	65,3%
Cuarto nivel	17,3%
Ninguno	0,2%
Total	100,0%

Tabla 3.4 Situación laboral actual

Situación Laboral	Porcentaje
Desempleado	1,4%
Sector público	9,0%
Sector privado	69,4%
Negocio propio	8,8%
Ama de casa	0,5%
Estudiante	10,6%
Jubilado	0,2%
Otros	0,2%
Total	100,0%

Tabla 3.5 Tiempo de ser cliente en el Bco de Loja

Tiempo	Porcentaje
Menos de un año	4,7
1 a 3 años	28,6
4 a 6 años	16,2
Más de 6 años	50,5
Total	100

Tabla 3.6 Preferencia Banco 1

Banco	Porcentaje
Banco de Loja	100

3.7 Razones para ser cliente del Banco Loja
Banco Loja

Razones	Tradicición
Solidez	19,82%
Tradicición	12,39%
Prestigio	7,88%
Recomendación	5,78%
Cobertura	10,74%
Productos y servicios financieros	3,00%
Costos	7,81%
Servicio al cliente	12,69%
Ubicación	6,38%
Fácil tramitología	4,13%
Otros	3,53%
No contesta	5,85%
Total	100,00%

3.8 Producto financiero de mayor preferencia

Producto	Porcentaje
Cuenta ahorro	64,9%
Cuenta corriente	6,8%
Pólizas acumulación (CDs)	2,5%
Crédito consumo	17,1%
Crédito comercial	1,1%
Crédito vivienda	2,9%
Tarjeta crédito Visa	4,7%
Total	100,0%

3.9 Servicio financiero de mayor preferencia Banco Loja
Banco Loja

Servicio	Porcentaje
Transferencias bancarias	20,7%
Transferencia interbancarias	7,0%
Giros nacionales	0,7%
Giros internacionales	0,5%
Pago Servicios básicos	3,8%
Pago matrícula centros educativos	5,4%
Interbancarios	1,6%
Impuestos SRI	0,9%
Matriculación vehicular	1,1%
Pago nómina empleados	2,9%
Cheques certificados	0,2%
Referencia bancaria	0,5%
Nexo	42,8%
Otros	0,7%
No contesta	11,3%
Total	100,0%

3.10 Canal de comunicación con el

Canal de Comunicación	Porcentaje
Fisico (voy al banco)	27,40%
Un funcionario del banco me visita	4,80%
A través del teléfono	15,54%
A través de la banca virtual	14,71%
A través de la web 2.0	8,48%
A través de medios impresos	2,10%
Otros	26,95%
Total	100%

3.13 Cómo Valora el servicio al cliente en el Banco Loja

Calificación	Porcentaje
Muy bueno	30,40%
Bueno	66,20%
Malo	2,70%
Muy Malo	0,70%
Total	100,00%

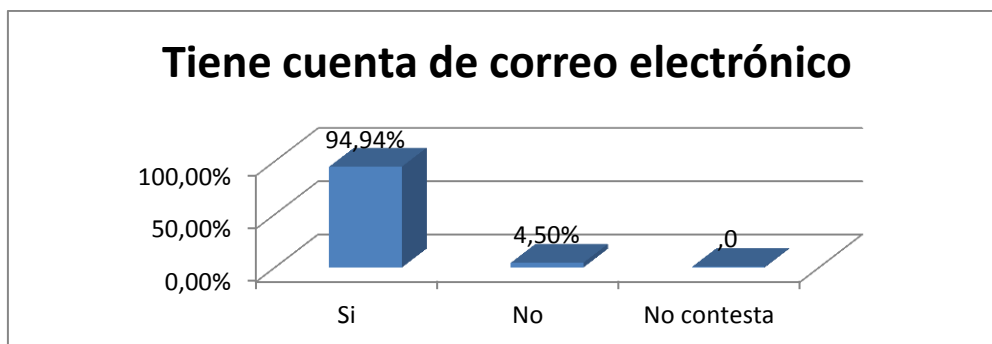
Tabla 3.14 Mejoras Banco de Loja

Mejoras que a los clientes les gustaría recibir del Banco de Loja	
Productos y servicios financieros	19,89%
Servicio al cliente	18,84%
Costos	16,29%
Tecnología	10,96%
Todo bien	2,70%
Tramitología	8,93%
Recurso Humano	7,81%
Imagen institucional	2,70%
Otros	0,22%
No contesta	11,63%
Total	100,00%
Total	100,00%

ANEXO 2: ANÁLISIS CUENTA DE CORREO Y REDES SOCIALES

Cuenta de Correo Electrónico

Gráfico 3.17 Dispone de una cuenta de correo electrónico



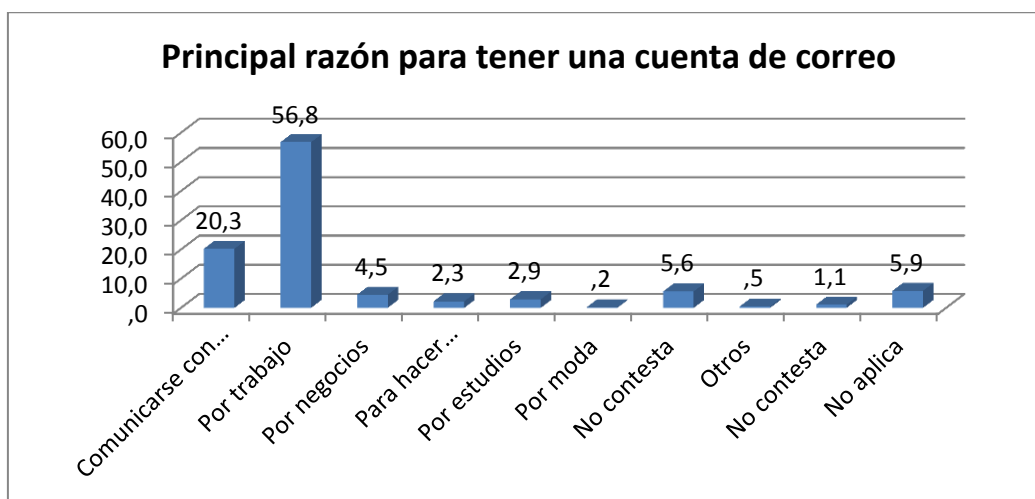
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

El 94.4% de los clientes encuestados disponen de una cuenta de correo electrónico, y tan solo el 5% no cuentan con esta herramienta, el 0.7% no contesta.

Principal razón para tener una cuenta de correo electrónico

Gráfico 3.18 Principal razón para tener cuenta de correo electrónico



Elaboración: Las autoras

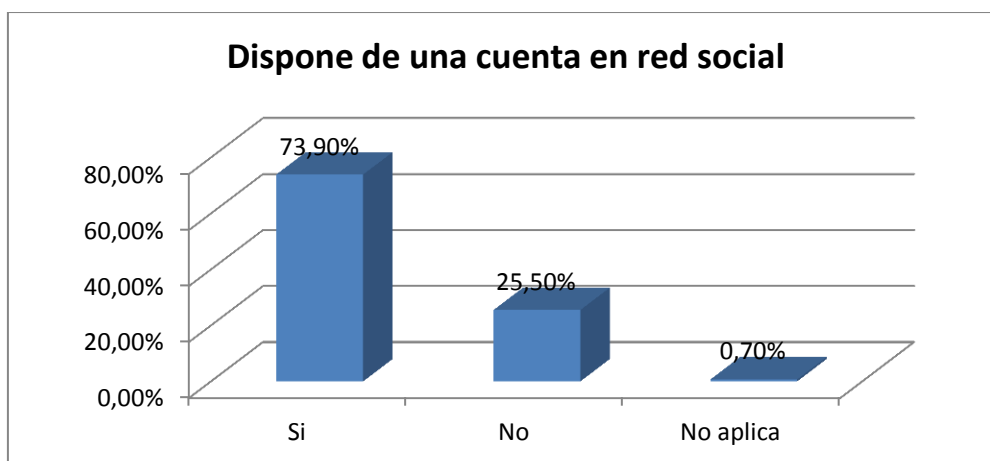
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

Las principales razones que declaran los encuestados para tener una cuenta de correo electrónico son las siguientes: el 56.8% por trabajo, el 20.3% por comunicarse con amigos y familiares, el 6.8% no contesta, el 5.9% no aplica, el

4.5% por negocios, el 2.9% por estudios, el 2.3% para hacer transacciones bancarias, el 0.5% por otros motivos y finalmente el 0.2% por moda.

Red Social

Gráfico 3.19 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como Facebook, hi5 u otras



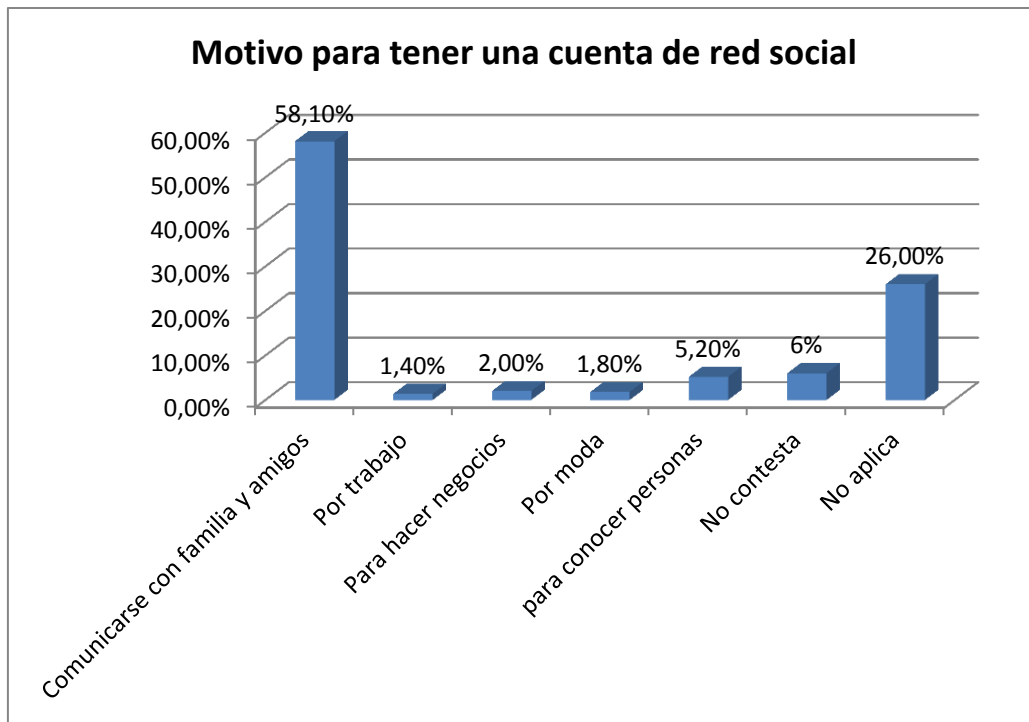
Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

De acuerdo al gráfico 3.71 el 73.9% manifiesta que tienen una cuenta de red social, tan solo el 25.5% que no disponen y finalmente el 0.7% no contesta. Esto comprueba lo analizado en el capítulo II que en la actualidad las redes sociales son la nueva tendencia en comunicaciones y que las instituciones financieras deberían seguir innovando y ofertando sus productos y servicios a través de estos canales.

Motivo para tener una cuenta de red social

Gráfico 3.20 Principal razón para tener una cuenta en una red social como Facebook, hi5 u otras



Elaboración: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del Banco Loja

De acuerdo al gráfico 3.72 el 58.1% manifiesta que tienen una cuenta de red social, por comunicarse con familia y amigos, para conocer personas 5.2%, para hacer negocios el 2%, por moda el 1.8%, por trabajo el 1.4%, finalmente el 26.1% no aplica y el 5.4% no contesta.