



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Diseño de producto financiero para el Banco de Guayaquil denominado
“Ahorro meta plus”. 2012”**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.

AUTOR: Estrella Vaca, Diana Elizabeth

DIRECTOR: Peñarreta Quezada, Miguel Ángel, Ing

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2013

CERTIFICACIÓN

Ingeniero

Miguel Ángel Peñarreta Quezada

DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo, denominado “ AHORRO META PLUS”, realizado por el profesional en formación ESTRELLA VACA DIANA ELIZABETH; cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja. 20 de junio del 2013

f) Ing. Miguel Ángel Peñarreta Quezada
DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“ Yo ESTRELLA VACA DIANA ELIZABETH, declaro ser autor (a) del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajo 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)

Autor: Estrella Vaca Diana Elizabeth

Cédula: 1713767729

DEDICATORIA

A mis padres por todo el apoyo que me han brindado a cada paso tanto en lo personal como en la culminación de mi carrera profesional. Gracias por sus enseñanzas y valores inculcados.

A mis hermanos que siempre me apoyaron incondicionalmente alentándome a seguir adelante a cumplir todos mis objetivos.

.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a Dios por guiarme por el sendero correcto en todas las etapas de mi vida.

A mi familia por su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos ya que sin sus consejos y cariño no hubiese logrado la culminación de mi carrera.

A todas aquellas personas, amigos, familiares, que de una u otra manera han puesto en mí un granito de arena y siempre me apoyaron y alentaron a seguir adelante

También agradezco al Ing. Miguel Ángel Peñarreta, por el apoyo, tiempo y paciencia que me ha brindado a lo largo de la elaboración de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS	PÁGINAS
CARÁTULA	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTACT	2
INTRODUCCION	3
CAPITULO I	5
1. Banco de Guayaquil	5
1.1. Antecedentes	6
1.2. Beneficios a los clientes	9
1.3. Productos y servicios	9
1.4. Plan estratégico del banco de Guayaquil	12
1.4.1. Misión y visión	12
1.5. Análisis interno del banco	12
1.5.1. Infraestructura	13
1.6. Evolución financiera de la banca	13
1.7. Principales categorías de clientes	18
1.8. Fortalezas y debilidades	19
CAPITULO II	21
2. Análisis del entorno del mercado meta	21
2.1. Entorno Macroentorno	22
2.1.1. Económico	25
2.1.2. Social	28
2.1.3. Situación de la banca	30
2.2. Entorno competitivo	33
2.2.1. Proveedores	33
2.2.2. Competencia	33
2.2.3. Barreras de entrada	34
2.2.4. Clientes	36
2.2.5. Oportunidades y amenazas	36
2.3. Selección del mercado meta	37
2.3.1. Análisis de demanda	37
2.3.2. Definición de mercado de referencia	38
2.3.3. Cuantificación del mercado de referencia	38
2.3.4. Segmentación del mercado de referencia	39
2.3.4.1. Estudio exploratorio	39
2.4. Formas y métodos de investigación	39
2.4.1. Formas de investigación	39
2.4.2. Métodos de investigación	39

2.4.3.	Muestreo	39
2.5.	Investigación de campo	40
2.5.1.	Resultados encuestas	41
CAPITULO III		52
3. Propuesta estratégica y operativa de marketing		52
3.1	Descripción del producto	53
3.1.1.	Objetivo del producto	54
3.1.2.	Características del producto	54
3.1.3.	Ventajas y desventajas	55
3.1.4.	Depósito inicial	56
3.1.5.	Incremento y montos mínimos	59
3.1.6.	Retiros parciales o totales	59
3.2.	Plaza	60
3.2.1.	Opciones distribución	60
3.2.2.	Venta directa	60
3.2.3.	Venta Indirecta	61
3.2.4.	Estimulación al canal de distribución	61
3.2.5.	Mapa de sucursales	64
3.2.6.	Movimiento por sucursales	65
3.3.	Promoción	68
3.3.1.	Objetivos de comunicación	68
3.3.2.	Plan de medios	68
3.3.3.	Presupuesto publicitario	70
CAPITULO IV		73
4. Análisis Financiero		73
4.1.	Inversión cliente	74
4.2.	Beneficio Cliente	76
4.3.	Gastos	79
4.3.1.	Gasto personal	79
4.3.2.	Gasto publicidad	82
4.3.3.	Resultados	83
4.4.	Indicadores financieros	83
4.4.1.	Gestión de riesgos financieros	83
4.4.2.	Gestión de riesgos crediticios	84
4.4.3.	Gestión de riesgos de liquidez	85
4.4.4.	Gestión de riesgos de mercado	85
4.4.5.	Gestión de riesgos operativo	86
4.5.	Viabilidad financiera del proyecto	86
4.6.	Análisis de sensibilidad del proyecto	86
CONCLUSIONES		89
RECOMENDACIONES		91
BIBLIOGRAFIA		92
ANEXOS		93

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del producto es generar una propuesta para determinar la factibilidad de implementar un producto financiero para el banco de Guayaquil denominado “ahorro meta plus” que se adapte a las necesidades de los clientes.

El ahorro meta plus tiene como finalidad que el cliente ahorre durante su vida laboral para cumplir una meta deseada como una casa, un auto, estudios o en el caso de alguna eventualidad laboral. Se espera captar a clientes corporativos donde se realice un convenio empresarial para que los descuentos sean vía rol de pagos.

El beneficio para el banco es ser pioneros de un producto de fácil accesibilidad en el que puede captar y colocar valores en el mercado circulante cumpliendo su objetivo financiero y aportando a la economía del país.

Los clientes a quienes está dirigido el ahorro meta plus son personas naturales con capacidad de ahorro mínima de 40 dólares mensuales. Todos los clientes de más de 100 dólares mensuales de ahorro de un estatus medio-alto son clientes potenciales y de quienes estamos seguros mantendrán sus valores por largo plazo.

PALABRAS CLAVES: Producto financiero, Banco de Guayaquil, ahorro, beneficios, cumplimiento de metas, captaciones, colocaciones.

ABSTRACT

The objective of the product is to generate a proposal to determine the feasibility of implementing a financial product for the Banco de Guayaquil called "savings goal plus" that fits the needs of the clients

The savings goal plus is designed to ensure that the client save during their working lives in order to accomplish a desired goal as a house, a car, studies or in the case of any eventuality labor. It is expected to attract corporate customers where they perform a business convention for that discounts are track role of payments

The benefit to the bank is to be pioneers in a product of easy accessibility in which you can capture and place values in the currency market fulfilling its objective financial and contributing to the economy of the country

Customers for whom it is intended the savings goal plus are natural persons with capacity of minimum savings of \$40 per month. All customers of more than \$100 per month savings status of a medium-high are potential customers and those who we are confident they will keep their values by long-term.

KEYWORDS: financial product, Banco de Guayaquil, savings, benefits, compliance goals, deposits, loans.

INTRODUCCION

El objetivo del producto es generar una propuesta para implementar un producto financiero para el banco de Guayaquil denominado "ahorro meta plus" el mismo que tiene como finalidad fomentar el ahorro en la sociedad en general, y que los clientes puedan acceder a ciertos productos del banco de Guayaquil.

En este desarrollo de la tesis en el capítulo 1 se describe los antecedentes, beneficios, productos y servicios que ofrece la institución financiera que estamos analizando la posibilidad de incrementar este nuevo producto que es el banco de Guayaquil

En el capítulo 2 se realiza un análisis del mercado en el que vamos a incursionar, se realiza un estudio social, económico y se analiza a la banca en general, la situación en la que se encuentra las oportunidades, amenazas que existen en ese mercado, y en este capítulo se realiza una investigación de campo de tipo encuesta a una muestra de la población cada pregunta fue desarrollada y con el objetivo de obtener un indicador de factibilidad y de aceptación del producto en el mercado meta.

En el capítulo 3 se desarrolla la propuesta estratégica, operativa, descripción, objetivo del producto, características generales y específicas, promoción y venta del producto.

En el capítulo 4 se realiza un análisis financiero, gastos, beneficios, indicadores financieros y la hipótesis de los resultados esperados con la implementación de este producto.

Esta investigación aporta una innovación a la institución financiera ya que el ahorro es mantener un lazo a largo plazo con el cliente, adicional que es un producto que se lo puede mantener como encaje para la colocación de valores y cumplir de esa manera con los objetivos de la institución financiera, a la sociedad aporta con una conciencia de ahorro a un futuro ya que por cualquier eventualidad que pueda existir el cliente tiene un apoyo económico por parte de la institución. O a su vez puede tener acceso a préstamos para emprender un nuevo negocio así de esta manera se aporta a la economía y desarrollo del país.

Un punto importante que cabe recalcar es que con este tipo de ahorro se trata de mantener a los clientes que por la ley antimonopolio se tuvo que liquidar los fondos de inversión por lo que este producto quiere captar a esa clientela para que mantenga sus valores con la institución financiera.

Los objetivos son realizables y aplicables puesto que ya existió una relación con los clientes del mercado meta a captar los mismos que ya tienen una conciencia de ahorro las metas propuestas son cumplibles y realizables puesto que se propone que el 10% de los ahorristas que tiene el banco destinen una parte de sus ahorros a este producto.

A lo largo del desarrollo de esta tesis se enfrentan algunas barreras sobre todo con acceso a información en la institución financiera ya que para este desarrollo era necesario revisar balances, informes actualizados, criterios de riesgo, pero la facilidades y oportunidades que me beneficiaban era que yo laboraba en la institución financiera por lo que acceder a información y consultas con los funcionarios era más fácil.

Los métodos utilizados son los métodos científicos ya que no solo se describe los hechos sino que se los explica, también se realizó estudios exploratorios, investigaciones de campo, y se aplico la investigación documental ya que en base a esos estudios y experiencias se vio la factibilidad de crear este producto.

CAPITULO I

1. BANCO DE GUAYAQUIL GENERALIDADES

1.1 Antecedentes.

El banco de Guayaquil es una institución financiera líder en la economía del país con base en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Esta institución inició actividades el 20 de diciembre de 1923, bajo la denominación de sociedad anónima banco Italiano, y el 24 de septiembre de 1941, mediante una nueva escritura pública, se lo denomina con su nombre actual banco de Guayaquil.

Figura 1.1: Antiguas instalaciones del banco de Guayaquil (1941)



Fuente: Tomada de archivo digital del banco de Guayaquil

El 9 de mayo de 1984, el grupo de accionistas de financiera del sur S.A., mejor conocida como Finan Sur, adquirió la mayoría de las acciones del banco de Guayaquil.

Figura 1.2: Matriz del banco de Guayaquil (1984)



Fuente: Tomada de archivo digital del banco de Guayaquil

La nueva administración del banco de Guayaquil S.A, a partir de estas modificaciones, aplicó un cambio en la estructura de la institución mucho más moderno. Dentro de esta actualización estaba la adquisición de equipos de computación más sofisticados del mercado y creó cuatro divisiones estratégicas para el desarrollo de sus servicios, los cuales

eran: banca corporativa, banca personal, banca de inversiones y la división de tarjetas de crédito.

Estos cambios ocasionaron un firme posicionamiento en el mercado nacional como el primer multibanco del Ecuador, que ofrecía todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.

El 29 de marzo de 1995, la junta de accionistas del banco de Guayaquil S.A., aprueba suscribir un convenio de responsabilidad con compañías subsidiarias tales como Guayaquil bank, administradora de fondos BG, casa de valores multivalores BG y río guayas Cía. de seguros y reaseguros.

Este convenio compromete el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias.

En 1997 el banco de Guayaquil se fusionó con el banco sociedad general y se convirtió en uno de los bancos más grandes del país, hasta la actualidad.

Figura 1.3: Instalaciones actuales banco de Guayaquil (2012)



Fuente: Tomada de archivo digital del banco de Guayaquil

En abril del 2006, el banco de Guayaquil mejoró su calificación de riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Dos revisiones trimestrales posteriores por parte de la calificadora de riesgo, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los bancos privados nacionales. La misma que se concede por el esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su buena reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-.

Figura 1.4: Calificación de riesgo (2011)



Fuente: Calificadora de riesgo Humphreys S.A

En el año 2007: El banco de Guayaquil abre su primera oficina de representación en Madrid – España; al año siguiente el banco de Guayaquil se instala en Panamá como banco de Guayaquil Panamá; un banco panameño con operaciones en Ecuador. En la actualidad denominado BANISI

Figura 1.5: Ecuador – Panamá



Fuente: Tomada de archivo digital del banco de Guayaquil

El banco de Guayaquil en relación con la competencia en el mercado, registra el mayor crecimiento, de igual manera al comparar los activos y los gastos, se observa que mantiene un adecuado nivel de aprovechamiento de los recursos dentro del periodo evaluado.

El crecimiento de la economía ecuatoriana en el año 2011 fue de 6.5%, los depósitos del público en el sistema financiero nacional se incrementaron en un 15.21%, lo que nos indica que estos índices están muy por encima del crecimiento de la economía, por lo que banco de Guayaquil, representa solvencia y estabilidad.

El banco de Guayaquil se ve en la necesidad de incrementar un producto que le permita mantener a los clientes que tenía en administradora de fondos, ya que como es de conocimiento nacional, por la ley antimonopolio los bancos deben deslindarse de las filiales como administradora de fondos, casas de valores aseguradoras y brókeres. Este tipo de ahorro de alguna manera ofrece los mismos servicios e incluso para el cliente se le abren las puertas para acceder a la gama de productos del banco.

1.2 Beneficios a los clientes.

Uno de los principales beneficios que tiene banco de Guayaquil para sus clientes es la estabilidad que el mismo ofrece, adicional que el dinero se diversifica y se invierte simultáneamente en las mejores instituciones del mercado, disminuyendo así cada vez el riesgo por concentración de valores que antes se obtenía.

Con este producto que se quiere implementar los clientes corporativos siguen con el ahorro de sus empleados mediante la modalidad de descuento por roles y posterior envío a cancelar a la institución; y los descuentos por débitos automáticos

Para la tranquilidad y confianza de los clientes, las inversiones son realizadas en papeles de renta fija y en empresas con calificación mínima A, reflejándose así una rentabilidad competitiva que permite ser siempre conservadores, en beneficio de los intereses de los clientes.

Este tipo de ahorro no tiene vencimiento, así el cliente no debe realizar renovaciones periódicas, a diferencia de otros productos, se realizan inversiones adicionales o consecutivas según el cliente lo desee.

La rentabilidad que este ahorro brinda es mayor que los que un cliente puede obtener en la libreta de ahorros común, la idea con este producto es ofrecer a los clientes un rendimiento más alto para inculcar el ahorro. Y de esta manera cumplir en cierta forma lo sueños o anhelos de los clientes.

1.3 Productos y servicios.

El banco de Guayaquil, cuenta con una amplia gama de servicios para lo que en este proyecto únicamente vamos a enfocarnos en los productos y servicios que nos competen en el desarrollo de esta tesis; de esta manera no haríamos tan extenso el tema.

1.3.1 Préstamo para auto y vivienda (largo plazo).

Son aquellos préstamos que le ofrecen al cliente la oportunidad de adquirir la casa o vehículos tan anhelados y entre ellos contamos con:

Auto fácil: ahora es muy fácil financiar el auto que siempre soñó, solo hay que elegir el modelo y el color del vehículo y en 48 horas autofácil le aprueba su crédito al plazo y la tasa más conveniente del mercado,

Cómo lo financia?

Escoja la modalidad de financiamiento que más le convenga y páguelo en cómodas cuotas mensuales.

Entrada 25%

Plazo (meses) hasta 60

Tasa Inicial = 14.50% (Reajutable cada 90 días)

Tasa Fija = 14.50% (Hasta 12 meses)

¿Dónde puede comprarlo?

Con auto fácil usted puede adquirir su vehículo propio en cualquier concesionario autorizado del país. Acérquese a cualquiera de las oficinas y complete el formulario de pedido. Si desea, solicítelo, directamente, en el concesionario.

Beneficios

- Cuota inicial: desde el 25%
- Plazo: hasta 60 meses. Puede solicitar 2 meses de gracia.
- Tasa: la mejor del mercado.
- Puede aplicar en cualquier concesionario a nivel nacional y de cualquier marca.
- Le damos la respuesta en 1 hora.
- Financiamos el seguro por el 1er año o por todo el plazo.
- Si Ud. desea le financiamos el dispositivo de seguridad, gastos legales y accesorios de su preferencia.

El Banco de Guayaquil es el 1er financista de vehículos a nivel nacional.

Casa fácil. El sueño de tener casa propia ya no esta tan lejos de obtenerlo, el banco de Guayaquil se adapta tanto a sus necesidades como a las ideas que tenga en mente, por eso le ofrece muchas más opciones para que haga realidad sus planes en el momento y de la manera que le convenga más:

- Compra de vivienda nueva.
- Compra de vivienda usada.
- Compra de terreno.
- Compra de vivienda vacacional.
- Crédito para la construcción.
- Crédito para ampliación, remodelación y terminación de vivienda.

- Financiamiento de oficinas o locales comerciales

Beneficios

- Financiamiento del 70% del valor de la vivienda
- Precalificación en el momento.- rapidez en la aprobación
- Día de pago.- flexibilidad en la fecha de pago. Usted escoge el día que desea pagar sus cuotas
- Hasta 2 meses de gracia.- las dos primeras cuotas no se pagan. Usted puede destinar esos recursos para cubrir otros gastos
- Año de 11 meses.- usted puede escoger un mes al año en el cual no paga la cuota, así podrá planificar sus gastos de mejor manera
- Seguro de vida y póliza de incendio.- seguro de vida para el deudor y cónyuge. en caso de siniestro, la compañía de seguros cancela el saldo por pagar y el banco de Guayaquil devuelve a los beneficiarios el valor pagado
- Financiamos seguros y gastos legales.- Todos los costos y gastos que incurren los créditos son financiados

1.3.2 Tarjetas de crédito y préstamo de consumo (corto plazo).

El banco de Guayaquil cuenta con las principales tarjetas de crédito del país a nivel nacional como internacional. Por ejemplo American Express, Visa, Mastercard, en este proyecto nos vamos a enfocar a una tarjeta de crédito que es la VISA ZERO. Cabe recalcar que mediante resolución emitida y publicada al 8 de mayo del presente, las instituciones financieras eliminan los costos por emisión de y mantenimiento de tarjetas.

La tarjeta Zero ofrece a los tarjetahabientes cero costos de afiliación, renovación, mantenimiento, y envío de estados de cuenta. Es un crédito que se ofrece a los clientes para consumo nacional como internacional

El banco del barrio es otro producto innovador del concepto de bancarización que tiene el Banco. Este producto funciona como un canal transaccional que se instala en negocios populares como tiendas, farmacias, a través del cual se puede realizar transacciones bancarias como retiros, depósitos, pagos de servicios, transferencias, pagos de remesas.

1.3.3 Créditos o préstamo en general.

Crédito educativo: este crédito es para el desarrollo profesional de los ciudadanos ecuatorianos, el mismo que financia maestrías y doctorados a nivel nacional e internacional,

pueden aplicar profesionales de 22 a 50 años, que posean título universitario y que deseen realizar maestrías o doctorados dentro y fuera del país.

Microcrédito: Es un producto del banco de Guayaquil dirigido a microempresarios que buscan el crecimiento de sus negocios a través de un crédito de fácil trámite, rápido desembolso y plazos convenientes.

1.4 Plan estratégico del banco de Guayaquil.

1.4.1 Misión y visión.

Misión

Crear valor con los clientes, accionistas, colaboradores, y a la sociedad, desarrollando propuestas financieras, ejecutadas con calidad.

El banco de Guayaquil se ha posicionado como una compañía líder e innovadora en el sector. Preocupados siempre por la satisfacción y seguridad de los clientes, ofrece soluciones financieras altamente rentables para los inversionistas y accionistas de la compañía.

Visión

Ser una marca líder de servicios financieros de los ecuatorianos. Estar presentes en todos y cada uno de los hogares y en todas y cada una de las empresas.

Ser una compañía diferenciada por la eficiencia y eficacia de su gestión, con un personal altamente calificado. Utilizando la más avanzada tecnología, que ayuda a lograr una mayor productividad y facilita el contacto con los inversionistas.

1.5 Análisis interno del banco.

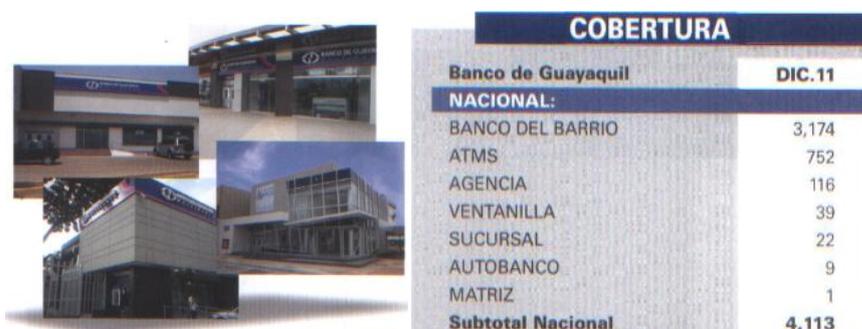
Para el banco de Guayaquil el negocio bancario es un negocio de personas para personas por lo que establecer relaciones duraderas y recíprocas es uno de los principales objetivos de la institución, como toda empresa moderna que desea mejorar sus estándares de competitividad en un mercado cada vez más exigente debe fortalecer su administración y el control de sus operaciones a través de la estructura de un gobierno corporativo dinámico y eficiente que cumpla con todos los objetivos planteados. El banco cuenta con un directorio profesional e independiente que es el núcleo de la corporación son personas externas a la

administración de criterio independiente y de reconocido prestigio profesional que participan activamente y cumplen a plenitud sus funciones

1.5.1 Infraestructura.

El banco de Guayaquil tuvo un gran crecimiento en su red de servicios a nivel nacional por lo que a continuación se detalla un aproximado de las agencias, cajeros automáticos, bancos del barrio con los que cuenta esta institución, el detalle es aproximado ya que mes a mes existe un crecimiento del banco de Guayaquil. En lo que va a inicios de este año se abrieron 5 agencias a nivel nacional y 100 bancos del barrio.

Figura 1.6: Cobertura a nivel nacional de agencias (2011)



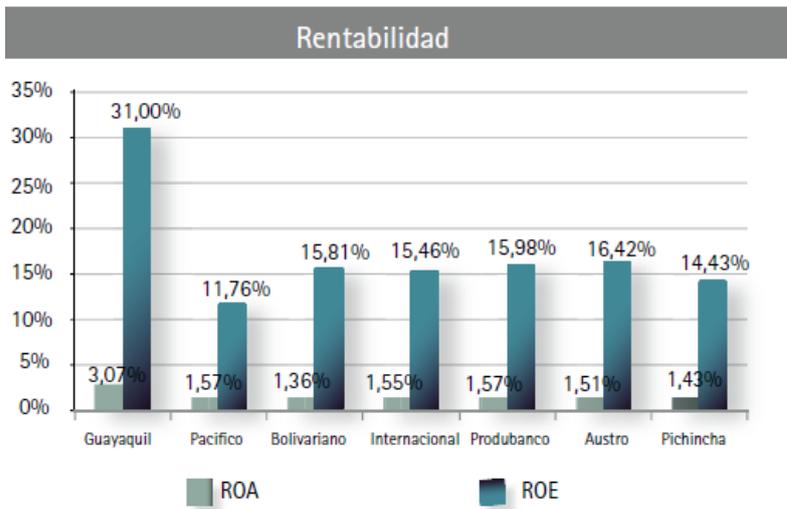
Fuente: Tomada de archivo digital del banco de Guayaquil

1.6 Evolución financiera de la banca.

Según datos de bank watch ratings En este año, la cantidad de bancos grandes varió, hasta 2011 existieron seis bancos grandes, sin embargo, el incremento en los activos de banco del austro lo catapultó a este segmento en el que ocupa la sexta posición. Banco pichincha está en la séptima posición, entidad que pese a ser la más grande del país (30% del sistema) no puede despuntar en sus indicadores de liquidez y crecimiento de cartera.

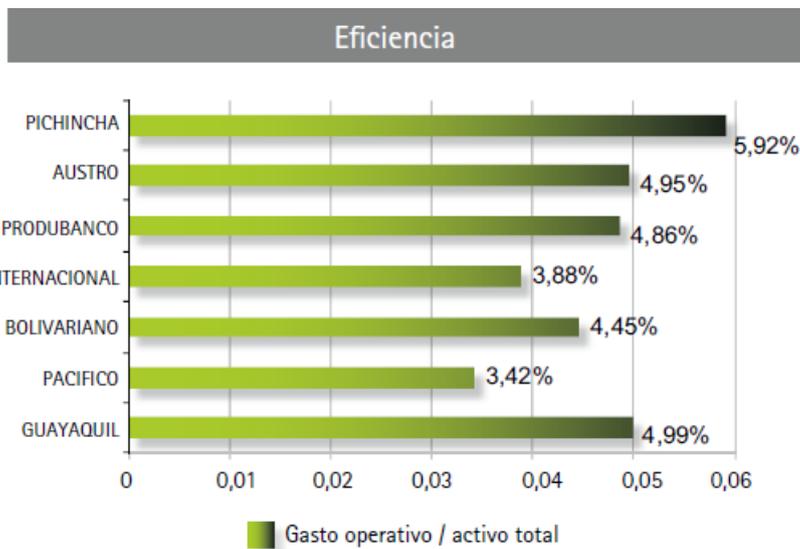
En los siguientes cuadros publicados por ekosnegocios según los datos de la superintendencia de bancos podemos observar la situación de los 7 principales bancos del país en cuando a rentabilidad, eficiencia, calidad de activos, morosidad, solvencia y liquidez.

Figura 1.7: Rentabilidad de los 7 primeros banco del país (2012)
(Expresado en %)



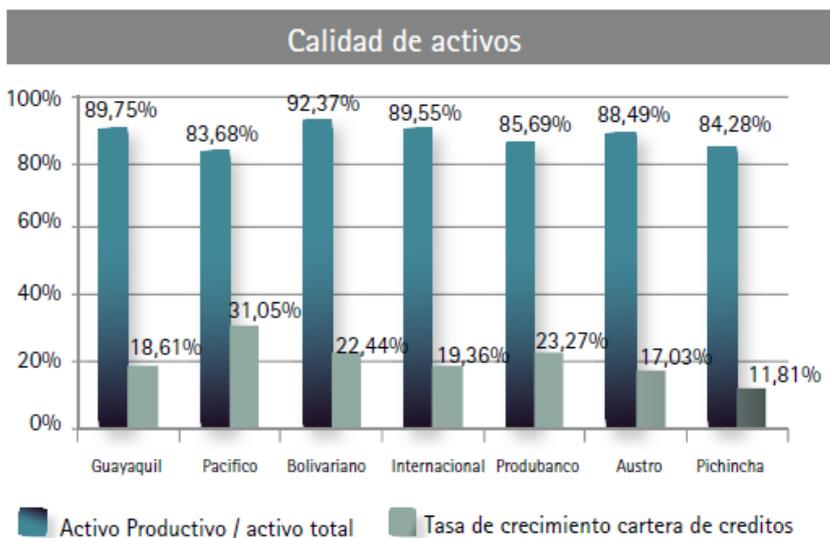
Fuente: Ekosnegocios

Figura 1.8: Eficiencia de los 7 principales banco del país (2012)
(Expresado en %)



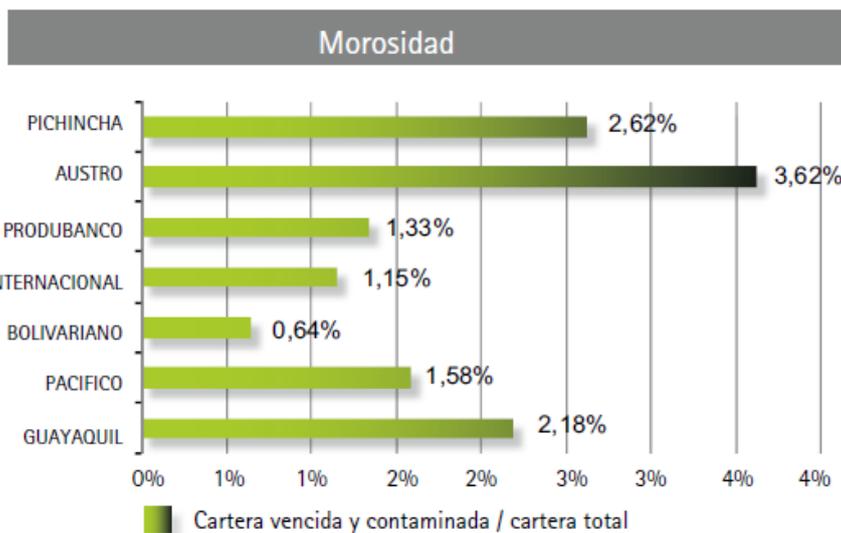
Fuente: Ekosnegocios

Figura 1.9: Calidad de activos de los 7 principales bancos del país (2012)
(Expresado en %)



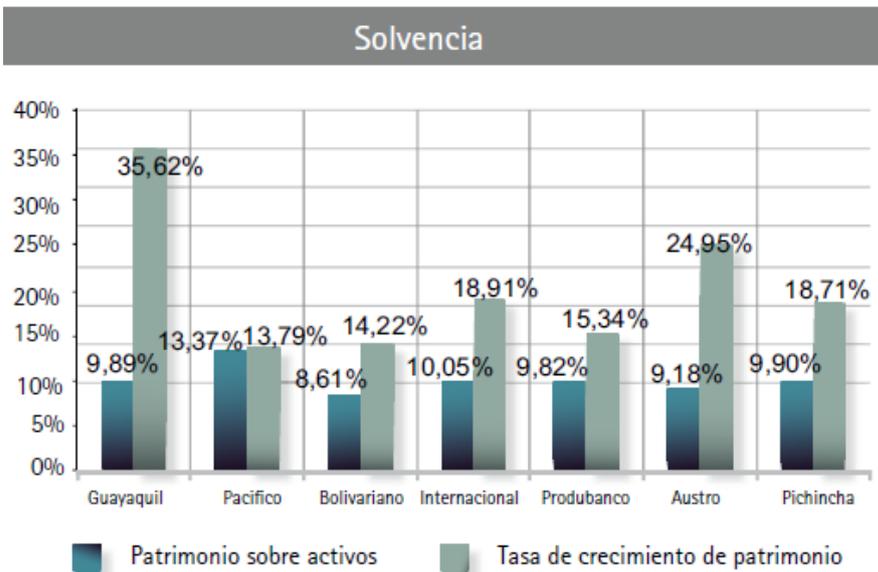
Fuente: Ekosnegocios

Figura 1.10: Porcentaje de morosidad de los 7 principales bancos del país (2012) (Expresado en %)



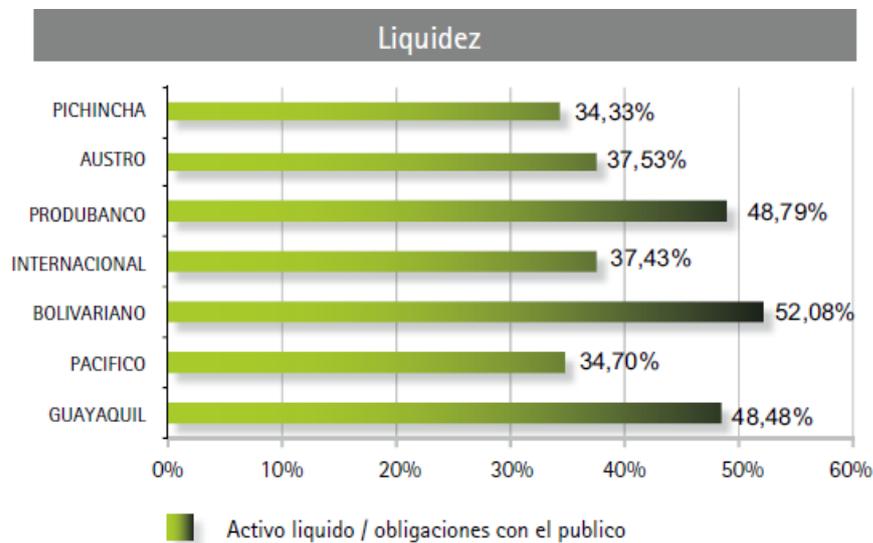
Fuente: Ekosnegocios

Figura 1.11: Porcentaje de solvencia de los 7 principales bancos del país (2012)
(Expresado en %)



Fuente: Ekosnegocios

Figura 1.12: Porcentaje de liquidez de los 7 principales bancos del país (2012)
(Expresado en %)



Fuente: Ekosnegocios

Como se observa en la tabla 1.1 el banco de Guayaquil es uno de los bancos más solventes y líquidos del país. Cabe recalcar que la banca privada ha tenido un excelente crecimiento, a diciembre del 2011 los depósitos crecieron 15.21% en referencia a diciembre del 2010, siendo el mayor crecimiento los depósitos a plazo. La cartera de la banca ha crecido de acuerdo a las necesidades de la economía. Las tasas de interés han

permanecido estables durante del año 2011. El sistema financiero en general demostró un buen desempeño, lo cual se evidencia en los resultados económicos. En conclusión es la solidez que actualmente caracteriza a las entidades públicas y privadas. Aunque cabe recalcar que al finalizar el año 2012 la banca tuvo fuertes bajas por temas de gobierno y por la crisis mundial.

Tabla 1.1: Evolución de los depósitos del sistema financiero ecuatoriano (2010-2011)
(Análisis horizontal expresado en%)

Institución financiera	dic-10	dic-11	Variación dic/10 dic/11	Participación
Bancos Privados	16.552.675,76	19.033.245,64	14,99%	84,15%
Cooperativas	1.877.991,44	2.423.960,29	29,07%	10,72%
Mutualistas	384.798,17	434.267,02	12,86%	1,92%
Sociedades Financieras	625.721,27	727.685,19	16,30%	3,22%

Fuente: Superintendencia de Bancos

Los resultados del grupo banco Guayaquil han mostrado el compromiso y la dedicación de sus directivos, así como del resto de funcionarios, en consecuencia de las metas fijadas con el fin de garantizar su crecimiento permanente.

El banco de Guayaquil resolvió incrementar su capital social en setenta millones de dólares, de acuerdo con lo decidido por el directorio en enero 2012, este aumento de capital se lo hará mediante la emisión de setenta millones de acciones ordinarias y nominativas, de un valor nominal de un dólar cada una, con lo que el capital suscrito del banco alcanzará la cantidad de doscientos cincuenta y un millones de dólares, esta decisión, confirma una vez más el compromiso de sus accionistas en seguir fortaleciendo la solvencia del banco

El banco de Guayaquil reafirmo su eficiencia y rentabilidad en el sistema financiero bancario, fruto del crecimiento en su cartera de créditos de consumo y su reducción en los costos de captación. Así obtuvo los mejores puntajes en rentabilidad y crecimiento según las calificadoras del país.

Tabla 1.2: Activos cartera de créditos, depósitos y utilidades banco de Guayaquil (2009-2011)
(Expresado en millones de USD)

	2009	2010	2011
Activos	2.441,58	2.725,46	3'199,08
Cartera de crédito	1.170,38	1.410,91	1'632,43
Depósitos	1.793,72	2.076,66	2'452,25
Utilidades	36,32	44,40	98,10

Fuente: Banco de Guayaquil

1.7 Principales categorías de clientes.

El banco de Guayaquil cuenta con un sin número de clientes los cuales en los últimos años han crecido en un alto porcentaje. Y los depósitos del público lo han posicionado en un 3 lugar en captaciones dentro de los banco del país

Tabla 1.3: Depósitos del público principales bancos del país (2012)
(Expresado en miles de USD)

Bancos	Usd	% de total	Ranking
PICHINCHA	6.114,817	29,28%	1
PACIFICO	2.568.081	12,30%	2
GUAYAQUIL	2.450.987	11,74%	3
PRODUBANCO	2.008.095	9,62%	4
BOLIVARIANO	1.705.684	8,17%	5
INTERNACIONAL	1.632.682	7,82%	6
AUSTRO	933.275	4,47%	7
PROMERICA	576.357	2,76%	8
MACHALA	504.786	2,42%	9
CITIBANK	401.795	1,92%	10

Fuente: Superintendencia de bancos

Dentro del banco de Guayaquil se puede definir a sus clientes en varias formas, por ejemplo de acuerdo al producto o servicio que tengan, así podemos definir, consumidores, inversionistas, tarjetahabientes, VIP, PYME, de pagos y servicios.

1.8 Análisis FODA (fortalezas y debilidades).

El entorno externo del banco ha sido analizado en los ítems anteriores por ende las oportunidades y amenazas que le afectan a la institución. Es importante realizar un análisis FODA al banco, ya que con su resultado se podrá determinar si los objetivos de la institución están funcionando y desarrollándose correctamente, una vez realizado el análisis de los factores externos a continuación voy a realizar un análisis interno de la institución o sea las fortalezas y debilidades que tiene el banco de Guayaquil,

Fortalezas

- Cuenta con todo el respaldo y la experiencia de una entidad que se ha caracterizado por su rentabilidad y confiabilidad para la seguridad de sus clientes.
- Es el segundo banco con mayor liquidez en el país
- Cuenta con una amplia gama de productos y servicios
- Cuenta con el banco del barrio producto reconocido a nivel nacional como internacional un concepto diferente de bancarización
- El dinero de los clientes automáticamente obtienen diversificación y seguridad.
- La rentabilidad brindada en los distintos productos son competitivos en el mercado adicional de la confianza que brinda al cuenta ahorrista

Debilidades

- No existe una buena capacitación de los colaboradores sobre toda la gama de productos que tiene el banco
- Puede existir una confusión de los clientes sobre invertir y ahorrar (pólizas, cuentas)
- Los clientes no conocen todos los beneficios que tiene los distintos servicios del banco
- Las políticas crediticias son muy estrictas
- Existe mucha centralización de autoridades a nivel de la costa lo que no permite un buen desenvolviendo en cuanto a tomar decisiones.

- Se ah analizado el entorno externo e interno del banco pero existe una amenaza muy importante no solo para la banca sino para el país es general y es el de pertenecer a la lista negra del GAFI, este reciente acontecimiento es preocupante ya que el grupo de acción financiera internacional le ve al Ecuador como un país de alto riesgo financiero y no cooperante, esto quiere decir que nuestro país no tiene un correcto control o un plan que luche contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo
- Uno de los riesgos de este acontecimiento es que la banca internacional pueda restringir los servicios que le presta a la banca local, los mismo que son muy necesarios para las operaciones de comercio tanto de importaciones como de exportaciones, a mi criterio la imagen del país se sigue deteriorando con esto aumenta el riesgo de invertir en el Ecuador, lo que hace más difícil atraer capital a nuestro país. La inversión extranjera es la que alimenta a un país, para que siga adelante.
- Según César Robalino, presidente de la asociación de bancos privados del Ecuador, actualmente están tomando medidas para hacer frente a posibles consecuencias, y explica que están preparados para no ser sorprendidos por estas prácticas ilícitas, sin embargo para el GAFI al parecer no son suficientes estos controles.

CAPITULO II

2. ANALISIS DEL ENTORNO DEL MERCADO META.

2.1. Entorno macroeconómico.

En el año 2012 retornó el fantasma del estancamiento de la economía globalizada, en general para todo el mundo, las economías desarrolladas tuvieron un bajo nivel de crecimiento; esta crisis internacional tuvo su origen en Europa por ende amenaza con propagarse a todo el mundo

Cada vez tiene una dimensión más amplia e intensa, debido en gran medida a la creciente internacionalización de la actividad económica.

Según las naciones unidas la economía mundial se encuentra al borde de otra crisis importante, la crisis financiera mundial es causa importante de la desaceleración inminente que vive el mundo. La incertidumbre de las expectativas continua exacerbando la fragilidad del sector financiero, lo que debilita a la colocación de préstamos a las empresas y a los consumidores. La agudización de los problemas interbancarios europeos han aumentado la aversión al riesgo y a dado lugar a mayor volatilidad en los flujos de capital privado.

Afrontar la macroeconomía inducida por flujos financieros representa un desafío para la política en países emergentes y en desarrollo. Hay que considerar que los flujos volátiles de capital conllevan riesgos para la estabilidad financiera y económica, con la amenaza de retiros de capital internacional a causa del temor al riesgo, lo que incrementa la crisis financiera. La acumulación de reservas por parte de los países en vía de desarrollo conlleva una transferencia de recursos financieros de los países en vías de desarrollo a los desarrollados, se estima que los países en desarrollo abran transferido 826.6mil millones a los países desarrollados en 2012.

Figura 2.1: Flujos financieros privados a las economías emergentes y en desarrollo (2000-2011)



Fuente: Fondo monetario internacional

Aparentemente la comunidad internacional ha tomado medidas para reducir riesgos globales y fortalecer el sistema financiero internacional por medio de la introducción de nuevas regulaciones financieras. ¿Cabe preguntar si esas medidas han tenido un impacto en la situación económica?; Mi criterio es que las medidas no son suficientes para mejorar la situación en la que está inmersa las finanzas del mundo. Existe bastante incertidumbre y riesgo especialmente en Europa y EEUU que son potencias en la economía del mundo, la fragilidad del sector financiero se incrementa y esto está causando un efecto dominó hacia los países en vías de desarrollo que podrían enfrentar una recesión económica y financiera lo que afecta a los canales comerciales y financieros.

Según el fondo monetario internacional y el banco mundial un gran número de bancos en la zona del euro se ven ya abocados a sufrir pérdidas significativas.

América latina presenta el recorte de previsiones menos pronunciado (-0,4 p.p. en 2012 hasta 3,6% y -0,2% en 2013 hasta 3,9%), aunque las tasas de crecimiento volverán a ser mucho más modestas que en Asia. La resistencia de México (3,5% en 2012 y 2013, sin apenas revisión) compensa, en parte, el recorte en Brasil (-0,6 p.p. en 2012, hasta 3,0%, y -0,2% en 2013, hasta 4,0%).

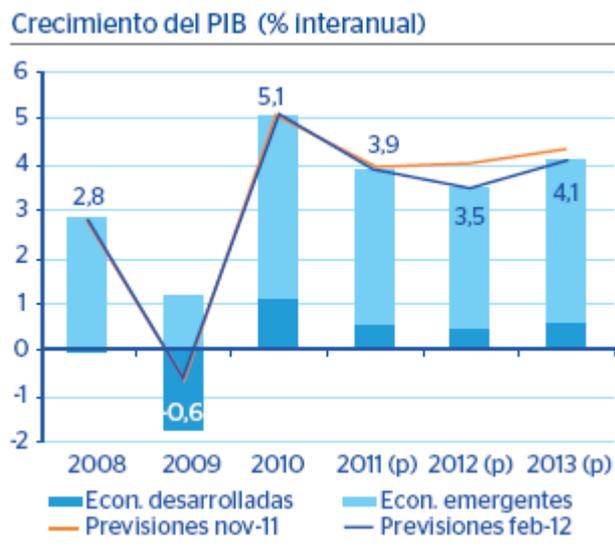
Tabla 2.1: Crecimiento del PIB (2011-2012)
(Análisis horizontal expresado en%)

	Fondo Monetario Internacional		Banco mundial	
	2011	2012	2011	2012
Desarrollados	1,6	1,2	1,4	1,3
EEUU	1,8	1,8	1,7	2,2
Japón	-0,5	1,7	0,1	2,6
UEM	1,6	-0,5	1,6	-0,3
Alemania	3	0,3	n.d	n.d
Francia	1,6	0,2	n.d	n.d
Italia	0,4	-2,2	n.d	n.d
España	0,7	-1,7	n.d	n.d
Reino Unido	0,9	0,6	n.d	n.d
Emergentes	6,2	5,4	6	5,4
China	9,2	8,2	9,3	8,7
India	7,4	7	8	8,4
Rusia	4,1	3,3	4,1	3,5
Brasil	2,9	3	2,9	3,4
Mundo	3,8	3,3	2,7	2,5

Fuente: Fondo monetario internacional y banco mundial.

España está viviendo una crisis financiera severa como la que vivió nuestro país en el año 98. Según el instituto internacional de finanzas las pérdidas de la banca española oscilan entre 218 y 260 mil millones de euros en la cartera de créditos, se estima que los principales bancos serán capaces de asumir sus propias necesidades sin embargo las cajas de ahorro necesitaran apoyo del gobierno, el IIF en su cuadro macroeconómico a mayo del presente indica que la economía española se contraerá en un 2% este año y un 0.50% en el 2013.

Figura 2.2: Crecimiento del PIB clasificado por economías desarrolladas y emergentes (2008-2013) (Expresado en %)



Fuente: FMI

Sin duda esta crisis europea afecta al mundo en general, según los economistas en un artículo publicado indican que América latina se encuentra en mejor situación que los países desarrollados, aunque la situación es relativa ya que si cae EEUU o Europa cae el resto del mundo, brevemente voy a detallar los países en crisis a nivel mundial, Estados Unidos con un gran déficit fiscal, España con el desplome de una burbuja inmobiliaria; Italia con una crisis de economía financiera que podría contagiar a Francia y Alemania e Inglaterra un país que sufre los problemas de una gran gasto público.

2.1.1. Económico.

La CEPAL estima que el crecimiento económico de América latina se desacelerará de 4.3% a 3.7% en el 2012. Según el ministerio de finanzas, la economía mundial habría crecido 4.0% una desaceleración frente al 5.1% del 2010, América latina creció 4.3%, una desaceleración frente al 6.1% en 2011. El PIB del Ecuador creció 7.8% tasa que supera por 4.2 puntos porcentuales a la registrada en el año anterior. Ante las presiones de la demanda interna y el alza de los precios internacionales de ciertos alimentos básicos, la inflación ascendió al 5.4% a diciembre del 2011. El crudo ecuatoriano promedió en USD 98.00 por barril en el año 2011, representando una alza de 26% en promedio al 2010, lo que representa ingresos fiscales adicionales.

Tabla 2.2: Tasa de crecimiento del PIB países de América (2012)
(Análisis horizontal expresado en%)

País	PIB
Panamá	8
Haití	6
Perú	5,7
Bolivia	5,2
Venezuela	5
Nicaragua	5
Costa Rica	5
Chile	4,9
Rep Dominicana	4,5
Ecuador	4,5
Colombia	4,5
México	4
América Latina	3,7
Uruguay	3,5
Guatemala	3,5
Argentina	3,5
Honduras	3,2
Cuba	3
Brasil	2,7
El Salvador	2
El Caribe	1,9
Paraguay	-1,5

Fuente: CEPAL.

El PIB en dólares corrientes, fue mayor en 6% a lo inicialmente estimado al elaborar el presupuesto del estado, por lo que el tamaño del presupuesto en relación al tamaño de la economía crece de 38.6% al 40.3% el crecimiento petrolero ayudo a la economía del país para no incrementar la deuda que este mantiene con el exterior.

Según datos del banco central la construcción creció en un 25% en el 2011 e inicios del 2012, la electricidad y agua un 27%, la pesca 11.5% las manufacturas 7.2% y agricultura 6.4%, y el sector petrolero únicamente creció un 5.0%.

En cuanto a la vivienda los créditos que otorga el BIESS estimulan el crecimiento de este sector y se estima que para el 2012 este sector crezca aun más.

Desde la óptica de la oferta y utilización de bienes y servicios, el presupuesto del estado aprobó un gasto de \$23,950 millones, equivalente a 38.6% del PIB.

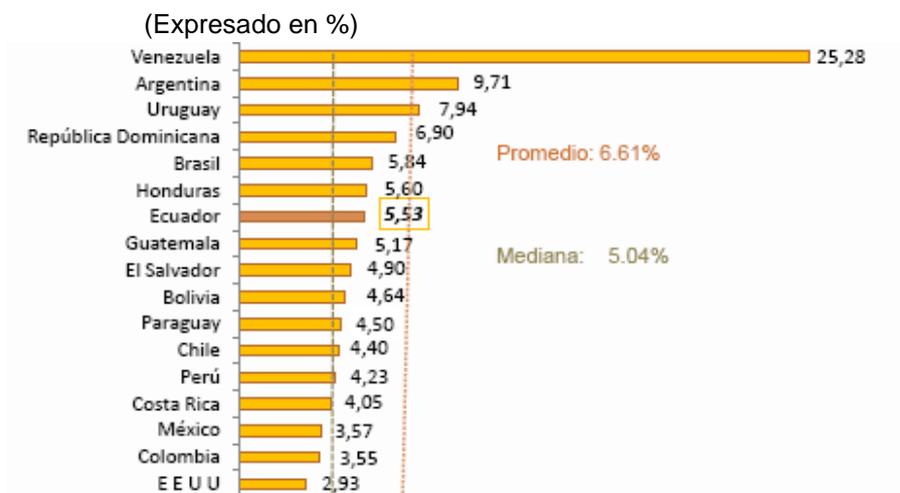
A inicios del 2012, este presupuesto fue reajustado a las partidas que se presentaron siendo de \$26,551 millones, un incremento del gasto del 11%.

El deterioro de la economía europea ha incidido en que se haya frenado la recuperación de las remesas. Las importaciones de materias primas crecieron en un 24%, las de bienes de capital en 15% y las de consumo en 14%

De fuente obtenida del INEC, la inflación cerró el 2011 en 5.4%, el promedio anual fue de 4.5%. La previsión es que este año en curso la inflación promedie 5.1%. Cabe recalcar que una inflación de 5% es alta para un país dolarizado, la crisis que vive la eurozona es un claro ejemplo del peligro que representa el alza en costos en un país que no contrala su tipo de cambio.

En cuanto al mercado laboral, en el 2012 el desempleo urbano fue de 5.7% según datos del INEC, el desempleo fue mayor que el nivel alcanzado en el año anterior debido principalmente a los efectos de la crisis internacional que ha golpeado al mercado laboral, mostrando una ligera tendencia al alza en los niveles de desempleo. Según el banco central la inflación en América latina y Estados Unidos presenta los siguientes datos

Figura 2.3: Inflación en América latina y estados unidos (2012)



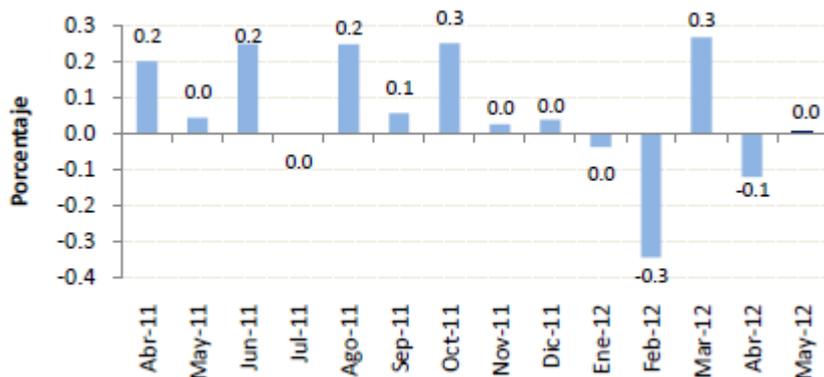
Fuente: Banco central del Ecuador

Por su parte el subempleo también fue mayor, sin embargo se observa una tendencia a la baja. Los datos del INEC indican que la población creció en 137 mil personas y la población en edad de trabajar en 118 mil, pero menos ecuatorianos estuvieron dispuestos a trabajar por ende la población económicamente inactiva aumento en 109 mil personas, y la PEA se redujo a 91mil personas, las autoridades explican que los ecuatorianos buscan menos empleo ya que los jóvenes y niños e incluso universitarios han vuelto a las aulas por lo que han abandonado el mercado laboral.

En el mes de mayo 2012, la demanda laboral en el sector industrial presentó una variación negativa de 0.1%. Las expectativas de los empresarios del sector industrial para junio de 2012 señalan que esta variable no registrará variación.

Figura 2.4: Variación de la demanda laboral (2011-2012)

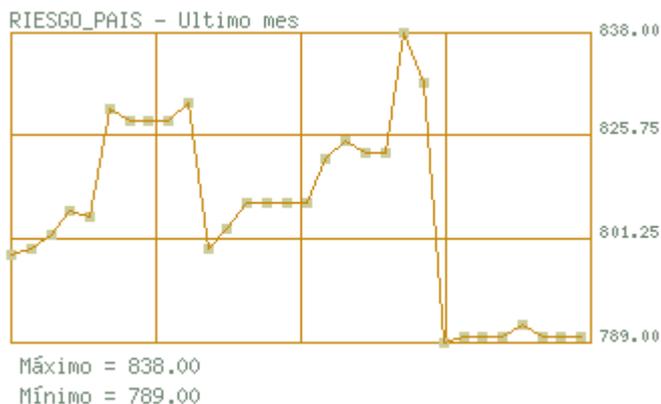
(Expresado en %)



Fuente: Banco central del Ecuador

El riesgo país que es el indicador promedio de las inversiones realizadas en nuestro país, al 26 de abril del 2012 se situó en 790

Figura 2.5: Grafica del riesgo país (2012)



Fuente: Banco central del Ecuador

2.1.2. Social.

La globalización de la economía, la internacionalización de las personas en el mundo han obligado a los países del tercer mundo como Ecuador, a incluirse por sí mismos en un proceso de implementación de políticas neoliberales. Esto junto al problema de la deuda externa ha provocado la reducción en los servicios sociales causando sufrimiento a la clase menos privilegiada de la sociedad, o clase comúnmente conocida como baja, además de la

privatización de empresas públicas, que están generando consecuencias impredecibles para la mayoría de ecuatorianos. Este modelo de desarrollo está polarizando a los ricos y a los pobres, ya en la actualidad existe una clase alta y la pobreza la clase media está desapareciendo y siendo reemplazada por la pobreza.

Por muchos años Ecuador sigue siendo considerado uno de los países de mayor pobreza y desigualdad en América latina, con problemas graves de educación y tecnología. El desempleo en los jóvenes es cada vez mayor, por lo que las expectativas de un país mejor y enmarcado en el mundo global es cada vez más difícil.

Desde la crisis económica de finales del siglo anterior, el desempleo en el país creció, la migración asomó como una solución a la falta de empleo, a los jóvenes en la actualidad les es más difícil conseguir empleo que hace diez años.

Mientras que las empresas privadas por otra parte, se han visto severamente afectadas por la crisis y han tomado medidas drásticas ante esta situación y han tenido que prescindir de sus empleados.

Se pueden numerar algunos problemas sociales que asechan al país, por muy pequeños que sean, afectan a toda persona, y por ende a la sociedad. Los malos gobiernos, que por la mezquindad y ambición de ser ricos, dan como resultado: El desempleo, la delincuencia, la prostitución, las violaciones, los asaltos, los asesinatos, el alcoholismo; por ende la pobreza en general una pobreza moral, ética y económica.

Todos estos problemas se dan por la manera desigual de distribuir la riqueza; si llegara un poquito de esta riqueza a todos los rincones del país tendríamos una mejor calidad de vida.

Se puede solucionar, si todos los gobiernos, todos los partidos políticos y todo aquél opositor, y por supuesto, todo el pueblo en general, se uniera, para dar soluciones de progreso y desarrollo del país.

Ya no existe la palabra moral, no importa el dolor humano, el sufrimiento de nuestros hermanos que desfallecen por un pedazo de pan que no tienen para llevarse a la boca.

Uno de los problemas sociales de mayor renombre es la falta de empleo; esto da como resultado todas aquellas cosas malas que muchas veces uno no quiere hacerlas, pero termina haciéndolas, por la desesperación.

La delincuencia en nuestro medio y en estos tiempos, requiere de un estudio muy profundo y sistematizado, ya que son muchos los problemas que agravan los aspectos patológicos infantiles, seguido de factores psicológicos que con mucha frecuencia son descuidados por nuestra sociedad, y poco nos importa la mente de un niño, porque es ahí donde se

comienza a resquebrajar este miembro de la sociedad, sin ni siquiera darle la oportunidad de llegar a ser miembro eficaz y productivo, que contribuya a la tarea común.

Dentro de la sociedad ecuatoriana existen varios problemas los principales son el racismo, el desempleo, la delincuencia, la migración, este último es uno de los más graves problemas de la sociedad ecuatoriana ya que 2 de cada 3 familias, tiene o ha tenido un familiar que ha viajado al exterior a buscar un mejor futuro para él y toda su familia.

2.1.3. Situación de la banca.

La banca privada ha tenido un excelente año 2011, e inicios del 2012 los depósitos crecieron un 15.21% al 15.70% en relación a diciembre del 2010 siendo el mayor crecimiento en depósitos a plazo con 26.97%, este incremento nos da la medida de que en la actualidad la gente prefiere ahorrar que tener dinero liquido de bolsillo, la concientización del ahorro se está inculcando en la gente para el futuro. Lo que demuestra la solvencia de la banca privada y la capacidad de afrontar mayores pasivos, entregando créditos e inclusive expandiendo sus operaciones. Es importante señalar el incremento de utilidades que están obteniendo este año los bancos al crecer a más del 50% después de impuestos en comparación al mismo periodo de años anteriores.

Los depósitos a la vista solo crecieron en 11.22%, este crecimiento hubiese sido mejor de no existir la elevación de la tasa del impuesto de salida de divisas, que motivó a algunos depositantes a sacar el dinero al exterior antes que entre en vigencia la tasa del 5% del ISD.

Según el banco central los depósitos a la vista de la banca privada son hoy el 17.1% del PIB, y los depósitos a plazo son el 6.1% para un total del 23.2% del PIB.

La tasa de interés ha permanecido estable durante todo el 2011, lo que va del año 2012 la cartera de la banca ha crecido de acuerdo a las necesidades de la economía. Al momento los costos de los servicios bancarios siguen siendo 0, como se estipulo el 1 de octubre del presente año, y se ratifica que hasta diciembre no existirán cambios.

De acuerdo a los últimos datos publicados por la superintendencia de bancos y seguros y por la Asc. de bancos privados, ha clasificado a los bancos del país como pequeños, medianos y grandes, esta clasificación la realiza de acuerdo a la participación de los activos totales del sistema bancario privado realizado a diciembre del 2011, Las entidades con participación mayor o igual al 9% forman parte de los “grandes”, aquellos con participación menor al 9% y mayor o igual al 2% son “medianos” y aquellos con menos del 2% son “pequeños, adjunto cuadro detallado (tabla 2.3).

Tabla 2.3: Categoría del bancos del Ecuador (2012)

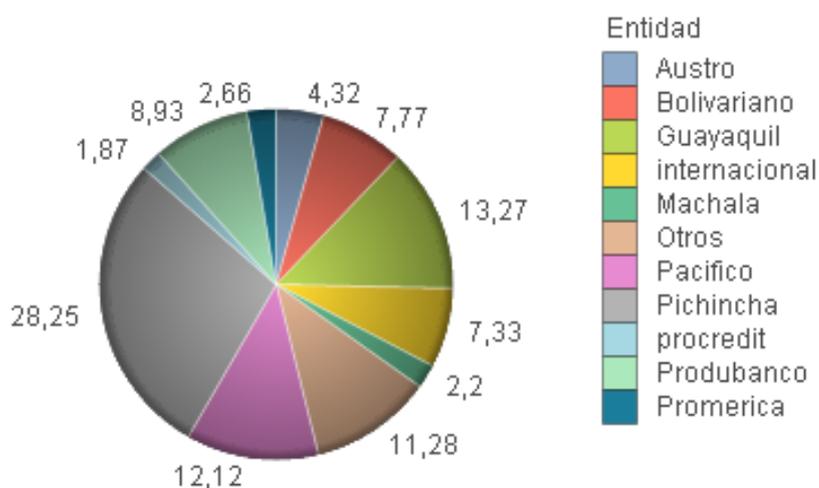
Bancos privados grandes	Bancos privados medianos	Bancos Privados Pequeños
BP Guayaquil	BP austro	BP Amazonas
BP Pacifico	BP Bolivariano	BP Cofiec
BP Pichincha	BP General Rumiñahui	BP Comercial de manabi
BP Produbanco	BP Internacional	BP Litoral
	BP Machala	BP Loja
	BP Promerica	BP solidario
	BP Citibank	BP Sudamericano
		BP Territorial
		BP Unibanco
		BP Coopnacional
		BP Procredit
		BP Capital
		BP Finca
		BP Delbank

Fuente: Superintendencia de bancos

Dentro de los 4 grandes bancos se acumula el 62.57% de todos los activos del sistema bancario privado; relación que se mantiene en cuanto a los pasivos y el patrimonio. La banca privada ha evolucionado positivamente al mostrar bajos niveles de morosidad, expansión de la cartera de créditos y un aumento sostenido en los activos y pasivos sostenidos por un robusto patrimonio en relación a años anteriores. Esto permite consolidar de mejor manera el sistema financiero que hoy en día da muchas facilidades para los consumidores en temas de cuentas de ahorros, depósitos a plazos e inclusive pagos desde el móvil.

Tabla 2.4: Total de activos de la banca privada (2012)
(Expresado en %)

Entidad	% Participación
Pichincha	28,25
Guayaquil	13,27
Pacifico	12,12
Produbanco	8,93
Otros	11,28
internacional	7,33
Bolivariano	7,77
Austro	4,32
Promerica	2,66
procredit	1,87
Machala	2,2



Fuente: Superintendencia de bancos

Mediante cláusula agregada a la ley de control de poder de mercado, se prohíbe a los bancos e incluso a los grupos económicos que incluyen instituciones financieras tener activos distintos a los financieros, forzando a la banca de esta manera a deshacerse de sus subsidiarias como administradoras de fondos, casas de valores y aseguradoras. Yo creo que esta medida detiene el crecimiento de la banca nacional, ya que está en desventaja con la competencia internacional que mantiene diversidad de productos que ofrecer a sus clientes.

El banco de Guayaquil decidió vender sus subsidiarias antes del plazo establecido

2.2. Entorno competitivo.

2.2.1. Proveedores.

El banco de Guayaquil, por su giro del negocio cuenta con un sin número de proveedores, para poder brindar un servicio de calidad a los clientes, estos nos entregan varios productos de excelente calidad y de última tecnología. Entre los más reconocidos tenemos:

Senefelder: Es la empresa que provee con lo que se refiere a documentos de seguridad al grupo financiero BG. Como por ejemplo cheques, pagares, etc.

Artes Gráficas Senefelder C.A. es una empresa que proporciona a sus clientes una amplia gama de impresos y servicios.

Caves: La empresa Caves es la encargada de la alimentación de todo el personal del banco de Guayaquil.

Seguen: Esta empresa es la que brinda seguridad al banco de Guayaquil. La empresa fue creada como una respuesta lógica y concreta a un entorno de inseguridad creciente e incontrolable en el país, tiene su oficina matriz en la ciudad de Guayaquil, con oficinas en Quito, Machala, Quevedo, Milagro y Salinas.

2.2.2. Competencia.

Los principales competidores del banco de Guayaquil, son otros bancos, cooperativas, y administradoras de fondos.

El grupo financiero cuenta con un modelo de gestión innovador, orientado al cliente y alineado con la sociedad, que tiene como características claves la innovación, el crecimiento y la entrega de resultados; y que se apoya en equipos profesionales, principios éticos y en la tecnología. El objetivo es unir todas las fortalezas para establecer relaciones duraderas con clientes cada día más satisfechos.

En el Ecuador no todas las personas tienen una conciencia de ahorro, esto principalmente porque el sueldo o salario, solo les permite cumplir con sus obligaciones diarias o mensuales.

Mucha gente no tiene el conocimiento o conciencia de ahorrar, y no conocen acerca de los beneficios y rentabilidad del ahorro que se les ofrece, esto se da principalmente por el temor a perder su dinero, o porque existe mucha desconfianza en el sistema financiero de nuestro país.

Existe un grupo de personas que realizan un ahorro y prefieren realizarlo en el exterior o con bancos o entidades del extranjero, lo cual no representa en si una competencia para la empresa, ya que es un grupo muy reducido, además la mayoría del mercado ecuatoriano prefiere que sus ahorros estén en un lugar donde se lo pueda controlar por su seguridad y tranquilidad. Adicional que se debe considerar el pago del ISD a los valores que salen del país.

2.2.3. Barreras de Entrada.

Las herramientas operativas son cosas que todas las empresas deben aplicar, pero la estrategia está en hacer diferente a una empresa de otra. Cualquier compañía que no tenga una estrategia es muy vulnerable y puede ser derribada fácilmente por la competencia. Como se menciono anteriormente al momento el Ecuador tiene una desventaja en relación con las entidades financieras del exterior ya que en nuestro país, las instituciones financieras fueron obligadas a deslindarse de sus filiales lo que ocasiona que no tengan variedad de productos, este tipo de aspectos son los que limitan a este campo financiero a crecer, cualquier barrera de entrada a un sector, lo que hace es que el competidor potencial tenga que realizar esfuerzos (en inversiones) para entrar al sector.

Amenaza de entrada de nuevos competidores

Dentro del banco de Guayaquil, la principal amenaza en este sector es la entrada de nuevos competidores internacionales, es decir empresas multinacionales con grandes inversiones, que vengan al Ecuador para competir con nuestra empresa por el mercado.

En el tema de la banca la mayor competencia puede ser entre las mismas empresas por mejorar sus productos, o la variedad de productos que estos ofrezcan dentro del mercado financiero.

La rivalidad entre los competidores

El banco de Guayaquil, tiene como principal competidor al banco del Pichincha, empresa con la cual compite por el mayor número de clientes al igual que por la mayor cantidad de ahorros.

No hay que olvidar a las distintas cooperativas o entidades financieras, que no tienen un mayor mercado, pero para ganar clientes brindan mayores rentabilidades, accesibilidad y variedad de periodos de permanencia.

Poder de negociación de los proveedores

Dentro de la negociación con los proveedores el banco de Guayaquil no tiene mayores problemas, ya que estos siempre han cumplido con las expectativas. Como ya nombramos antes todos los proveedores del banco de Guayaquil cuentan con un excelente servicio, y tienen ya varios años en el mercado, además la calidad de sus productos o servicios es reconocida por la empresa y por varias empresas a nivel nacional

Poder de negociación de los compradores

En el Ecuador no existen muchas personas que logren realizar un ahorro adecuado, pero el grupo que lo hace ha visto en el banco de Guayaquil, un gran potencial en sus productos y servicios, ya que cuenta con servicios innovadores y muy rentables comparado con la competencia.

La mayoría de la gente no ahorra por el desconocimiento de los servicios, beneficios y la rentabilidad que esto nos pueda dar, por lo cual a mi forma de ver la principal negociación con los compradores es dar a conocer los productos que tiene el banco y la rentabilidad que el ahorro meta plus le ofrece

Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Los principales sustitutos que tienen los ahorros son las pólizas y los fondos de inversión que ofrecen las entidades autorizadas para este giro del negocio, y las cooperativas que ofrecen tasas un poco más altas. El tema de fondos es un tema que al momento en el país únicamente los está liderando génesis ya que las demás instituciones financieras se están deslindando del productos y las administradoras de fondos autorizadas aun no ingresan a este campo del negocio.

2.2.4. Clientes.

Para desarrollar este ítem se analizará el tema enfocándose en el producto a desarrollar en esta tesis, sobre el ahorro meta plus, los clientes del banco de Guayaquil, potenciales para este producto son aquellos que tienen la posibilidad económica de ahorrar un porcentaje de su sueldo o salario,

En el banco de Guayaquil dichos clientes son personas naturales, aunque también tiene varios convenios con empresas alrededor de todo el país, principalmente en Quito y Guayaquil.

Cabe recalcar que el producto a desarrollar en esta tesis está pensado en los clientes que administradora de fondos BG mantenía en su cartera, y con el fin de continuar brindando un servicio a los clientes que por tanto tiempo confiaron en la institución.

En lo que respecta a este tipo de clientes son en gran número por débitos de cuentas, lo que se propone es captar clientes corporativos, ya que la metodología sería realizar convenios corporativos con las instituciones, para realizar descuentos vía rol de pagos y que el cliente no tenga que acercarse a depositar el valor en la cuenta o mantener saldo en su cuenta para que se le pueda realizar el debito sino que directamente se le descuenta del rol de pagos el rubro a aportar, con eso se le inculca al cliente una metodología de ahorro ya que al no tener ese valor se acostumbra y no se le hace difícil ahorrar, porque ya no tiene dinero de bolsillo como comúnmente se dice.

2.2.5. Oportunidades y amenazas.

Oportunidades

- El sueldo básico aumento lo cual puede hacer que las personas puedan ahorrar,
- Muchas personas que tienen trabajos temporales, que se preocupan por el futuro familiar pueden ahorrar,
- Muchas de las personas reciben remesas del exterior de algún familiar, dinero que en la mayoría de casos va al ahorro.

Amenazas

- Una de las principales amenazas que se evidencia es la competencia ya que en la actualidad existe un gran número de entidades bancarias o cooperativas, las cuales brindan servicios de ahorro
- El gobierno al impedir la salida de valores fomenta que exista una centralización en la circulación de capitales, lo que ocasiona una baja en las tasas de interés
- La mayoría de la gente en nuestro país, no ahorra, además desconoce los beneficios que el ahorro ofrece
- En la actualidad muchos de los trabajos privados o públicos, están realizando ahorros para sus empleados, lo cual es una amenaza ya que retira cierto mercado. Porque crean cooperativas internas que les ofrecen algunos beneficiarios por ahorrar.

2.3. Selección del mercado meta.

2.3.1. Análisis de demanda.

El mercado ecuatoriano ha cambiado en los últimos tiempos, pero a pesar de esto todavía sigue teniendo los mismos problemas, como el desempleo, delincuencia, migración etc. Según el Inec estos son los datos de los migrantes del Ecuador. Según últimos datos al 2008,

Figura 2.6: Migración en el Ecuador (2007-2008)
Expresado en personas)



Fuente: INEC

La intención es conseguir que no siga emigrando nuestra gente impulsada por el desempleo, la pobreza, así como por la falta de confianza. Es necesario que todos los ecuatorianos seamos parte de la construcción del progreso y desarrollo de nuestro país, trabajando en nuestra propia patria.

2.3.2. Definición de mercado referencia (mercado bancario).

El Ecuador, ofrece excelente potencial de crecimiento. Sin embargo, tiene algunos problemas de la banca que no debemos ignorar. El mercado de valores y el mercado de acciones han sido impulsados aumentando la rentabilidad sin mayor riesgo.

El fondo monetario internacional (FMI) aumentó sus estimaciones para el crecimiento económico mundial en 2012 del 3.5 al 4.1%. La revisión al alza se basa en un mayor crecimiento en las naciones.

Ecuador busca fortalecer el lavado de dinero y las leyes contra la financiación del terrorismo después de ser colocado en la lista negra en la UAF. En los bancos del Ecuador está en la misión de verificar y ser cada vez más cautelosos acerca de a quiénes abrir cuentas bancarias y cómo supervisar la actividad bancaria de los clientes con los que mantiene relaciones económicas.

El incremento del ISD es una traba para el normal funcionamiento de las actividades internacionales de las empresas ecuatorianas, ya que las pone en desventaja en el mundo globalizado de hoy. El banco de Guayaquil como toda empresa ecuatoriana se ve afectada por este régimen económico pero tiene que aprovechar las oportunidades que ofrecen los buenos indicadores económicos, pero deberá cuidarse de los aspectos negativos del entorno.

2.3.3. Cuantificación del mercado de referencia.

Un mercado es competitivo si el cliente tiene la posibilidad de elegir entre una gama extensa de productos con características similares y si el proveedor no encuentra obstáculos al suministro de productos o servicios en un determinado mercado. El en caso del producto en análisis, el mercado de referencia son los fondos de inversión el mismo que era un producto rentable para la institución en balance presentado a los accionistas dio en el año 2011 una utilidad neta y resultado integral del 114,655.71 usd. Teniendo un total de ingresos de 4'939.888.11 usd.

2.3.4. Segmentación del mercado de referencia.

2.3.4.1 Estudio exploratorio.

Para el desarrollo de esta investigación se ha realizado un estudio exploratorio con el fin de estudiar el terreno al que deseamos integrar, este estudio me parece el más factible ya que obtenemos resultados aproximados sobre el producto.

2.4. Formas y métodos de investigación.

2.4.1. Formas de investigación.

Para este estudio se aplicó la investigación de campo se ha considerado que este tipo de investigación es la que apoya con los resultados deseados en este análisis, también se aplicó la investigación documental para analizar si es viable el producto en base a estudios ya realizados con productos similares.

2.4.2. Método de investigación.

El método de investigación utilizado para este estudio ha sido el método científico ya que es un proceso de razonamiento que intenta no solamente describir los hechos sino también explicarlos, de esta manera se puede obtener información más certera.

2.4.3. Muestreo

Para obtener conclusiones fiables para la población a partir de una muestra, es importante seleccionar correctamente tanto el tamaño como el modo de seleccionar los individuos para este análisis se utilizó la siguiente fórmula para que determine el tamaño de la muestra. Aplicando dicha fórmula se obtuvo que el número de encuestas óptimo que debía aplicar era de 151

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

K	1,28	
P	0,5	
Q	0,5	
N	9000	
E	5,16%	151,27

2.5. Investigación de campo.

El numero de encuestas que se va a realizar es de 151 personas, las cuales se las va a tomar de manera aleatoria, a personas entre 20 a 50 años, en la ciudad de quito.

La muestra tomada será utilizada para sacar conclusiones sobre el ahorro meta plus también verificar que intereses tienen los clientes al momento de ahorrar. La encuesta consta de 10 preguntas, las mismas serán sobre el tiempo de trabajo y las preferencias que las personas tienen al momento de decidir el objetivo del ahorro, el lugar donde ahorrar y el tipo de ahorro que realizaran.

2.5.1. Resultado de la encuesta.

A continuación se detalla en la tabla 2.5 un extracto de los resultados de la encuesta

Tabla 2.5: Datos de la encuesta realizada (2012)

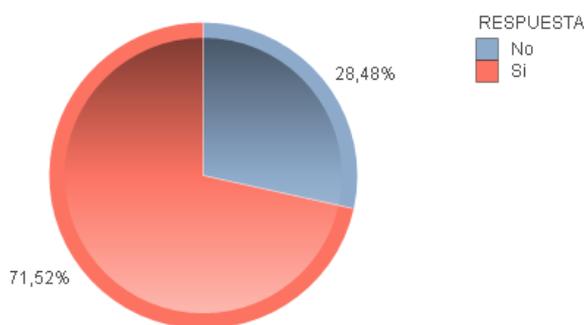
		20-30 Años	30-40 años	Mayor de 40	total	Porcentaje
Pregunta 1	SI.	36	47	25	108	71,52%
	NO.	17	10	16	43	28,48%
Pregunta 2	A. Menos del 15%	19	25	12	56	37,09%
	B. Menos del 25%	16	14	11	41	27,15%
	C. mas del 25%	5	12	14	31	20,53%
	D. ninguno	13	6	4	23	15,23%
Pregunta 3	A. Mensual	13	16	19	48	31,79%
	B. Trimestral	6	12	6	24	15,89%
	C. Semestral	30	28	16	74	49,01%
	D. Otro	4	1	0	5	3,31%
Pregunta 4	A. Estudios	25	16	2	43	28,48%
	B. Vacaciones	16	19	11	46	30,46%
	C. Adquirir bien	8	15	25	48	31,79%
	D. Otro	4	7	3	14	9,27%
Pregunta 5	A. Póliza	12	19	21	52	34,44%
	B. Libreta de ahorro	36	24	19	79	52,32%
	C. Fondo de Inversión	4	9	1	14	9,27%
	D. Otro	1	5	0	6	3,97%
Pregunta 6	A. Banco	46	33	24	103	68,21%
	B. Mutualista	3	6	4	13	8,61%
	C. Cooperativa	4	17	3	24	15,89%
	D. Otro	0	1	10	11	7,28%
Pregunta 7	A. Alta rentabilidad	12	17	14	43	28,48%
	B. Tiempo de permanencia	11	12	3	26	17,22%
	C. Bajos costos adm	16	19	10	45	29,80%
	D. Buen servicio	14	9	14	37	24,50%
Pregunta 8	SI.	22	12	0	34	22,52%
	NO.	57	45	15	117	77,48%
Pregunta 9	A. Facilidad de crédito	20	22	19	61	40,40%
	B. Disponibilidad de dinero	12	8	10	30	19,87%
	C. Generar mayor interés	21	21	12	54	35,76%
	D. Otro	0	6	0	6	3,97%
Pregunta 10	Le interesa	50	52	38	140	92,72%
	No le interesa	7	1	3	11	7,28%

Fuente: Encuesta

Con esta encuesta se llegó a la conclusión que a los clientes si les interesa ahorrar, que la libreta de ahorros es uno de los medios en el que más lo realizan, que su finalidad de ahorro esta dentro de los productos que el banco ofrece, que buscan facilidad de créditos y obtener una rentabilidad más alta al momento de invertir; con todos estos parámetros cumple el ahorro meta plus.

El 72% de los encuestados afirman que tienen un trabajo estable por más de seis meses o más. Un porcentaje menor (28%) no tiene trabajo o simplemente no tiene estabilidad de seis meses en su trabajo todavía (grafico 2.7)

Figura 2.7: Estabilidad laboral del cliente (2012)
(Expresado en %)



Fuente: Encuesta

También se aprecia en el grafico 2.8 que un 15% de los encuestados no realizan ninguna clase de ahorro, lo cual se debe principalmente a que el sueldo o salario recibido mensualmente, no les permite hacerlo; pero existe un porcentaje de estas personas que no realizan ahorro debido a que no conocen la manera correcta de hacerlo.

El ahorro es una parte de dinero que no se consume y que se guarda para prevenir necesidades futuras. Técnicamente se considera que el ahorro es la base de un capital a futuro. Por lo que es importante concientizar a las personas que no gasten todo el dinero que reciben, al ahorrar piensan en el futuro no solo personal, sino familiar.

De las encuestas realizadas un 21% ahorran más del 25% de su sueldo, con lo que se puede concluir que una persona que recibe un sueldo de \$300 dólares, destina al ahorro 75 dólares, un valor considerable para este producto.

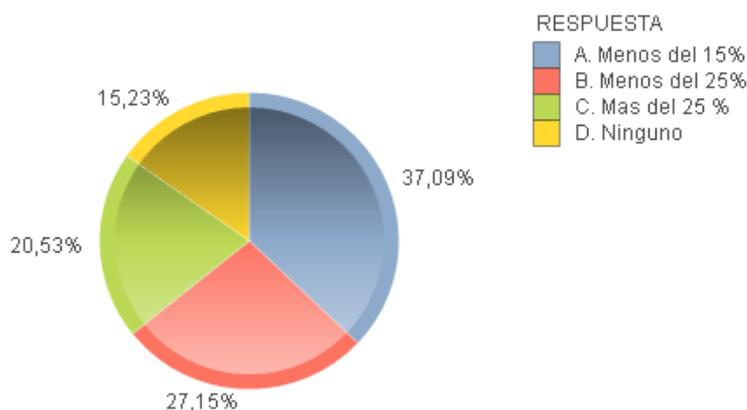
Existe personas que realizan un ahorro en menor cantidad, pero lo importante es que la realizan, de las encuestas realizadas un 85% realizan ahorro, lo cual indica que el mercado para este servicio es amplio.

El ahorro meta plus esta creado para un ahorro del 15% del sueldo, considerando que el sueldo mínimo establecido por el gobierno en el año en curso es de 292 dólares, por lo cual el ahorro seria de 44 dólares aproximadamente.

El ahorro meta plus se podrá aperturar con un valor mínimo de 40 dólares, lo que se busca es crear una cultura de ahorro programado, y que las personas sientan que tienen un respaldo.

Ahorrar en la actualidad es establecer una reserva para el futuro, con el ahorro se puede proveer la autosuficiencia económica para conformar un capital, que por pequeño que sea, cubrirá compromisos futuros, como educación, jubilación, o eventualidades

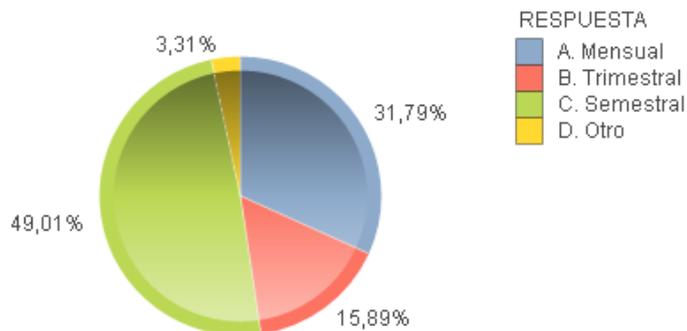
Figura 2.8: Valores destinados al ahorro (2012)
(Expresado en %)



Fuente: Encuesta

Como se aprecia en el gráfico 2.9 los clientes ahorran semestralmente los valores y en un segundo caso están en forma mensual, los clientes indican que los valores que más los destinan al ahorro son los excedentes que reciben por ejemplo decimos, utilidades etc. Se debe ahondar un poco más en este tema para explicar a los clientes la factibilidad de un ahorro mensual, considerando que a la empresa y al producto también le beneficia y le interesa que los clientes realicen ahorros considerables de los valores que recibe por excedente, pero se debe explicar al cliente la facilidad que le descuenten vía rol de pagos y pueda realizar un ahorro.

Figura 2.9: Frecuencia de ahorro (2012)
(Expresado en %)

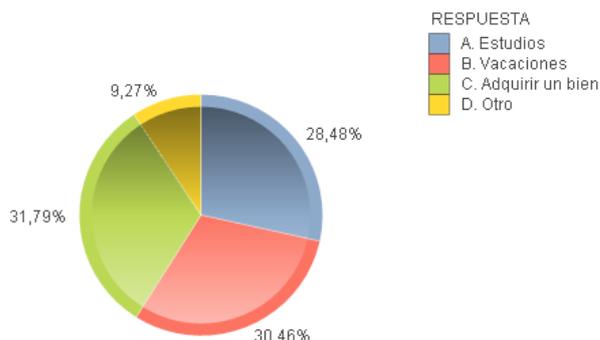


Fuente: Encuesta

La conclusión de este primer bloque de preguntas es que a las personas si les interesa ahorrar, lo realizan en forma mensual y destinan un promedio de 10 a 15% de su salario para al ahorro, lo cual es muy favorable para este producto.

La mayoría de los clientes destina su ahorro para adquirir bienes, por vacaciones y por estudios, como se observa en el grafico 2.10 la mayoría de los encuestados ahorra con la finalidad de obtener un bien, lo que es favorable para este ahorro ya que se puede anclar los producto del banco como casafácil, autofácil, y créditos de consumo. Para los clientes que ahorran por tema de estudios se les ayuda con el crédito educativo para postgrados dentro y fuera del país, y para los clientes que su interés es viajar se les facilita una tarjeta de crédito para que pueda realizar los consumos en el exterior sin el riesgo de llevar dinero en efectivo.

Figura 2.10: Finalidad del ahorro (2012)
(Expresado en %)



Fuente: Encuesta

Como se observa en el gráfico 2.11 las opciones más utilizadas para ahorrar están las pólizas y las libretas de ahorros aunque la gente cree que la opción libreta es dinero de bolsillo ya que no sabe que existen opciones para bloquear de alguna manera el dinero para no poder retirarlo, se debe ahondar en este tema para indicar a los clientes los beneficios que obtiene.

La gente escoge la opción de la libreta de ahorros, en primer lugar por el tiempo de permanencia, ya que el dinero lo puede retirar cuando lo necesite. No se exige un mínimo de tiempo para mantener el dinero en la cuenta. Sin embargo el cliente no hace conciencia del ahorro ya que el dinero lo retira sin problemas, con el ahorro meta plus el cliente va a destinar un valor a su ahorro y una meta a concretar por ejemplo la entrada a un vehículo, el cliente ahorra durante un tiempo hasta llegar a los 5 mil dólares por ejemplo, antes de ese tiempo el cliente no tiene los valores disponibles sin embargo ante una emergencia el cliente sí puede retirar su dinero.

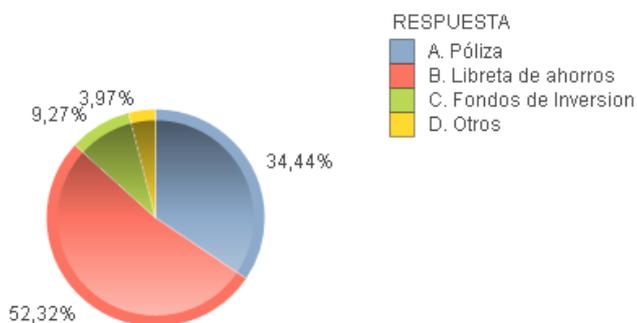
Las personas que eligen las pólizas, lo hacen por la razón de que reciben mayor rentabilidad por su inversión, pero hay que recalcar que el dinero no puede ser retirado o aumentado, y solo se puede cambiar el día de vencimiento de la misma.

Los fondos de inversión en la actualidad son una opción que está muy escasa ya que la mayoría de las instituciones financieras tuvieron que deslindarse de este producto por la ley antimonopolio y este es el campo al que queremos llegar con el producto para captar a todos los clientes que mantenían sus inversiones en fondos

Un porcentaje menor del 4%, tienen otras opciones para el ahorro, principalmente invierten en empresas del Estado, en acciones, por mayor seguridad y rentabilidad, dentro de este porcentaje existe gente que el ahorro lo tienen en sus casas, debido al miedo en el sistema financiero del país.

El principal competidor son las pólizas y los fondos de inversión, pero con las tasas competitivas que tiene el ahorro meta plus, es una buena opción para los ahorristas.

Figura 2.11: Opciones al momento de ahorrar (2012)
(Expresado en %)



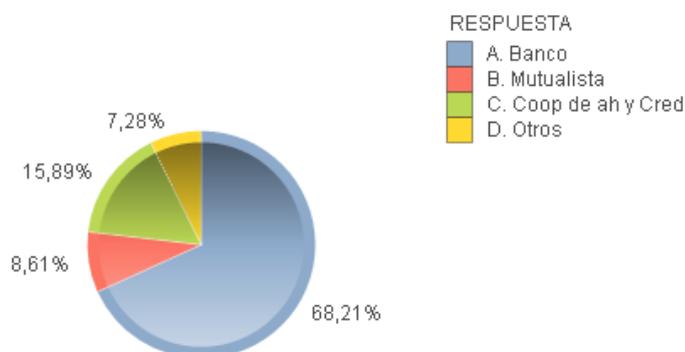
Fuente: Encuesta

Como se puede observar en el gráfico 2.12 los clientes prefieren ahorrar en un banco sus valores ya que se tiene más seguridad y respaldo sobre los valores, aun existe mucha inseguridad en los clientes sobre las instituciones financieras por lo que la mayoría confía en los bancos ya que esta mas regulados con los entes de control y en un segundo lugar con un bajo porcentaje están las cooperativas, y la mayoría de gente toma esta opción principalmente por la rentabilidad que ofrecen, ya que por captar la inversión de un cliente ofrece mayor ganancia, pero no hay que olvidar que a mayor rentabilidad mayor riesgo para los inversionistas, por la liquidez de las cooperativas, mutualistas, etc. Aunque es un porcentaje pequeño se debe considerar a estas instituciones también como competidoras.

En el tema de instituciones bancarias el banco del pichincha es el principal competidor, es considerado por mucha gente una a las instituciones bancarias más grandes del país, pero no hay que olvidar que el banco de Guayaquil en los últimos años ha tenido un aumento tanto en su capital, como en su infraestructura, solo en la ciudad de Quito se abrieron más de 10 agencias nuevas en el 2011.

Por lo tanto el banco del Pichincha y el banco de Guayaquil compiten en la actualidad por ser el mejor a nivel nacional, por su variedad de productos y servicios por lo cual se debe tener claro quién es el principal competidor.

Figura 2.12: Tipos de instituciones para ahorros (2012)
(Expresado en %)



Fuente: Encuesta

En la gráfica 2.15 se observa los distintos parámetros que los encuestados toman en cuenta para su inversión, está en primer lugar con un 30% los bajos costos administrativos, ya que a la gente no le gusta que le cobren valores adicionales por dejar su dinero. Este es un punto muy importante a considerar, ya que por resolución de la junta bancaria ya no existen costos de mantenimientos, renovación de tarjetas, emisión de estados de cuenta; este es un punto a favor para el producto.

Figura 2.13: resolución de la junta bancaria (2012)

Resolución de Junta Bancaria

El Martes 8 de Mayo 2012 se publicó en el Registro Oficial la Resolución de Junta Bancaria JB-2012-2151, en la que se indica que los costos de afiliación, renovación y emisión/entrega de estados de cuenta en tarjetas de crédito tienen tarifa cero (0).

La resolución tiene vigencia a partir del 8 de Mayo, de acuerdo a lo que indica el artículo 4 de la misma, es decir que a partir de esa fecha el Banco de Guayaquil no generará tarifas de afiliación, renovación ni entrega/emisión de estados de cuenta.



Fuente: Tomada de archivo digital del banco de Guayaquil

El buen servicio y la rentabilidad son muy importantes para los clientes, que cliente no desea ganar más por sus inversiones? A continuación se detalla las tasas vigentes a mayo 2012, del central del Ecuador

Figura 2.14: Tasa de interés autorizada por el banco central (2012)
(Expresado en %)

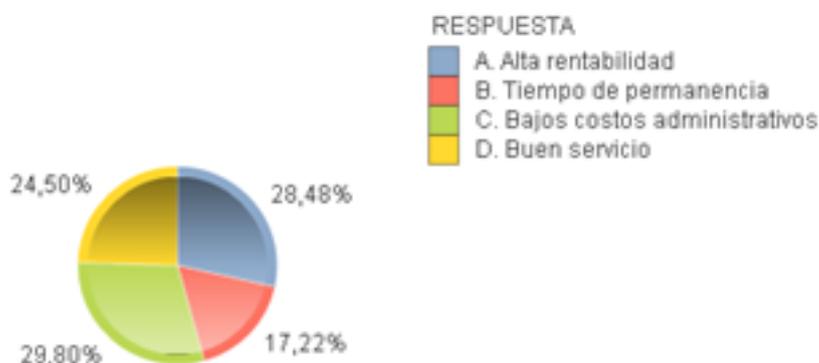
Tasas de Interés			
MAYO 2012 (*)			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.63
Operaciones de Reporto	0.24		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y más	5.35

Fuente: Banco central del Ecuador

El buen servicio ocupa el tercer lugar en los encuestados con un 25%, ya que muchas personas les gusta un servicio personalizado ya que están invirtiendo en la institución y esperan un buen trato y eficiencia al momento de realizar las transacciones

El tiempo de permanencia también es importante para los clientes ya que no les gusta que sus valores estén congelados por mucho tiempo.

Figura 2.15: Consideraciones al momento de invertir (2012)
(expresado en %)

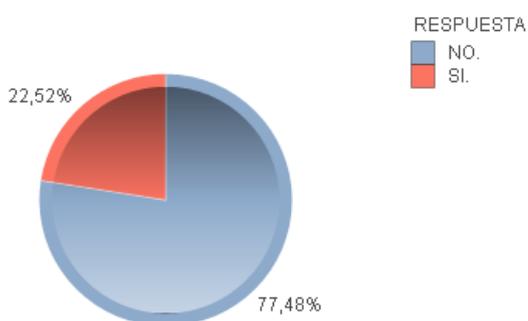


Fuente: Encuesta

Un 23% de los encuestados con observa en la gráfica 2.16 conocen sobre alguna institución financiera que brinde la posibilidad de un crédito para sus clientes, solo por sus ahorros, la mayoría de este porcentaje dio como respuesta a distintas cooperativas. Como ya vimos anteriormente, pero cabe recalcar que para obtener el crédito en estas instituciones, necesita un sin número de papeles, certificados, garantes, etc.

El 77% desconoce sobre Instituciones que brinden un crédito por sus ahorros, por lo cual el ahorro meta plus puede ser un servicio distinto para este porcentaje de clientes, el cual para obtener el crédito no va a necesitar más de 48 horas, sin papeleo y sin garantes.

Figura 2.16: Acceso a créditos por el ahorro (2012)
(expresado en %)



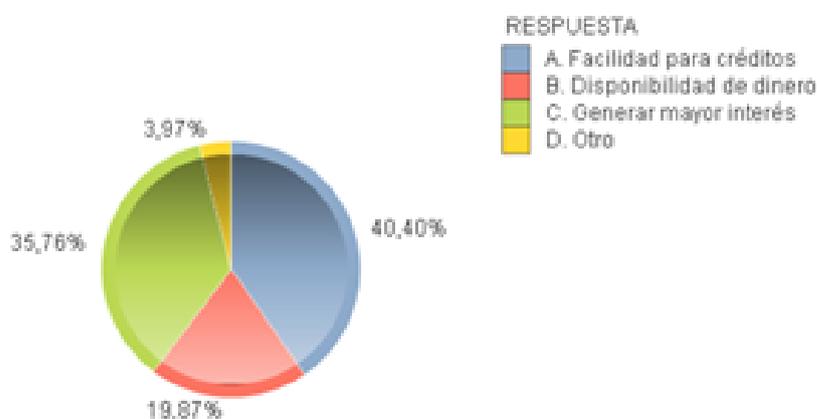
Fuente: Encuesta

Saber que busca el cliente en un ahorro tiene mucha importancia en el desarrollo de esta investigación, ya que por medio de la misma se obtiene resultados sobre lo que la gente busca para considerar un plan de ahorro.

Con esta información se puede tomar distintas medidas para que los clientes se sientan interesados en el ahorro meta plus

como se observa en la gráfica 2.17 la mayoría de las personas busca principalmente facilidad de créditos para guardar el dinero, lo cual refleja que las personas invierten con un fin específico o una meta programada, también la rentabilidad es muy importante para los encuestados con un 36%, por lo que el ahorro meta plus busca brindar a sus clientes una tasa preferencial para este tipo de ahorro, de lo que normalmente obtiene en una cuenta. Esta rentabilidad es fija. Con un 20% se encuentra la disponibilidad del dinero lo que da una ventaja con las pólizas de acumulación como se detallo es el principal competidor dentro de la institución, y con el ahorro meta plus en caso de emergencia los clientes pueden retirar los valores sin justificativos.

Figura 2.17: Beneficio de ahorro (2012)
(expresado en %)

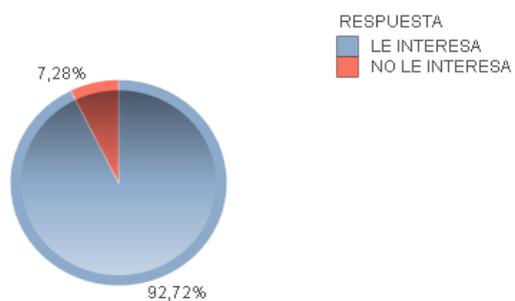


Fuente: Encuesta

El 93% de los encuestados como se observa en la gráfica 2.18 están interesados en un tipo de ahorro que a mas de generar un rendimiento mejor que en una cuenta tradicional les ofrece la posibilidad de un crédito y la facilidad de obtener un bien; esta es una gran oportunidad para el ahorro, ya que existe una necesidad de los clientes, y para el banco es favorable ya que puede colocar dinero. Un 7 % de los encuestados no están interesados se podría decir que son los clientes que no están interesados en realizar un ahorro o que

simplemente no les interesa endeudarse, Es un número muy reducido, por lo que el producto va a tener una buena acogida.

Figura 2.18: Interés del cliente en ahorrar (2012)
(expresado en %)



Fuente: Encuesta

CAPITULO III

3. PROPUESTA ESTRATEGICA Y OPERATIVA DE MARKETING

3.1. Descripción del producto.

A continuación se realiza una breve descripción del producto y su finalidad en el mercado, se propone la creación de un tipo de ahorro programado, donde se beneficia o se enfoca directamente a los clientes que desean ahorrar para un fin específico o cuando han perdido su relación de dependencia, con este análisis se llega a la conclusión que los clientes no realizan un adecuado ahorro, no piensan en las eventualidades que se pueden presentar o a su vez el sueldo no les alcanza.

Al tener un ahorro mensual programado los clientes están pensando en el futuro y tendrán un soporte por cualquier eventualidad, eso es lo que se debe concientizar en las personas que deseen este tipo de ahorro. Ya que existen gastos como los detallados a continuación que no pueden ser postergados.

Tabla 3.1: Desglose canasta básica (2012)
(expresado en usd)

Grupos y subgrupos de consumo	Costo actual en dólares
alimentos y bebidas	195,45
Vivienda	98,45
indumentaria	36,68
Misceláneos	104,12
Total	434,70

Fuente: Superintendencia de Bancos

El ahorro meta plus es un apoyo a sus clientes en momentos difíciles, con la entrega del mismo sueldo que percibía en su trabajo, como préstamo a una tasa preferencial, con lo cual no va a ser un problema la parte económica, hasta que llegue la liquidación, el cliente consiga otro trabajo o en el caso de clientes emprendedores apoyarles con el producto microcrédito, banco del barrio para que de alguna manera el cliente emprenda su nuevo negocio propio, y no sienta esa frustración de estar desempleado.

3.1.1. Objetivos del producto.

El principal objetivo del ahorro meta plus es respaldar a los clientes emprendedores cuando pierden su estabilidad económica ya que al no pertenecer a las empresas donde laboraban tienen varios problemas financieros y como se observa en la tabla 3.1 existen rubros que sobre todo para personas con cargas familiares no pueden ser postergados.

El segundo objetivo que el ahorro meta plus ofrece a los clientes que están en dependencia laboral y están interesados en adquirir su casa propia, un vehículo o un crédito para estudios de posgrado, la posibilidad de acceder a estos beneficios; al ahorro lo tomamos a manera de pignoración o respaldo para emitir este tipo de créditos, obviamente que para acceder a estos préstamos el cliente debe ahorrar un valor considerable que justifique como encaje para este tipo de préstamos.

Figura 3.1.: Beneficios a los que acceden los clientes (2012)



Fuente: Archivo digital del banco de Guayaquil

En los primeros años el objetivo de la institución es dar a conocer este nuevo ahorro, y dar a conocer sus beneficios, esto se lo va a realizar por medio de la segmentación de mercado, utilizando las principales características que las personas buscan en el ahorro. Otro objetivo es posicionar al ahorro meta plus en la mente de los clientes, y que el mismo sea diferenciado no solo como ahorro sino como un apoyo en un futuro de los clientes, se debe idealizar a los clientes a emprender negocios propios, cuando los mismos están en desempleo, y los clientes de estatus económico más alto que se interesen en mejorar su calidad de vida estudiando progresando siendo cada vez mejores con un nivel de educación más alto; se lo apoya con sus metas planeadas.

3.1.2. Características del producto.

- La característica principal del ahorro meta plus es la de ayudar a sus clientes en el aspecto monetario en los momentos más difíciles como es; cuando uno deja de

trabajar, o no le renovaron su contrato, está interesado en adquirir un bien o desea progresar en su nivel académico.

- Otra característica es que al ser un ahorro acumulativo mensual, ganara una rentabilidad más alta, y estará disponible inmediatamente si el cliente pierde su trabajo, para que el mismo no tenga problemas financieros hasta encontrar una nueva oportunidad laboral.
- Lo que busca el ahorro meta plus es brindar el mismo salario que percibían en el trabajo, para que así pueda solventar los gastos diarios o deudas adquiridas con anterioridad, dependiendo del tiempo de ahorro se puede pagar desde un mes hasta tres meses, si el cliente no tiene el ahorro como para el pago de su mismo salario, sus ahorros en el ahorro meta plus le servirán como garantía para un préstamo de 2 veces lo que tenga en el mismo.
- El ahorro meta plus a diferencia de los fondos de cesantía, es que estos valores son entregados inmediatamente, o los préstamos se los aprueba en un máximo de 48 horas.
- Es un ahorro de una permanencia mínima de seis meses, en los cuales deberá realizar aportes mensuales según su sueldo. Los valores son debitados del rol de pagos de existir convenio con la empresa donde el cliente labora, por aporte individual o debito de tarjetas de crédito o cuentas en distintos bancos.

3.1.3. Ventajas y limitaciones.

Como la mayoría de productos en el medio financiero, las cuentas tienen sus ventajas y limitaciones. Por un lado, los ahorros pueden diversificarse en muchas ramas y los clientes pueden tener beneficios en la institución, algunos clientes le ven como limitantes a los tiempos de permanencia o políticas de ahorros; pero hay que enfocarse que estas mismas políticas son las que al cliente le obligan a que ahorre y que no haga del ahorro un dinero de bolsillo. Las principales ventajas del producto son:

- La estabilidad que el banco de Guayaquil ofrece a sus clientes, al ser una institución solvente y prestigiosa a nivel nacional, además brinda a sus clientes una alta rentabilidad y seguridad en el ahorro.

- Cuenta con personal para que la atención sea a nivel nacional y cuenta con las mejores calificaciones de riesgo del mercado.
- El ahorro meta plus cuenta con un seguro de vida para los clientes, en el caso de que algo que le pase al titular, los beneficiarios no quedan desamparados, y los préstamos obtenidos tienen un seguro de desgravamen por lo que la deuda queda saneada
- La rentabilidad de este producto es alta y competitiva en el mercado ya que al ser valores que deben cumplir un tiempo de permanencia al cliente se le compensa con la tasa, ya que su dinero sirve para producir y generar más inversión
- Para el cliente no existe un costo adicional por abrir este tipo de cuentas, el cliente únicamente tiene que firmar un contrato y especificar que desea enviar los valores al ahorro meta plus.

Así también existen algunas limitaciones que tiene este ahorro

- Puede existir una confusión sobre los otros productos ofrecidos por el banco de Guayaquil; por ejemplo la cuenta de ahorro disponible, pólizas de acumulación, etc.
- Los periodos de permanencia mínima en caso de tener dependencia laboral son obligatorios, ya que el cliente firma un contrato por una meta trazada a la que se le va ayudar a cumplir, algunos cliente lo ven como limitante al momento de ahorrar ya que no tiene disponible sus valores.

El ahorro meta plus tiene algunas especificaciones y requisitos para la apertura y devolución de los valores de los clientes los mismos que se detalla a continuación:

3.1.4. Depósito inicial.

Dentro del ahorro meta plus el depósito inicial debe ser un valor proporcional al sueldo que el cliente tenga en su trabajo, también se puede aperturar este tipo de ahorro con un valor mínimo de \$40 dólares, hay que considerar que este dinero no se lo podrá retirar en 240 días, o hasta culminar la meta planeada que es el tiempo de permanencia mínimo. Pensando en los clientes y en sus familias he diseñado un programa de inversión

especialmente para planificar su futuro y el de sus seres queridos. Adicional considerar que existen políticas para este tipo de ahorro las mismas que veremos a detalle más adelante.

En la tabla 3.2 y en las gráficas 3.1 se detalla un cuadro comparativo de un cliente que mensualmente aporta 100 usd, y al cuarto mes un excedente de 500 usd, se observa que al mantener los valores en el ahorro meta plus el cliente obtiene una rentabilidad mucho más alta, que al mantener los valores en una cuenta de ahorro disponible.

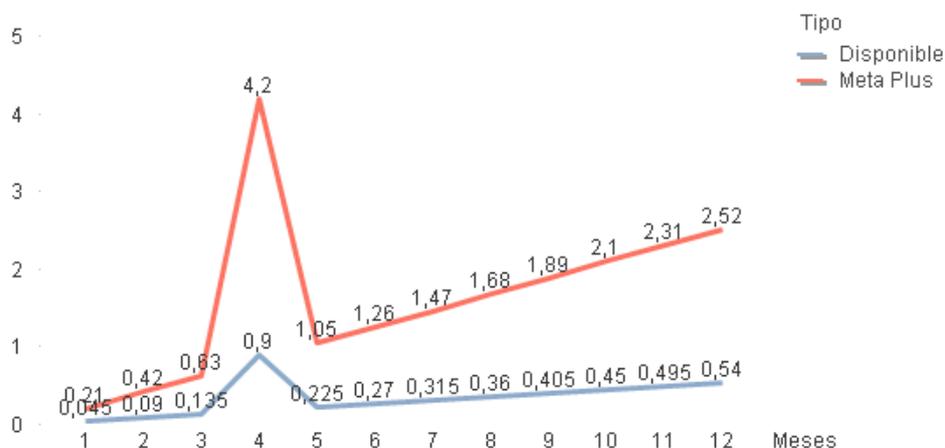
En el grafico 3.2 se observa los valores en dólares de interés que el cliente va acumulando al invertir en el producto considerando el mismo ejemplo anterior en valores a un año plazo.

Tabla 3.2: Datos de interés mensual y acumulado ahorro meta plus vr ahorro disponible (2013) (Expresado en %)

Tipo	Meses	Mensual	Acumulado
Disponible	1	0,045	0,045
	2	0,09	0,135
	3	0,135	0,27
	4	0,9	1,17
	5	0,225	1,395
	6	0,27	1,665
	7	0,315	1,98
	8	0,36	2,34
	9	0,405	2,745
	10	0,45	3,195
	11	0,495	3,69
	12	0,54	4,23
Meta Plus	1	0,21	0,21
	2	0,42	0,63
	3	0,63	1,26
	4	4,2	5,46
	5	1,05	6,51
	6	1,26	7,77
	7	1,47	9,24
	8	1,68	10,92
	9	1,89	12,81
	10	2,1	14,91
	11	2,31	17,22
	12	2,52	19,74

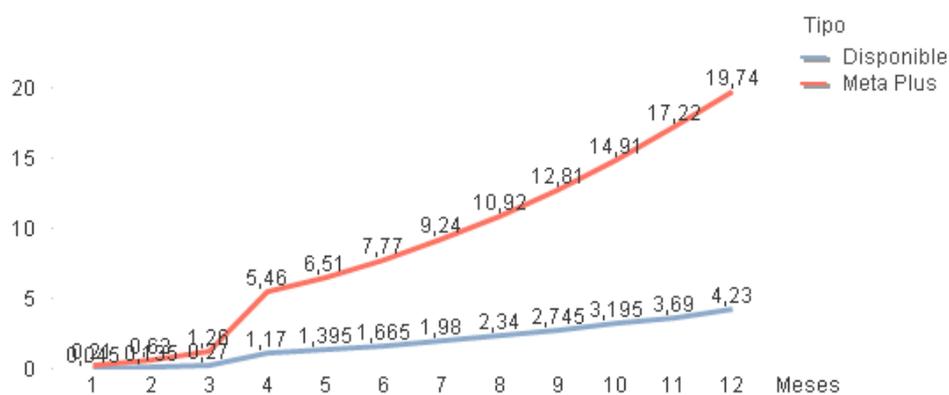
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 3.2: Cuadro comparativo tasa mensual ahorro disponible y meta plus (2013) (expresado en%)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 3.3: Cuadro comparativo tasa acumulada ahorro disponible y meta plus, (valores que el cliente gana) (2013) (expresado en%)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

El ahorro meta plus tendrá una rentabilidad fija, la misma que está en un promedio del 3.50%, si esta rentabilidad la comparamos con otros tipos de cuenta llegamos a la conclusión que este tipo de ahorro proporciona al cliente una ganancia superior que el mantener los valores en una cuenta normal, (Ver grafico 3.1-3.2) y obtiene muchos beneficios que al tener los valores en pólizas de inversión.

La cartera de clientes que mantenía administradora de fondos tiene en su visión el ahorro a futuro por lo que a esos clientes será muy sencillo captarlos y promocionarles este nuevo producto.

3.1.5. Incrementos y montos mínimos.

Los incrementos que se van a realizar en el ahorro meta plus serán de acuerdo al valor del compromiso que el cliente acepte, el mismo debe ser mensual. El cliente puede realizar incrementos adicionales ya que es un ahorro con una meta específica y si tiene un excedente que no desea utilizarlo puede depositarlo de acuerdo con las políticas de permanencia del ahorro o cumplimiento de la meta establecida por el cliente

El valor mínimo para realizar estos incrementos es de \$20 dólares, y se puede realizar varios incrementos adicionales como el cliente crea pertinente. Este tipo de aumentos en el caso de clientes corporativos se enviará un magnético con la información de los clientes para que se realice el descuento respectivo vía rol de pagos, o en el caso de débitos de tarjetas o cuentas el mismo se hará automáticamente al mes siguiente de que el cliente presente por escrito la carta de incremento de aporte

El ahorro meta plus para tranquilidad de sus clientes emitirá un estado de cuenta mensual, para los clientes corporativos para que tenga un permanente control sobre sus ahorros, en el cual se podrá verificar todos los depósitos que se realizo en el mes. Este estado de cuenta no tendrá ningún costo para el cliente, adicional que el cliente puede verificar en la banca virtual sus aportes en línea.

Los incrementos adicionales que se realicen se lo podrán realizar en cualquier agencia del banco de Guayaquil, y las cartas para incrementos de aportes lo hacen con los gestores de gran público, los mismos que entregaran un comprobante sobre la gestión del trámite para que el cliente tenga un respaldo.

3.1.6. Retiros parciales, o totales.

Los retiros del ahorro meta plus se realizaran al momento que el cliente quede cesante de su trabajo actual, y dependiendo del monto que tenga se le entregara su totalidad o solo un parcial; si el cliente desea adquirir el préstamo para solventar sus gastos hasta que reciba la liquidación o consiga otro trabajo. O en el caso que el cliente haya cumplido su meta indicada.

El cliente deberá decidir lo que puede realizar, las formas de retiro que tendrá en el ahorro meta plus son:

Retiro total: El cliente al ver que no va a continuar con su trabajo, puede retirar la totalidad de su dinero que tenga ahorrado en el ahorro meta plus, sin que tenga que pagar ninguna penalidad, por retiros anticipados al cumplimiento de la meta establecida.

Retiro parcial: El cliente puede optar por recibir el mismo monto que recibía en su trabajo, es decir su mismo sueldo, por 2 o 3 meses. Si el cliente no tiene el ahorro suficiente para estos pagos, tiene la posibilidad de solicitar un préstamo de hasta 2 veces lo ahorrado, cuando el monto excede de mil dólares el préstamo máximo será de dos mil dólares. La posibilidad de préstamo es una manera adicional para ayudar al cliente en esos momentos, Cabe recalcar que si el cliente elige esta opción el dinero no podrá ser retirado de la cuenta.

Las formas de pago de la entrega de los valores pueden ser en efectivo hasta un monto no mayor de 5 mil dólares, montos superiores se pagaran en cheque o crédito internos o a otras instituciones. Esto es más por seguridad de los clientes.

Para los retiros parciales de igual manera pueden realizarse en efectivo, cheque o crédito a una cuenta ya sea del titular o terceras personas el cliente tiene que especificar por escrito este retiro. Si el cliente solicita un préstamo la forma de pago será solo con crédito directo.

3.2. Plaza.

3.2.1. Opciones distribución.

Para la comercialización del ahorro meta plus se contará con 5 asesores comerciales, los mismos que visitaran a los clientes corporativos para aperturar a empresas y cliente individuales que realicen aportes ya sea individuales o debito de cuentas

3.2.2 Venta directa.

Los asesores comerciales estarán a cargo de indicar los beneficios y la rentabilidad del ahorro meta plus.

Cabe recalcar que este ahorro esta creado para personas naturales, pero se buscara convenios con empresas, para que mediante rol de pagos a sus empleados se descuenta un porcentaje de acuerdo a sus ingresos para aportar mensualmente al ahorro meta plus

3.2.3. Venta indirecta.

El ahorro meta plus tiene la oportunidad de ser comercializado en la sucursal mayor o en cualquier sucursal o agencia del banco de Guayaquil, ya que los gestores de gran público de las distintas agencias estarán capacitados para informar a los clientes sobre los beneficios del mismo; cuando éstos se acercan a las agencias directamente

El banco de Guayaquil cuenta en la actualidad con la red de servicios bancarios más grande del país, tiene a disposición para sus clientes 169 oficinas a nivel nacional.

Cuenta con sucursales en todas las provincias del Ecuador, en la ciudad de Quito tiene 30 agencias, lo que facilita la comercialización del ahorro meta plus, ya que siempre va a existir un banco de Guayaquil cerca del lugar de trabajo o la casa de los posibles clientes.

3.2.4. Estimulación al canal de distribución.

El ahorro meta plus tendrá en sus asesores comerciales a profesionales con alta capacidad, como le caracteriza al banco de Guayaquil siempre proporcionando a todo el personal capacitaciones, ya sean presenciales o virtuales, para lo cual cuentan con una excelente infraestructura y capacitadores muy preparados.

Los asesores comerciales también tendrán una comisión por la comercialización del ahorro meta plus al cumplir la meta planteada a cada uno de ellos. En un inicio se solicitara la apertura de 50 contratos mensuales y en monto más de cinco mil dólares para cumplir la meta

Tabla 3.3: Datos de asesores (2013)

Asesores	Contratos	Monto	Comisión	% Cumplimiento
Asesor1	40	4500,00	78,75	1,75%
Asesor2	50	5000,00	100,00	2%
Asesor3	10	2000,00	0,00	0%
Asesor4	20	3000,00	0,00	0%
Asesor5	87	3480,00	52,20	1,5%

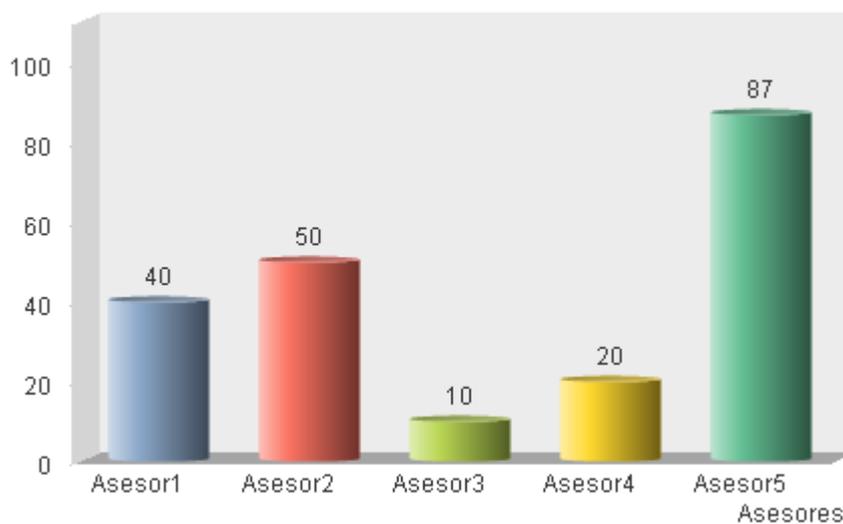
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Tabla 3.4.: Tabla de asesores por cumplimiento (2013)

Cumplimiento	Asesores	No. Contrato	Monto
0	Asesor3	10	2000,00
	Asesor4	20	3000,00
	Total	30	5000,00
1,5	Asesor5	87	3480,00
	Total	87	3480,00
1,75	Asesor1	40	4500,00
	Total	40	4500,00
2	Asesor2	50	5000,00
	Total	50	5000,00
Total		207	17980,00

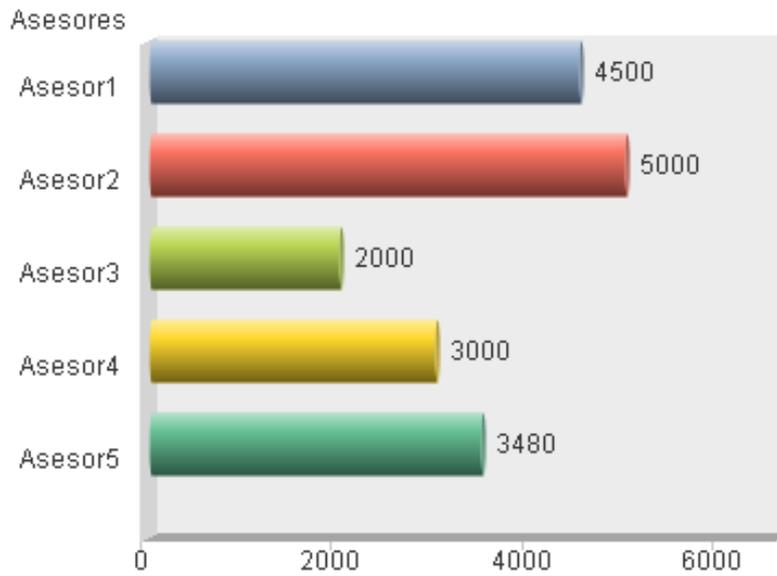
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 3.4: Contratos vendidos por asesor (2013)



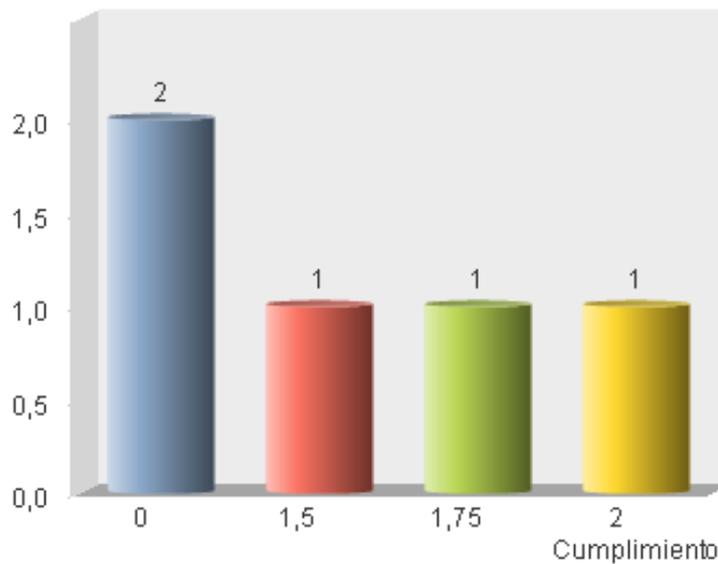
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 3.5: Montos vendidos por asesor (2013)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 3.6: Asesores que cumplieron las metas (2013)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

También se buscara destacar al mejor asesor comercial mensualmente con una bonificación extra, para que de esta manera busquen ofrecer el ahorro meta plus, ya que aparte de ganar una comisión podrá al final del mes conseguir un ingreso superior.

Lo que se busca es que los asesores se sientan motivados para que así puedan ofrecer el ahorro meta plus como primera opción para un ahorro programado. En el caso de los

gestores de cada agencia de igual manera recibirán una bonificación adicional proporcional por las cuentas ahorro meta plus aperturadas

Es básico que los asesores conozcan a profundidad este nuevo ahorro y todos los productos que ofrece el banco ya que deben responder a los clientes las consultas que se les plantea, ya que todos los productos del banco van interconectados con este nuevo ahorro, sobre todo los prestamos que tanto interés ponen los clientes sobre este tema, ya que es mi opinión personal que si una persona no se endeuda no obtiene un bien o algo anhelado.

3.2.5. Mapa de sucursales.

Como ya se indicó con anterioridad la comercialización del ahorro meta plus es posible realizarlo en cualquier agencia o sucursal del banco de Guayaquil.

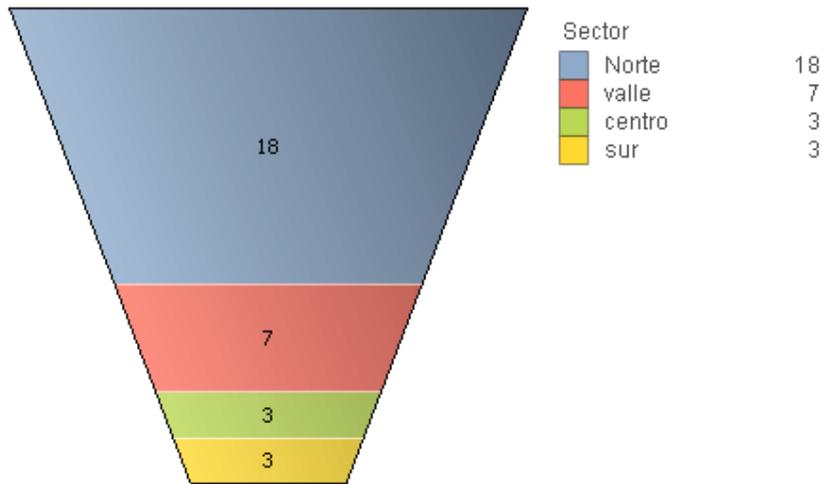
Dentro de la ciudad de Quito el banco de Guayaquil cuenta con 30 agencias, 1 una sucursal mayor distribuidas en zona norte, centro, sur y valles, a continuación una grafica de la distribución de las agencias en la provincia de pichincha, donde los clientes cuentan con personal capacitado para solventar sus inquietudes.

Tabla 3.5: Distribución de agencia banco de Guayaquil (2012)

Sector	Numero de agencias
Norte	18
Centro	3
Sur	3
Valle	7

Fuente: Banco de Guayaquil

Figura 3.7: Estadístico de distribución de agencias (2012)



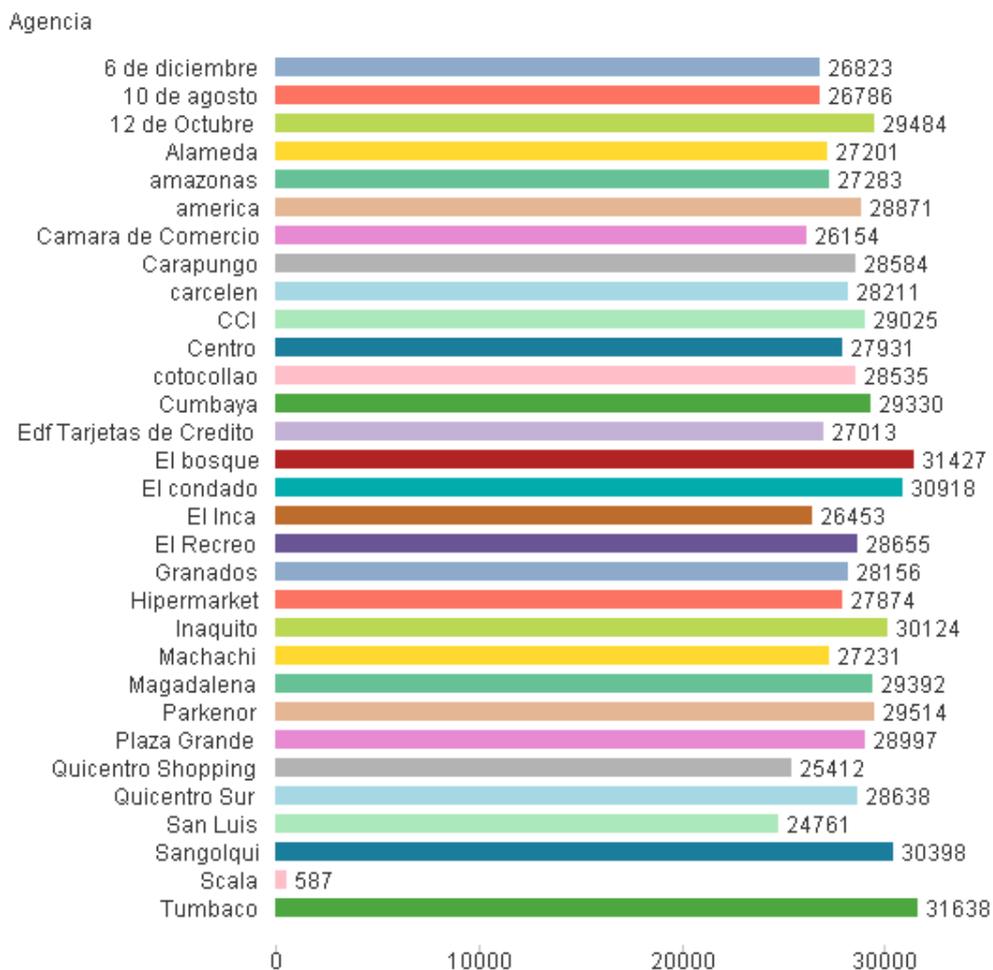
Fuente: Banco de Guayaquil

Como se observa en el gráfico 3.7 en el norte de la ciudad es donde están más concentradas las agencias que el banco tiene; las mismas están en lugares estratégicos y siempre al alcance de los clientes, las agencias con mayor movimientos son las agencias de los centros comerciales en el norte de la ciudad, las agencias del centro son tres que abastecen toda la zona el movimiento de las mismas es considerable; las agencias del sur de la ciudad básicamente están ubicados en los centros comerciales que es donde los clientes frecuentan más, cabe recalcar que las agencias del sur son pocas pero generan un alto ingreso económico al banco, ya que existe mayor movimiento de efectivo que en las agencias del norte.

3.2.6. Movimiento por sucursal.

La comercialización de las cuentas de ahorro en la ciudad de Quito en el último año ha sido mayor que en años anteriores, esto principalmente por el aumento de agencias, y la capacitación a los gestores de gran público del Banco de Guayaquil.

Figura 3.8: Afluencia de clientes por agencias (2012)
(expresado en unidades)



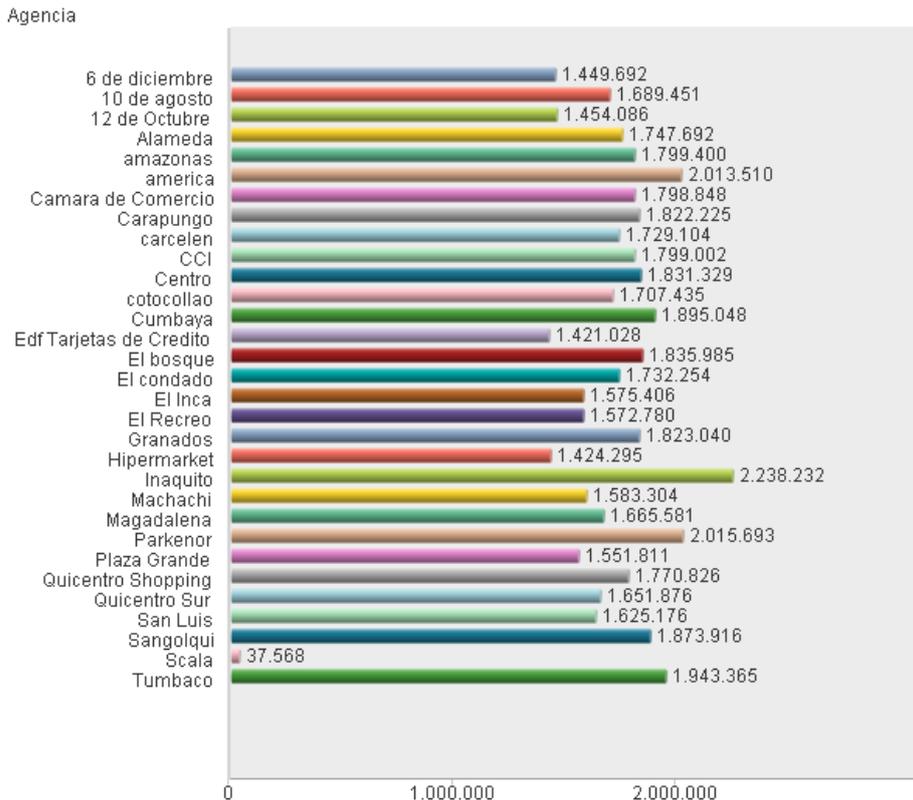
Fuente: Banco de Guayaquil

Hace algún tiempo las personas pensaban que las únicas maneras de ahorrar eran las pólizas pero considerando que su dinero se quedaba congelado por un plazo determinado de tiempo y sin realizar incrementos adicionales, ya que en ese caso se debe precancelar la póliza y de ser el caso se puede castigar la tasa por dicho trámite. Los fondos de inversión también eran una gran competencia para las cuentas de ahorro. pero por la ley antimonopolio como ya he mencionado, la mayoría de entidades financieras se deslindó de este producto por lo que la meta es llegar a ese grupo de clientes.

Este tipo de ahorro es beneficioso para los clientes por lo que se propone a la institución realizar una campaña de información, para que poco a poco los clientes se den cuenta que si desean ahorrar con una mayor rentabilidad y que su dinero esté disponible, en los momentos más difíciles su mejor opción es el ahorro meta plus.

Se puede observar (grafico. 3.8, 3.9) que las agencias del norte y sur de la ciudad han tenido una comercialización más alta a diferencia de las demás en lo que ha captaciones se refiere. El cuadro que se detalla a continuación es un extracto de los movimientos que el banco tiene a nivel nacional de los cuales al producto le interesan mucho captar.

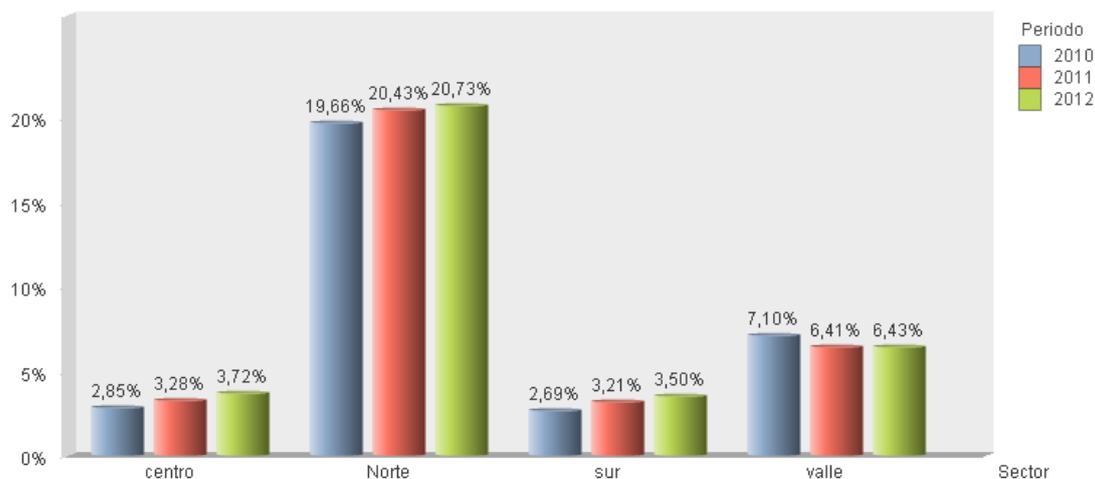
Figura 3.9: Monto de inversiones por agencias (2012)
(expresado en unidades)



Fuente: Banco de Guayaquil

La mayoría de agencias han logrado comercializar positivamente las cuentas, pero se espera que en este año se logre un mayor volumen, principalmente con la apertura de nuevas agencias y con las distintas capacitaciones a los asesores comerciales. (ver grafico 3.10)

Figura 3.10: Monto de inversiones por periodo y por sector expresado en porcentaje (2012)
(expresado en%)



Fuente: Banco de Guayaquil

3.3. Promoción.

3.3.1 Objetivo de comunicación.

El principal objetivo de la comunicación o la publicidad, es dar a conocer al ahorro meta plus cuáles son sus beneficios, y principalmente diferenciarlo de otros tipos de cuentas ofrecidos tanto por el banco de Guayaquil como por otras instituciones financieras.

La ventaja del ahorro meta plus, es que cuenta con la publicidad del banco de Guayaquil es decir, la publicidad tanto en medios de comunicación visual, auditiva, escrita, etc. Hay que considerar la importancia que tiene tanto la comunicación como la publicidad ya que es impresionante en la actualidad, y con ellas es que se consume y se venden productos, es decir, la publicidad ocasiona que las personas se interesen en un producto y el mensaje que ésta publicidad emite es lo que hace en varias ocasiones que el cliente lo consuma, así que el producto al inicio debe ser promocionado en cada agencia.

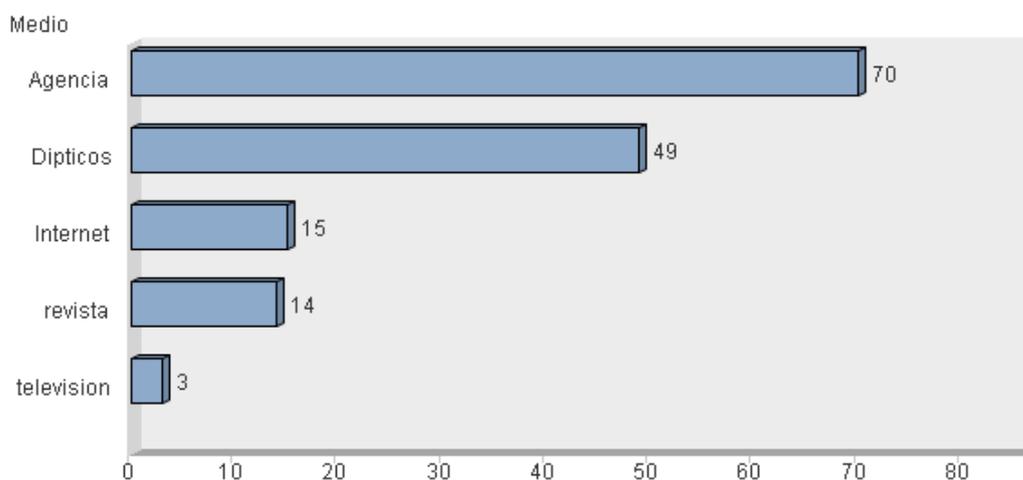
3.3.2. Plan de medios.

Se elegirán los medios escritos como prensa y revistas, los itinerarios exteriores, salas de cine, lugares en la web. Los especialistas en medios manejan para ello criterios que les permiten tomar decisiones sobre la rentabilización del presupuesto.

El banco de Guayaquil para difundir sus distintos servicios o productos basa su campaña principalmente en medios de comunicación escrita, como son revistas, comercios, trípticos,

dípticos, etc. Eventualmente utiliza los comerciales como manera de propaganda para difundir los servicios que ofrece. Se ha realizado dos tipos de publicidades para dar a conocer el ahorro meta plus en el país, esta publicidad cuenta con información sobre el producto, los beneficios que ofrece y será utilizada en comercios y revistas.

Figura 3.11: Estadístico por medios de comunicación (2013)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

También se ha realizado un díptico sobre el ahorro meta plus, para que los clientes conozcan más de que se trata este nuevo ahorro programado, y sus requisitos; los mismos van a ser distribuidos a todas las agencias del banco de Guayaquil, para que así la gente se familiarice con el nuevo producto. Los dípticos serán utilizados principalmente por los asesores comerciales, los mismos que ofrecerán el nuevo ahorro meta plus a los distintos clientes, también se distribuirá a los gestores de gran público, en el caso que algún cliente solicite más información sobre este ahorro.

Toda la publicidad del ahorro meta plus, tiene las mismas características y colores, distintivos del banco esto se ha realizado principalmente porque quiero que el público se familiarice con el producto y lo relacione con la institución financiera.

A continuación se observa la publicidad del ahorro meta plus, la misma que será utilizada para dar a conocer el producto al público en general, en el que consta las características y beneficios del producto

Figura 3.12: Publicidad ahorro meta plus (2013)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Como se observa este panfleto cuenta con los colores distintivos del banco, y detalla los beneficios principales de este tipo de ahorro, adicional que tiene una fotografía de una cuenta de ahorro para que el cliente tenga claro el tipo de ahorro que está realizando.

3.3.3. Presupuesto publicitario.

El presupuesto detallado al banco de Guayaquil para la publicidad de este producto, se basa únicamente en lo que se refiere a prensa escrita, los anuncios y piezas publicitarias, son utilizados para la difusión del producto.

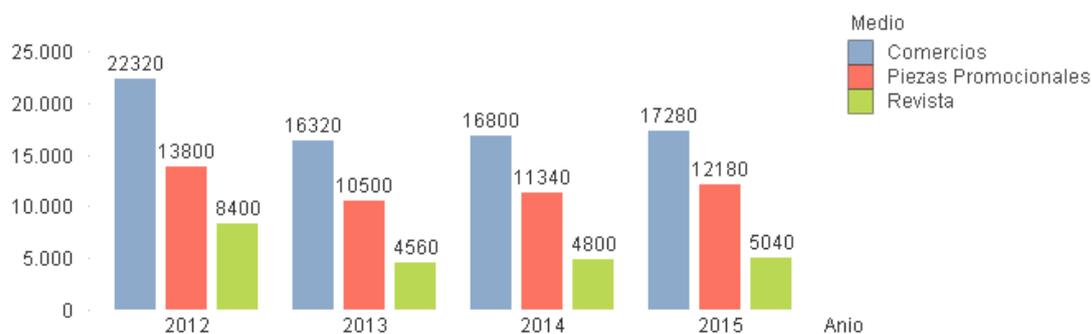
La tabla 3.6 se detalla el gasto en publicidad que le representa al banco para promocionar este producto. Constan los costos a la fecha en publicaciones en comercios, revistas y piezas promocionales

Tabla 3.6: Presupuesto publicitario (2012-2015)
(expresado en USD)

Año		2012	2013	2014	2015
Publicación					
Comercios diarios					
Costo publicidad		620	680	700	720
	No.	36	24	24	24
	total	22.320,00	16.320,00	16.800,00	17.280,00
Publicación revistas					
Costo publicidad		350	380	400	420
	No-	24	12	12	12
	total	8.400,00	4.560,00	4.800,00	5.040,00
Piezas promocionales					
Costo publicidad		2,3	2,5	2,7	2,9
	No	6000	4200	4200	4200
	Total	11.500,00	10.000,00	10.800,00	11.600,00
Gasto total real		42.220,00	30.880,00	32.400,00	33.920,00

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 3.13: Costo anual (2012-2015)
(expresado en USD)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Tabla 3.7: Cantidad de publicidad anual (2012-2015)

Medio Publicitario	Año			
	2012	2013	2014	2015
Comercios	36	24	24	24
Piezas Promocionales	6000	4200	4200	4200
Revistas	24	12	12	12

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

La tabla 3.7 detalla la cantidad de publicidad recomendada para la comercialización del producto y para que los asesores puedan apoyarse al momento de promocionar el ahorro meta plus

CAPITULO IV

4. ANALISIS FINANCIERO

4.1. Inversión cliente.

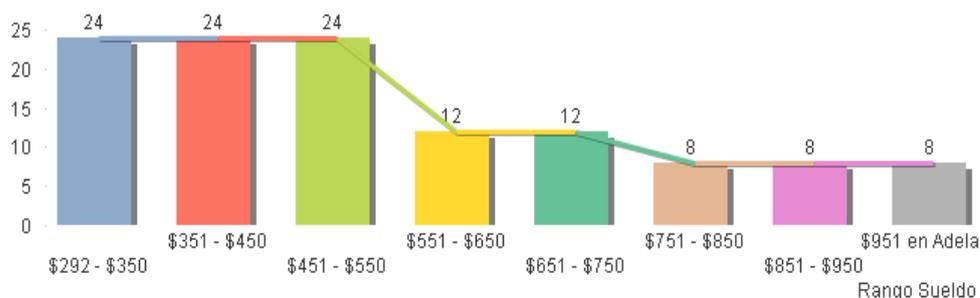
Se ha considerado parametrizar los aportes de los clientes en base al sueldo que perciben, y también se considera con este valor el tiempo de permanencia mínimo que el cliente debe aportar a este ahorro para acceder a los beneficios que se ofrece.

Tabla 4.1: Tabla anual en base a ingresos y tiempos de permanencia (2013)
(expresado en USD)

Rango sueldo	aporte mínimo	tiempo de permanencia en meses
\$292 - \$350	40	24
\$351 - \$450	75	24
\$451 - \$550	75	24
\$551 - \$650	85	12
\$651 - \$750	85	12
\$751 - \$850	100	8
\$851 - \$950	100	8
\$951 en Adelante	100	8

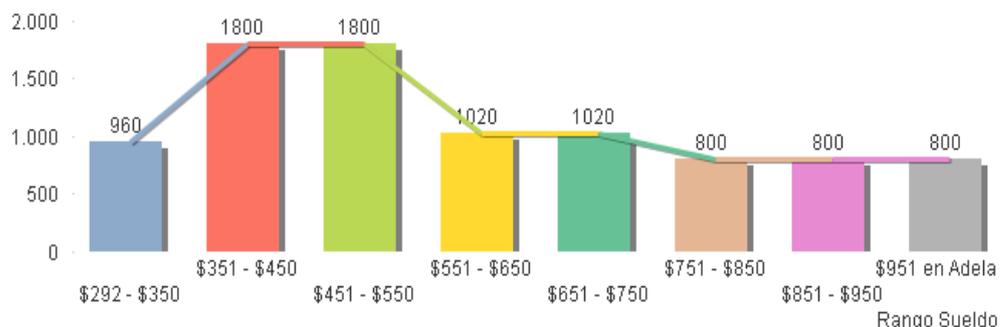
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 4.1: Grafica de sueldo vr permanencia (2013)
(expresado en USD)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 4.2: Grafica de ahorro vs sueldo (2013)
(expresado en USD)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Según el rango de sueldo que tenga el cliente deberá considerar el aporte mensual mínimo, obviamente que si el cliente recibe ingresos adicionales y desea ingresarlos al ahorro lo puede hacer a manera de aporte individual.

Tabla 4.2: Ahorro, aportes tiempo de permanencia (2013)
(expresado en USD)

Rango sueldo	aporte mínimo	tiempo de permanencia en meses	ahorro programado
\$292 - \$350	40	24	960
\$351 - \$450	75	24	1800
\$451 - \$550	75	24	1800
\$551 - \$650	85	12	1020
\$651 - \$750	85	12	1020
\$751 - \$850	100	8	800
\$851 - \$950	100	8	800
\$951 en Adelante	100	8	800

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 4.3: Grafica de sueldo vs opciones de pago (2013)
(expresado en USD)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

En la grafica 4.3 se observa las opciones de pago según el sueldo del cliente y se puede apreciar el ahorro programado que es un valor que por cualquier eventualidad le puede solventar al cliente en momentos difíciles. Nunca se está exento de tener una emergencia, y necesitar dinero de urgencia, con este ahorro se le ayuda al cliente a cumplir su sueño o meta anhelada sin embargo si el cliente presenta algún documento de una urgencia se le devuelve los valores sin penalidades, cabe recalcar que es a manera de excepción, por ejemplo si el cliente tiene un urgencia médica con un certificado se le devuelve el valor que el cliente tienen en la cuenta.

4.2 Beneficio cliente.

Los valores que a continuación se detallan son los valores que el cliente recibe cuando termina su relación laboral sin considerar el rendimiento que esos valores le generan. Como se detalló con anterioridad el cliente tiene tres opciones de retiro sean valores parciales, totales o solicitar un préstamo hasta por el doble de lo ahorrado, si el cliente necesita un valor menor al asignado de igual manera lo puede solicitar por el monto que necesite hasta el valor tope que dicho cliente aplique. Cabe recalcar que se busca captar clientes con una buena posición económica y con estabilidad laboral, porque lo que le interesa al banco es colocar pero a bajo riesgo por ejemplo utilizando el producto autofácil o las becas universitarias con eso circulan los capitales de los inversionistas.

Tabla 4.3: Valores a devolver según el caso (2013)
(expresado en USD)

Rango sueldo	aporte mínimo	tiempo de permanencia en meses	ahorro programado	pago salario	préstamo
				3 meses	
				opción 1	opción 2
\$292 - \$350	40	24	960	320	1920
\$351 - \$450	75	24	1800	600	2000
\$451 - \$550	75	24	1800	600	2000
\$551 - \$650	85	12	1020	340	2040
\$651 - \$750	85	12	1020	340	2040
\$751 - \$850	100	8	800	266,67	1600
\$851 - \$950	100	8	800	266,67	1600
\$951 en Adelante	100	8	800	266,67	1600

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

El ahorro meta plus es un ahorro programado para personas que piensen en su futuro, y no desean tener inconvenientes en el caso de perder su trabajo, por lo cual este producto brinda la oportunidad a los clientes de poder retirar sus ahorros de manera total, en partes como pago de un sueldo, y también la posibilidad de obtener un crédito por sus ahorros de hasta dos veces el valor que tenga acumulado. Adicional que el cliente puede acceder a un microcrédito en el caso de querer emprender una nueva empresa, o de ser el caso que el cliente tenga un negocio se le apoya con el banco del barrio. Si el cliente desea realizar una maestría nacional o internacional también se le facilita el acceso a ese tipo de crédito.

Cualquiera que sea la opción que elija el cliente no tendrá ningún costo administrativo o de penalización, y recibirá el total de sus ahorros, en un tiempo de 48 horas, y en el caso de los

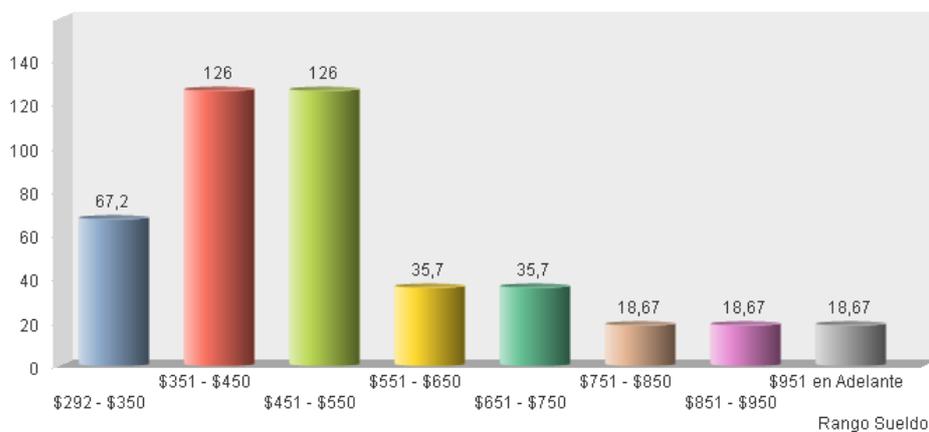
clientes que elijan el crédito, en este caso los valores se entregarán en 72 horas, ya que el cliente debe firmar los respaldos respectivos para la entrega del valor asignado.

Tabla 4.4: Cuadro de beneficios anuales más rendimiento (2013)
(expresado en USD)

Rango sueldo	aporte mínimo	tiempo de permanencia en meses	ahorro programado	Rendimiento al 3.50%
\$292 - \$350	40	24	960	67,20
\$351 - \$450	75	24	1800	126,00
\$451 - \$550	75	24	1800	126,00
\$551 - \$650	85	12	1020	35,70
\$651 - \$750	85	12	1020	35,70
\$751 - \$850	100	8	800	18,67
\$851 - \$950	100	8	800	18,67
\$951 en Adelante	100	8	800	18,67

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 4.4: Grafica de sueldo vs rendimiento (2013)
(expresado en %)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Como indica la grafica 4.4, la tasa para este tipo de ahorro esta al 3.50%, es una tasa muy competitiva y los rendimientos son acreditados al cliente conforme lo solicite; por ejemplo si el cliente indica que los intereses sean recapitalizados ingresamos al mismo ahorro meta plus, lo que es un beneficio para el cliente ya que los mismos intereses vuelven a devengar intereses o si los clientes nos indican que ese valor se le acredite a la cuenta disponible del cliente o a su vez los intereses los puede retirar en efectivo mensualmente, estos valores se acreditan o se cancelan al mes calendario.

Hay que tener claro que a mayor tiempo mayor interés genera la inversión, por lo que los clientes que únicamente tiene un aporte de 8 meses reciben un rendimiento menor que los clientes que aportan 24 meses. A mayor aporte y tiempo de permanencia los clientes reciben un considerable interés, este es un punto muy importante que se debe recalcar a los clientes sobretodo que invierten por recibir un valor adicional por su dinero. Si los clientes ingresan valores adicionales estos valores también son considerados para el rendimiento mensual.

Se debe aclarar al cliente que este tipo de ahorro no es para una inversión a manera de generar rentabilidad, ya que este ahorro está considerado a largo plazo para que los clientes ahorren valores durante su vida laboral, para una eventualidad o para el cumplimiento de una meta especifica. Ya que pueden existir casos de clientes que por la tasa realicen incrementos de montos altos y soliciten retirar a los 2 o 3 meses, para este tipo de ahorros existen otras opciones para los clientes. Tal vez a una tasa menor o se le puede sugerir una póliza, pero este ahorro se debe enfocar para clientes que deseen mantener una relación financiera a largo plazo con el banco de Guayaquil.

4.3 Gastos.

4.3.1 Gasto en personal.

El personal es el recurso más importante en una empresa, por ello en los egresos tenemos un gasto personal, este mismo constituye el pago de decimo tercero, decimo cuarto, vacaciones, aporte patronal, comisiones a los asesores, etc.

Dentro de este rubro también se debe considerar la movilización de los asesores comerciales, se estima que se contrataran 5 asesores para este producto y se pagara \$50.00 por movilización de cada uno.

Tabla 4.5: Gastos en personal (2012-2015)
(expresado en USD)

Presupuesto de egresos	
Año	gastos personal
2012	52.582,00
2013	54.957,60
2014	58.521,00
2015	62.084,40

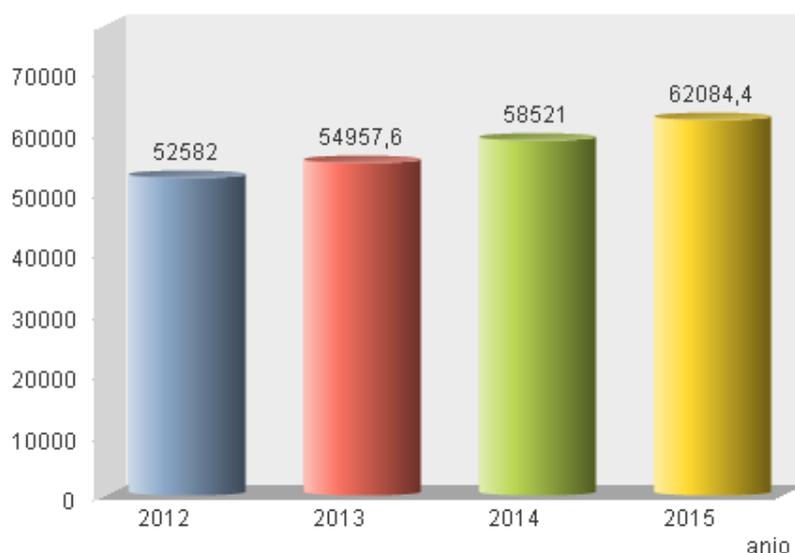
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Tabla 4.6: Cuadro de nomina de asesores (2012-2015)
(expresado en USD)

asesor	salario	movilización	fondos de reserva	deducible	iess	Total ingresos	decimo o cuarto	decimo tercero	año	Gastos personal
asesor 1	4800	360	400	5160	448,8	5111,2	292	5111,2	2012	10514,4
asesor 2	4800	360	400	5160	448,8	5111,2	293	5111,2	2012	10515,4
asesor 3	4800	360	400	5160	448,8	5111,2	294	5111,2	2012	10516,4
asesor 4	4800	360	400	5160	448,8	5111,2	295	5111,2	2012	10517,4
asesor 5	4800	360	400	5160	448,8	5111,2	296	5111,2	2012	10518,4
asesor 1	5040	360	420	5400	471,24	5348,76	292	5348,76	2013	10989,52
asesor 2	5040	360	420	5400	471,24	5348,76	293	5348,76	2013	10990,52
asesor 3	5040	360	420	5400	471,24	5348,76	294	5348,76	2013	10991,52
asesor 4	5040	360	420	5400	471,24	5348,76	295	5348,76	2013	10992,52
asesor 5	5040	360	420	5400	471,24	5348,76	296	5348,76	2013	10993,52
asesor 1	5400	360	450	5760	504,9	5705,1	292	5705,1	2014	11702,2
asesor 2	5400	360	450	5760	504,9	5705,1	293	5705,1	2014	11703,2
asesor 3	5400	360	450	5760	504,9	5705,1	294	5705,1	2014	11704,2
asesor 4	5400	360	450	5760	504,9	5705,1	295	5705,1	2014	11705,2
asesor 5	5400	360	450	5760	504,9	5705,1	296	5705,1	2014	11706,2
asesor 1	5760	360	480	6120	538,56	6061,44	292	6061,44	2015	12414,88
asesor 2	5760	360	480	6120	538,56	6061,44	293	6061,44	2015	12415,88
asesor 3	5760	360	480	6120	538,56	6061,44	294	6061,44	2015	12416,88
asesor 4	5760	360	480	6120	538,56	6061,44	295	6061,44	2015	12417,88
asesor 5	5760	360	480	6120	538,56	6061,44	296	6061,44	2015	12418,88

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Figura 4.5: Nomina de asesores, gasto por año (2012-2015)
(expresado en dólares)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Se recomienda contratar 5 asesores para este producto, los mismos que percibirán un sueldo de 400.00 dólares de básico mas comisiones 200.00 usd y los beneficios de ley. El análisis esta realizado considerando que los clientes cumplan las metas estipuladas y contemplando a los gestores de las agencias de ser el caso que se les bonifique por la venta del producto, adicional se está considerando un incremento de sueldo del 2% anual en el sueldo básico y un incremento de 50.00 usd en las comisiones cada año.

4.3.2 Gasto publicidad.

Para dar a conocer al nuevo ahorro meta plus, el primer año se debe realizar un gasto mayor a lo que se refiere publicidad, ya que lo que se busca es dar a conocer los beneficios y la rentabilidad del mismo a sus clientes.

La publicidad del ahorro meta plus iniciara con dpticos y hojas volantes, también se estima que se colocará información en diarios y revistas para dar a conocer el producto, el apoyo en el tema publicitario van a ser las agencias ya que es donde concurre la mayor cantidad de clientes, muchos de ellos solicitando información a los que les puede llamar la atención este producto y por ende van a querer una explicación más a fondo sobre este ahorro.

Tabla 4.7: Numero de publicaciones (2013)

Gastos de publicidad	numero
Dípticos	180
Trípticos	480
Pancartas	200
Total	860

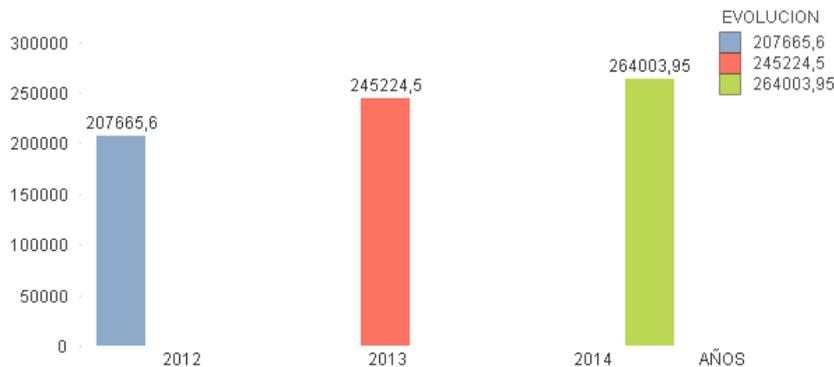
Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

4.3.3 Resultados.

Se ha considerado que un 10% de los depósitos que recibe el banco seria la meta en captaciones con el ahorro meta plus, ya que al momento de aperturar la cuenta de ahorros al cliente se le debe manifestar este tipo de ahorro programado.

El resultado del producto está analizado con los valores esperados, en base a esos valores se ha proyectado un crecimiento de este ahorro como indica la grafica detallada a continuación

Figura 4.6: Evolución crecimiento ahorro meta plus (2012-2014)
(expresado en miles de dólares)



Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

4.4 Indicadores Financieros.

4.4.1 Gestión de riesgos financieros.

El banco de Guayaquil cuenta con una unidad de riesgo que tiene bajo su responsabilidad administrar los riesgos del grupo mediante la identificación, medición, control y monitoreo de

los mismos. Para tal efecto, cuenta con un conjunto de estrategias, políticas, procesos, procedimientos y límites para ejecutar su gestión, de acuerdo al perfil de riesgo definido y los objetivos de rentabilidad, liquidez y solvencia contenidos en el plan estratégico del banco

El cumplimiento de políticas y límites de exposición es monitoreado de manera permanente por la unidad de riesgos y presentado periódicamente a los respectivos comités, para su control y definición de estrategias a seguir en caso de que amerite revisión de las políticas.

Se puede indicar que el comité de administración integral, mantiene una actividad permanente que ratifica el compromiso de sus miembros de velar por una adecuada gestión de riesgos asociados a la actividad financiera.

4.4.2 Gestión de riesgo crediticio.

Debe entenderse como riesgo de crédito o crediticio, a la posibilidad que el emisor de una deuda incumpla su compromiso de pago en la forma y tiempo por lo que causa pérdidas financieras a la institución

Tomando los datos del banco el riesgo de crédito es del 2.18% a diciembre del 2012.

A continuación se detalla un resumen de la calificación de cartera de acuerdo a las normas establecidas por la superintendencia de banco destacando que el 97.63% tiene calificación A

Tabla 4.8: Resumen de la calificación de cartera de créditos del ahorro meta plus proyectado (2013)

calificación	Monto	% riesgo	Provisión requerida	Provisión Constituida
A Riesgo normal	189915,90	97,63%	1981,30	2376,60
B Riesgo Potencial	941,90	0,48%	48,70	48,70
C Deficiente	666,60	0,35%	133,30	133,30
D Dudoso	1304,70	0,67%	674,10	674,10
E Perdida	1701,50	0,87%	1701,50	1701,50
Total	194530,60	100,00%	4538,90	4934,20

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Los datos fueron tomados del banco en forma proporcional considerando que el ahorro meta plus ofrece a sus clientes microcréditos, en el primer año de lanzamiento del producto no existirá este tipo de riesgo ya que los clientes deben cumplir la permanencia para acceder a estos servicios. Pero se realizó un análisis estimado del riesgo al emitir los microcréditos ya

que los demás productos del banco tendrán un trato más minucioso al momento de aprobar los créditos sobre todo en auto y casa fácil.

4.4.3 Gestión de riesgo de liquidez.

El riesgo de liquidez en el portafolio se entiende como la dificultad de convertir en efectivo los instrumentos financieros en el tiempo y condiciones adecuadas, que pudiere limitar la posibilidad de que el banco de Guayaquil pueda atender sus obligaciones.

En el año 2012 los indicadores de liquidez estructural del banco ascienden a 48.90% porcentaje que supera significativamente a los requerimiento legales que son 20.31%, adicional que el banco cumple con los requerimiento establecidos por el banco central del ecuador presentando excedentes considerable a los exigidos. Dicho excedente asciende los 384 millones para el caso de la reserva mínima de liquidez que corresponde a instrumentos líquidos conformados por efectivo y de 78,1 millones de la reserva de liquidez domestica que representa los recursos mínimos que las instituciones financieras deben mantener, el ahorro meta plus no representa un riesgo en la liquidez del banco ya que los mismos deposito de los clientes nos sirven para colocar los prestamos que nos soliciten. Considerando que se tiene un tiempo aproximado de un año que únicamente se va recibir inversiones, mas no desembolsar valores.

4.4.4 Gestión de riesgo de mercado.

El banco del Guayaquil para el año 2013, tiene planificado implementar las actualizaciones a las políticas, procesos y procedimientos relacionados con el portafolio de inversiones estos permitirá ser más efectivos con el control.

El patrimonio técnico que es el indicador para medir este riesgo al 2012, ubico la sensibilidad del margen financiero en el 0,14% y la sensibilidad del valor patrimonial al 4,5%, el riesgo de cambio se controla mediante el establecimiento de límites de exposición a las pérdidas que se puedan generar por la fluctuaciones de la moneda a las cuales se encuentra atados los activos y pasivos del banco el mismo que asciende al 0,0006% del patrimonio técnico del banco ubicándose muy por debajo de los límites establecidos, por lo que este riesgo se encuentra adecuadamente controlado. Las provisiones consideradas para el ahorro meta plus ver tabla 4.8, respaldan al banco ante movimientos adversos.

4.4.5 Riesgo Operativo.

El ahorro meta plus no representa un riesgo operativo para el banco ya que utiliza el mismo aplicativo o sistema que el banco mantiene en la actualidad con sus respectivos controles, únicamente se está parametrizando y condicionando los tiempos de efectivización de los valores cuando el cliente contrata este producto

Para evitar este riesgo, todos los procesos que se ejecuten en el área de tesorería deben estar muy bien identificados y debidamente aprobados, formalizados y documentados con la descripción del proceso, los controles y los riesgos existentes. Se debe considerar que el banco de Guayaquil para evitar fraudes sobretodo interno ha implementado un sinnúmero de sistemas para controlar que se cumplan a cabalidad las políticas, procesos y normas que están detalladas en cada departamento de la institución. En el caso de la banca virtual se modifico este aplicativo enviando un mensaje a los clientes vía mail y vía celular cuando realiza consumos o ingresan a la banca virtual.

4.5 Viabilidad financiera de proyecto.

Tabla 4.9: VAN y TIR de los flujos esperados del producto (2012-2016)
(expresado en USD)

Inversión	-100000
2012	207665,60
2013	245224,50
2014	264003,95
2015	303604,54
2016	349145,22
TIR	222%
VAN	\$ 913.959,56

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

4.6 Análisis de sensibilidad del proyecto.

El análisis de sensibilidad de este proyecto permite enfocarse en los posibles escenarios que se presentan para de esta manera analizar la viabilidad del ahorro meta plus, en base a cada uno de esos enfoques

Pesimista:

Bajo este esquema se considera que menos del 5% de los ahorristas que tiene el banco

toman el producto e invierten a largo plazo. El valor que se considero es que el 2% de los cuenta ahorrista tomen el ahorro meta plus

Tabla 4.10: VAN y TIR enfoque pesimista (2012-2016)
(expresado en USD)

Inversión	-100000
2012	41533,12
2013	49044,90
2014	52800,79
2015	60720,91
2016	69829,04
TIR	41%
VAN	\$ 102.791,91

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Probable:

En este esquema se considera que por lo menos el 10% de los cuenta ahorristas del banco se ven interesados en el producto y desean invertir a largo plazo, ya que mucha gente no sabe que al mantener los valores en cuenta de ahorros no gana mucho interés como el que se le ofrece en este tipo de ahorro. Y la encuesta anteriormente elaborada da la medida que si es factible el implementar este producto.

Tabla 4.11: VAN y TIR enfoque probable (2012-2016)
(expresado en USD)

Inversión	-100000
2012	207665,60
2013	245224,50
2014	264003,95
2015	303604,54
2016	349145,22
TIR	222%
VAN	\$ 913.959,56

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

Optimista:

Para este escenario se consideró que más del 10% de los cuenta ahorristas del banco están interesados en el producto y desean invertir ahí, lo que le significa al banco captación y colocación. Siempre existe la posibilidad de lograr más de lo que se proyecta. Se consideró que el 15% de los cuenta ahorristas decidan tomar este producto

Tabla 4.12: VAN y TIR enfoque optimista (2012-2016)
(expresado en USD)

Inversión	-100000
2012	311498,40
2013	367836,75
2014	396005,93
2015	455406,81
2016	523717,84
TIR	327%
VAN	\$ 1.420.939,34

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

El VAN y el TIR a continuación en la tabla 4,13 constan los valores que se estima que el proyecto genere luego de devengar todos los gastos propios del proyecto y con los que fue analizado este producto

Tabla 4.13: VAN y TIR del ahorro meta plus (2012-2016)
(expresado en USD)

INVERSION	-100000
2012	20700
2013	34300
2014	34436
2015	34572
2016	34708

TIR	16%
VAN	\$ 18.201,64

Fuente: Banco de Guayaquil (elaboración propia)

El proyecto es rentable es decir que el proyecto se paga a sí mismo. Como se ha detallado en varios escenarios el proyecto tiene un TIR positivo, en la tabla 4.13 se considera los valores mínimos que se retornará al inversionista considerando que el banco haga una inversión de 100000 usd.

CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación sobre la propuesta de desarrollo y comercialización del producto ahorro meta plus para el banco de Guayaquil, se obtuvo varias conclusiones, las mismas que pueden ser de mucha utilidad en la puesta en marcha del nuevo ahorro:

- El ahorro meta plus es un producto innovador, se ha considerado que existen varios tipos de cuentas, pero estos no ofrecen los servicios a largo plazo, y en algunos casos tienen penalidades por retirar sus valores antes del tiempo estipulado. Por esto la idea del ahorro meta plus de respaldar al cliente en el caso de perder su trabajo, y ofrecer préstamos por el ahorro puede ser de gran interés para muchas personas.
- Como se puede observar en el desarrollo de la investigación más del 10% de los clientes del banco realizan un ahorro programado mensual, la mayoría lo hace en pólizas por lo que no existen muchas opciones sobre ese tipo de ahorros, lo cual es beneficioso para el producto y atractivo para el cliente. Ya que la misma entidad financiera en la que siempre confió le ofrece ahora un tipo de ahorro programado adicional con la oportunidad de obtener créditos inmediatos.
- Adicionalmente, considerando que la tasa de desempleo ha aumentado durante los últimos 3 años en nuestro país es importante generar una cultura de ahorro en la población enfocándola a la inversión a futuro. Y adicional es importante inculcar en los clientes a ser emprendedores en un negocio propio apoyando de esta manera a la economía del país.
- Se debe considerar que este ahorro tiene fuerte competencia en el medio por lo que es muy necesario diferenciarlo en los aspectos de rentabilidad, facilidad de retiro, buen servicio. Para que de esta manera los clientes lo vean como mejor opción a este ahorro.
- Para tranquilidad de los clientes, el banco de Guayaquil contara con asesores comerciales, los mismos que estarán encargados de responder o solventar cualquier problema o duda a los clientes sobre el ahorro meta plus, lo que se trata con esto es de dar una atención más personalizada a los clientes.

- Al contar con las más del 10% de los cuenta ahorristas del banco de Guayaquil el ahorro meta plus se convierte en un producto que genera circulación de capitales en el medio financiero y económico del país.

RECOMENDACIONES

Al analizar a profundidad el proyecto del ahorro meta plus se ha visto muchas cualidades en el producto, por lo cual se realiza algunas recomendaciones como:

- Es un proyecto rentable, que debe ser tomado en cuenta por el banco de Guayaquil ya que le generara un incremento en sus ingresos del 16%, además cuenta con la posibilidad de brindar un crédito por los ahorros lo que al banco le facilita la colocación de valores.
- Se recomienda contratar 5 asesores comerciales específicos para la comercialización del ahorro meta plus que conozcan todos los beneficios, características, del mismo. Estos asesores deben estar bien capacitados, y para no incurrir en gastos se recomienda que las capacitaciones sean vía correo electrónico o cursos virtuales.
- Se recomienda que la publicidad que se utilice para este producto sea la misma en cuanto a colores y diseño que el banco.
- El ahorro meta plus se constituiría en una estrategia que permita posicionar en la imagen del cliente del banco; como responsable y solidaria, puesto que contribuye a generar una cultura de ahorro.
- Es recomendable para el banco ya que las inversiones están circulando en el mercado y el cliente gana al obtener una tasa más alta que una cuenta normal y el banco capta y coloca en el mercado flujo de efectivo circulante.

BIBLIOGRAFÍA

1. BG. (2013). información. Guayaquil: banco de Guayaquil. DOI: www.bancoguayaquil.com
2. BCE. (2012). información de la banca. quito: Banco central del ecuador. DOI: www.bce.fin.ec
3. BCE (2001). estadísticos. quito: Banco Central del Ecuador. Retrieved from <http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201201.pdf>
4. Ekosnegocios. (2012). Situación de la banca. quito: DOI: www.ekosnegocios.com
5. Ecuador en cifras. (2012). información estadística. quito: DOI: www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/main.html
6. Gafi. (2012). Lista negra de clientes. EEUU: DOI: www.fatf-gafi.org
7. INEC. (2009). montos de financiamiento. ecuador: DOI: www.inec.gob.ec/cenec
8. Superintendencia de Bancos. (2012). información general de la banca. ecuador: DOI: www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=&vp_tip=6&vp_buscr=/practg/pk_cons_bdd.p_bal_entdd_finnc
9. SRI. (2012). impuesto a salida de divisas. ecuador: DOI: www.sri.gob.ec/web/guest/isd
10. UAF. (2012). análisis financiero. ecuador: DOI: www.uaf.gob.ec
11. Girón D, Estivenson Principios Fundamentales de Comercio Panamá. Segunda Edición. 1994. 196 págs.
12. López Pablo, A.: "Valoración financiera". Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 2ª edición, 1998.
13. Ruiz Huera. R.J.: "¿Cómo se calcula de verdad la rentabilidad de una inversión?". Madrid, 2001.
14. Fernández Valbuena, S.: "Cómo invertir en Renta Fija". Madrid, 1996. FDEZ. Valbuena, S.: "Cómo reducir el riesgo de sus inversiones". Madrid
15. Neri Crespo, F.: "Curso Básico de Mercados Financieros". Madrid, 2000
16. INEC, visita a empresa
17. Varios autores: "Manual del Inversor". Madrid, 2000
18. Barrera, Augusto C. Nociones de Operaciones Bancarias. Panamá, Taller Senda. 1995. 188 págs.

Anexos

A1: Modelo de encuesta (2012)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA
PARTICULAR DE LOJA**
La Universidad Católica de Loja

TITULACIÓN DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta

Objetivo: obtener información sobre la viabilidad del ahorro meta plus en el medio

Información general socio

Edad:

Sexo: M F

Profesión:

Situación Actual y Hábitos de Ahorro

Por favor marque con una X la elección :

1. Actualmente mantiene un trabajo estable por más de seis meses?

Si No

2. Qué porcentaje de su remuneración va dirigido al ahorro?

A. Menos del 15% B. Menos del 25% C. Más del 25% D. Ninguno

3. Con que frecuencia realiza este tipo de ahorro?

A. Mensual B. Trimestral C. Semestral D. Otro

4. A qué finalidad está destinado su ahorro?

A. Estudios B. Vacaciones C. Adquirir un bien D. Otro

Preferencia productos y servicios financieros

5.Cuál de las siguientes opciones piensa Ud. que es la mejor para ahorrar?

A. Póliza B. Libreta Ahorros C. Fondos de Inversión

Otras Indique?

.....

6. Que institución financiera es de su preferencia para Ahorrar?

A. Banco B. Mutualista C. Cooperativa de Ahorro y Crédito D. Otros

Nombre de la
institución.....

7. En que parámetros se fundamenta su elección del tipo de inversión?

A. Alta Rentabilidad B. Tiempo Permanencia
C. Bajos Costos Administrativos D. Buen Servicios

Otros Indique.....

8. Tiene conocimiento sobre alguna Institución Bancaria que solo por sus ahorros le brinde la posibilidad de un crédito?

Si No

Cual?

.....

9. Que buscaría en una cuenta de ahorro planificado

A. Facilidad para créditos B. disponibilidad del dinero C. Generar mayor
interés D. otros

Otra Indique?.....

10. Qué opina de una cuenta de ahorros que a más de generar una rentabilidad mayor le facilita un crédito sin trámites adicionales basándose únicamente en su ahorro?

.....

.....

.....

Anexo 2

Junta Bancaria del Ecuador

RESOLUCIÓN JB-2012-2151

LA JUNTA BANCARIA CONSIDERANDO:

Que el primer inciso del artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del 2008, establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que los numerales 2, 4 y 5 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 116 de 10 de julio del 2000, señalan como derechos fundamentales del consumidor que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad; a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; y, a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Que el primero y segundo incisos del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformado con el artículo 11 de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre del 2008, disponen que los servicios activos, pasivos o de cualquier otra naturaleza que presten las instituciones financieras deberán sujetarse a las tarifas máximas que serán segmentadas por la naturaleza de cada institución financiera y determinadas trimestralmente por la Junta Bancaria y publicadas en las páginas web y oficinas de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las instituciones financieras conforme a la normativa expedida para el efecto por la Junta Bancaria; que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará previamente los servicios a ser libremente aceptados y recibidos por los clientes y usuarios y determinará las actividades propias del giro del negocio que no constituyen servicios; que las actividades bancarias propias del giro del negocio que implican transacciones básicas que realizan los clientes e información esencial respecto del manejo de sus cuentas, serán gratuitas;

Que con resolución No. JB-2009-1315 de 12 de junio del 2009, la Junta Bancaria aprobó las normas contenidas en el capítulo I "De las tarifas por servicios financieros", del título XIV "De la transparencia de la información", del libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria;

Que el artículo 4 del citado capítulo I dispone que la Junta Bancaria determinará trimestralmente tanto el listado de las transacciones básicas que por su naturaleza son gratuitas cuanto de los servicios financieros sujetos a las tarifas máximas establecidas, las que regirán a partir del primer día de los meses de enero, abril, julio y octubre, y se publicarán antes del inicio del respectivo trimestre;

Que con fundamento en las consideraciones precedentes, la Junta Bancaria, a través de resolución No. JB-2012-2138 de 27 de marzo de 2012, aprobó las tarifas máximas para el período trimestral que comprende los meses de abril, mayo y junio del 2012;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2151

Página No. 2

Que el estado de cuenta constituye información esencial cuyo acceso debe garantizarse a sus titulares para el manejo de cualquier producto bancario y, consecuentemente su emisión y entrega, por cualquier medio, deben ser gratuitos;

Que la afiliación y renovación de tarjetas de crédito no deben considerarse servicios financieros ni deben significar ingresos para los prestadores de aquellos servicios, toda vez que no constituyen el negocio financiero, el cual más bien está dado en el crédito al que se accede gracias al uso de tales tarjetas, y, por tanto la afiliación y renovación no deben cargarse al usuario financiero; además, por la afectación económica y social que aquello ha implicado en perjuicio de los usuarios;

Que la disposición transitoria única contenida en la resolución No. JB-2012-2138, determinó que *“Durante la vigencia de esta resolución la Junta Bancaria podrá modificar sus disposiciones, en cualquier tiempo, para reformar las tarifas máximas, así como para incorporar nuevos servicios sujetos a tarifa, o para agregar transacciones básicas que por su naturaleza deben ser gratuitas.”*; y,

En ejercicio de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Reformar las tarifas máximas para el período trimestral que comprende los meses de abril, mayo y junio del 2012, aprobadas mediante resolución JB-2012-2138 de 27 de marzo de 2012, dentro de las cuales las instituciones del sistema financiero podrán efectuar cobros por la prestación efectiva de los servicios financieros que constan en los siguientes cuadros, eliminándose las correspondientes a servicio de entrega de estados de cuenta; y, servicios de afiliación y renovación de tarjetas de crédito:

SERVICIOS CON TARIFAS MÁXIMAS

No.	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	EN DÓLARES
1		Costo por un cheque	0,30
2		Cheque devuelto nacional	2,79
3		Cheque devuelto del exterior	3,24
4		Cheque certificado	2,00
5	Servicios con cuentas corrientes	Cheque de gerencia	2,50
6		Cheque consideración cámara de compensación	3,00
7		Oposición al pago de cheques	3,00
8		Abstención de pago de cheques	3,00
9		Revocatoria de cheques	3,00
10		Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,50
11	Servicios de retiros	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0,50
12		Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,35
13	Servicios de consultas	Impresión Consulta por cajero automático	0,35
14	Servicios de referencias	Referencias bancarias	2,65
15		Corte de estado de cuenta	1,83
16		Tarjeta de crédito y tarjeta de pago, copia de voucher / vale local	2,00
17	Servicios de copias	Tarjeta de crédito y tarjeta de pago, copia de voucher / vale del exterior	10,00
18		Tarjeta de crédito, copia de estado de cuenta	0,50

Continúa en la siguiente página

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2151

Página No. 3

No.	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	EN DÓLARES
19	Servicios de transferencias	Transferencias interbancarias SPI recibidas	0,30
20		Transferencias interbancarias SPI enviadas, internet	0,50
21		Transferencias interbancarias SPI enviadas, oficina	2,15
22		Transferencias interbancarias SCI recibidas	0,30
23		Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet	0,28
24		Transferencias interbancarias SCI enviadas, oficina	1,93
25		Transferencias al exterior en oficina	55,49
26		Transferencias recibidas desde el exterior	10,00
27		Transferencias nacionales otras entidades oficina	2,00
28	Servicios de consumos nacionales	Tarjeta de crédito y tarjeta de pago, consumo en gasolineras	0,26
29	Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	1,00
30		Tarjeta de débito, reposición	4,94
31	Servicios de emisión	Tarjeta de débito, emisión	5,15
32	Servicios de renovación	Tarjeta de débito, renovación	1,85

SERVICIO CON TARIFA MÁXIMA - CUENTA BÁSICA

No.	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	EN DÓLARES
1	Servicios de cuenta básica	Emisión del paquete de apertura de cuenta básica*	6,00

* El paquete de cuenta básica contiene como mínimo: la tarjeta electrónica, la clave de seguridad de acceso a los diferentes canales de atención que apliquen, el instructivo ilustrado de uso de cuenta y la copia del contrato de apertura de cuenta.

TARIFAS PORCENTUALES DE AFILIACIÓN A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

No.	SERVICIO	EN PORCENTAJE
1	Tarifas de afiliación a establecimientos comerciales, crédito corriente (%)	4,50
2	Tarifas de afiliación a establecimientos comerciales, crédito corriente, Salud y Afines (%)	4,50
3	Tarifas de afiliación a establecimientos comerciales, crédito corriente, Educación (%)	4,50

ARTÍCULO 2.- Incluir cómo transacciones básicas, y por su naturaleza gratuitas, a la emisión y entrega, por cualquier medio, de estados de cuenta; y, los servicios de afiliación y renovación de tarjeta de crédito, para cuyo efecto se reforma la lista de transacciones básicas de acuerdo al siguiente cuadro:

No.	SERVICIOS	APLICA PARA	EN DÓLARES
1	Apertura de cuentas	Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Cuenta de integración de capital	0,00
		Depósitos a plazos	0,00
		Inversiones	0,00
		Información crediticia básica	0,00
2	Depósitos a cuentas	Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Depósitos a plazos	0,00
		Inversiones	0,00
3	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Depósitos a plazos	0,00
		Inversiones	0,00

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2151

Página No. 4

No.	SERVICIOS	APLICA PARA	EN DÓLARES
4	Consulta de cuentas	Consulta, Oficina	0,00
		Consulta visual, Cajero automático	0,00
		Consulta, Internet	0,00
		Consulta, Banca Telefónica	0,00
		Consulta, Banca Celular	0,00
5	Retiros de dinero	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad	0,00
		Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad	0,00
6	Transferencia dentro de la misma entidad	Transferencias, medios físicos (ventanilla)	0,00
		Transferencias, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)	0,00
7	Cancelación o cierre de cuentas	Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
8	Activación de cuentas	Activación de Cuenta de ahorros	0,00
		Activación de Cuenta corriente	0,00
		Activación de Cuenta básica	0,00
		Activación de Tarjeta de Crédito	0,00
		Activación de Tarjeta de Débito y/o Pago	0,00
9	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	0,00
		Mantenimiento pago mínimo de Tarjeta de Crédito	0,00
		Mantenimiento pago total de Tarjeta de Crédito	0,00
10	Pagos a Tarjetas de Crédito	Pagos a Tarjetas de Crédito, por los diferentes canales	0,00
11	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Débito y/o Pago	0,00
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta electrónica de Cuenta Básica	0,00
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Crédito	0,00
12	Emisión de Tabla de Amortización	Emisión de Tabla de Amortización, primera impresión	0,00
13	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos	0,00
14	Reclamos de clientes	Reclamos justificados	0,00
		Reclamos injustificados	0,00
15	Frecuencia de transacciones	Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Tarjeta de crédito	0,00
16	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización	0,00
17	Emisión y entrega de estado de cuenta	Tarjeta de crédito y todo tipo de cuenta y por cualquier medio, vía o canal de entrega	0,00

AFILIACIÓN Y RENOVACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

CLASIFICACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO	SEGMENTO DE TARJETA	TARJETAS PRINCIPALES		TARJETAS ADICIONALES	
		Afiliación (en dólares)	Renovación (en dólares)	Afiliación (en dólares)	Renovación (en dólares)
Persona natural	Todos los segmentos	0	0	0	0
Empresarial		0	0	0	0
Marca compartida		0	0	0	0
Sistema cerrado		0	0	0	0
Tarjeta básica		0	0	0	0

ARTÍCULO 3.- La Superintendencia de Bancos y Seguros controlará la observancia de las tarifas máximas establecidas en esta resolución, y aplicará, de ser el caso, las sanciones que correspondan, sin perjuicio de exigir la restitución de los valores indebidamente cobrados.

ARTÍCULO 4.- La presente norma entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, fecha desde la cual las instituciones del sistema financiero se abstendrán de cobrar al usuario valor alguno por afiliación y renovación de tarjetas de crédito, así como por emisión y entrega de estados de cuenta.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2151

Página No. 5

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- Durante la vigencia de esta resolución la Junta Bancaria podrá modificar sus disposiciones, en cualquier tiempo, para reformar las tarifas máximas, así como para incorporar nuevos servicios sujetos a tarifa, o para agregar transacciones básicas que por su naturaleza deben ser gratuitas.

DEROGATORIA.- Quedan derogadas todas las resoluciones dirigidas a una o más instituciones bancarias o financieras, a través de las cuales se haya aprobado o establecido el costo de tarifas relacionadas con los servicios que mediante esta resolución se establecen como gratuitos, tarifa cero.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintiséis de abril del dos mil doce.

Ab. Pedro Solines Chacón
PRESIDENTE DE LA JUNTA BANCARIA

LO CERTIFICO.- Quito Distrito Metropolitano, el veintiséis de abril del dos mil doce.

Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA

Anexo 3

Junta Bancaria del Ecuador

RESOLUCIÓN NO. JB-2012-2217

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

Que en el título IX “De los activos y de los límites de crédito”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”;

Que por su importancia dentro de los activos, la gestión de riesgo de crédito por parte de las instituciones del sistema financiero debe ser adecuada, y por tanto, debe estar regida por políticas y procedimientos claros y prudentes;

Que el proceso de implementación de la indicada norma reformada representa un trabajo continuo y coordinado entre la Superintendencia de Bancos y Seguros y las instituciones del sistema financiero, producto del cual se han detectado algunas reformas que son necesarias para su efectiva aplicación;

Que es necesario contar con límites en el otorgamiento de los créditos de consumo, que incluyen a las operaciones de tarjetas de crédito para minimizar el riesgo de sobreendeudamiento que podrían alcanzar los sujetos de crédito en el sistema financiero;

Que en el título V “Del patrimonio técnico”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el capítulo I “Relación entre el patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo para las instituciones del sistema financiero”;

Que es necesario reformar dicha norma con el propósito de establecer requerimiento patrimonial sobre los créditos otorgados no desembolsados para operaciones de consumo; y,

En ejercicio de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

RESUELVE:

En el libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar los siguientes cambios:

ARTÍCULO 1.- En el capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”; del título IX “De los activos y de los límites de crédito”, realizar las siguientes reformas:

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 2

1. En el artículo 5, efectuar los siguientes cambios:

1.1 En el primer inciso del numeral 1.1.1. "Metodología a aplicar para la calificación de créditos comerciales: corporativo, empresarial y PYMES", sustituir la frase "... anexo No.7..." por "... anexo No. 4...":

1.2 En el numeral 1.1.2 "Clasificación de riesgo de los créditos comerciales", incluir los siguientes incisos:

"A efectos de identificar el perfil de riesgo de los sujetos de crédito comercial, a continuación se describen las características de los factores de riesgo para cada una de las nueve categorías. Sin embargo, estas características no son determinantes para clasificar a un sujeto de crédito en una u otra categoría de riesgo, ya que el análisis en conjunto de los factores serán los que determinen la calificación.

Al otorgar una calificación de riesgo al cliente, se debe considerar como definitiva a la peor calificación comparándola entre:

- La resultante de aplicar un modelo interno conforme lo descrito en el numeral 1.1.4 "Metodologías y/o sistemas internos de calificación de créditos comerciales"; ó, la calificación de riesgo resultante de aplicar el modelo experto descrito en el anexo No. 4 "Especificaciones técnicas para calificación de créditos comerciales o créditos de desarrollo productivo (corporativo, empresarial y pymes)".
- Con la calificación resultante de aplicar la tabla de morosidad descrita en el numeral 1.1.3. "Cobertura de la calificación para créditos comerciales."

1.3 En el primer inciso del numeral 1.1.2.1.1. "Categoría A-1", sustituir la palabra "... financiamiento...", por la frase "... amortización del capital e intereses de la deuda..."; e, incluir luego de la frase "...endeudamiento a largo plazo...", la expresión "... lo anterior considerando la ciclicidad del negocio, debidamente comprobada por la institución del sistema financiero."

1.4 En el último inciso del numeral 1.1.2.1.1. "Categoría A-1", sustituir el porcentaje "... 0.50% ..." por "... 1%."

1.5 En el último inciso del numeral 1.1.2.1.2. "Categoría A-2", sustituir la frase "... de 0.51% a 0.99%." por el porcentaje "... 2%."

1.6 En el segundo inciso del numeral 1.1.2.1.3. "Categoría A-3", sustituir la frase "... de financiamiento...", por "... e intereses de la deuda..."; y al final incluir la expresión "...lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.":

1.7 En el último inciso del numeral 1.1.2.1.3. "Categoría A-3", sustituir la frase "... 1% a 4.99%." por "... 3% a 5%."

1.8 En el primer inciso del numeral 1.1.2.2.1. "Categoría B-1", incluir luego de la frase "... totalidad de la deuda...", la expresión "... lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.":

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 3

- 1.9 En el último inciso del numeral 1.1.2.2.1. "Categoría B-1", sustituir la frase "... 5% a 9.99%." por "... 6% a 9%."
- 1.10 En el último inciso del numeral 1.1.2.2.2. "Categoría B-2", sustituir la frase "... 10% a 19.99%." por "... 10% a 19%."
- 1.11 En el primer inciso del numeral 1.1.2.3.1. "Categoría C-1", incluir luego de la frase "... actividades de operación ...", la expresión "... lo anterior considerando la ciclicidad del negocio."
- 1.12 En el último inciso del numeral 1.1.2.3.1. "Categoría C-1", sustituir la frase "... 20% a 39.99%." por "... 20% a 39%."
- 1.13 En el último inciso del numeral 1.1.2.3.2. "Categoría C-2", sustituir la frase "... 40% a 59.99%." por "... 40% a 59%."
- 1.14 En el primer inciso del numeral 1.1.2.4. "Categoría D", incluir luego de la frase "... actividades de operación...", la expresión "... lo anterior considerando la ciclicidad del negocio."
- 1.15 En el último inciso del numeral 1.1.2.4. "Categoría D", sustituir la frase "... 60% a 99.99%." por "... 60% a 99%."
- 1.16 En el segundo inciso del numeral 1.1.3. "Cobertura de la calificación para créditos comerciales", sustituir la frase "... treinta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30.000,00)...", por "... cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00) ...":
- 1.17 En el tercer inciso del numeral 1.1.3. "Cobertura de la calificación para créditos comerciales", sustituir la frase "... treinta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30.000,00) ...", por "... cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00) ...":
- 1.18 A continuación del cuarto inciso del numeral 1.2.2. "Metodologías y/o sistemas internos de calificación de créditos de consumo", incluir lo siguiente:

"La estimación del ingreso neto mensual promedio disponible se la realizará con las siguientes consideraciones:

 - 1.2.2.1. Ingreso neto mensual promedio = Ingreso mensual promedio - gasto mensual promedio - cuota mensual estimada promedio que consta en el reporte de buró de información crediticia.
 - 1.2.2.2. La institución del sistema financiero para estimar el ingreso mensual promedio de los potenciales clientes crediticios deberá requerir los documentos de soporte respectivos que evidencien el ingreso real mensual del cliente.
 - 1.2.2.3. El gasto mensual promedio estará constituido al menos por los siguientes rubros: alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, transporte, salud, educación. Las instituciones del sistema financiero deberán solicitar la documentación que respalde el nivel de gastos o de ser el caso analizar la razonabilidad de los gastos declarados por el cliente.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 4

1.2.2.4. El horizonte temporal para establecer los promedios será fijado por las instituciones del sistema financiero en función de la complejidad de sus operaciones.”

2. La tabla de “Porcentaje de provisión” del segundo inciso , del artículo 6, por la siguiente:

CALIFICACION	PORCENTAJE DE PROVISION	
	MIN	MAX
A1	1.00%	
A2	2.00%	
A3	3%	5.00%
B1	6%	9.00%
B2	10%	19.00%
C1	20%	39.00%
C2	40%	59.00%
D	60%	99.00%
E	100%	

3. Incluir la siguiente sección y renumerar las subsiguientes secciones y artículos:

“SECCIÓN IV.- PROVISIÓN ANTICÍCLICA

ARTÍCULO 11.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la presente sección, se considerarán las siguientes definiciones:

11.1 Producto interno bruto.- Es el valor total de la producción corriente de bienes y servicios finales dentro del territorio nacional durante un periodo determinado de tiempo, que por lo común es de un trimestre o de un año;

11.2 Ciclo Económico.- Los ciclos económicos o fluctuaciones cíclicas de la actividad económica, pueden definirse como las oscilaciones de la expansión a la contracción de la economía, que ocurren entre crisis sucesivas;

11.3 Fases del ciclo económico.- Ascenso, descenso, recesión y reactivación; y,

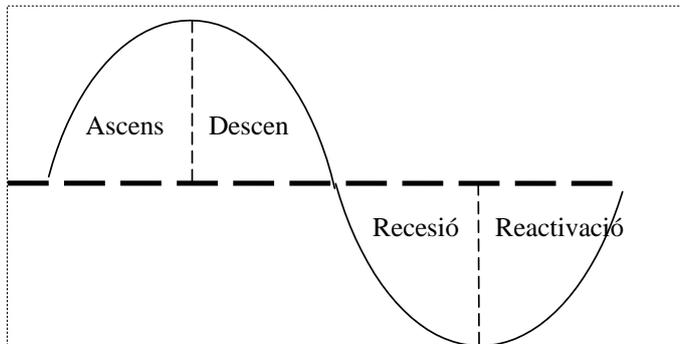
11.4 Provisión anticíclica.- Es aquella que permite contrarrestar el excesivo perfil cíclico de la provisión específica y genérica, por medio de la creación de un fondo para insolvencias durante la fase expansiva, en la que aumenta el riesgo latente.

ARTÍCULO 12.- Para desarrollar una metodología de provisiones que corrija el ciclo económico, es necesario establecer los ciclos económicos, que se definen en:

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 5



El período más alto del ascenso se denomina auge; y, todo ascenso culmina en un descenso. Las crisis se producen en algún momento del descenso. La recesión subsiguiente, es finalmente revertida por la reactivación. No hay una duración fija para cada fase ni para el ciclo en su conjunto.

ARTÍCULO 13.- Las instituciones del sistema financiero deberán constituir las provisiones anticíclicas para la cartera de créditos, para lo cual se determina que esta provisión resulta de la diferencia entre las pérdidas latentes y la cuenta 1499 “provisión para créditos incobrables”:

$$\text{Provisión anticíclicas} = \text{Pérdida latente} - 1499 \text{ “Provisión para créditos incobrables”}$$

$$\text{Pérdida latente} = \text{Cartera bruta} * \alpha_p$$

$$\alpha = \sum (\alpha_1 + \alpha_2 + \dots + \alpha_n)$$

$$\alpha = \frac{\text{Provisión del estado de pérdidas y ganancias}}{\text{Cartera bruta}}$$

Donde: La “Provisión del estado de pérdidas y ganancias” año por año, está dada por los valores que fueron provisionados en concepto de cartera deteriorada, conforme lo establece el artículo 6, de este capítulo para la obtención de dichos valores se aplicará la siguiente fórmula:

Provisión específica del estado de pérdidas y ganancias = 4402 "Provisión cartera crédito" + 4406 "Provisión operaciones contingentes" - 560405 "Ingresos por activos castigados" - 560410 "Ingresos por reversión de provisiones"

ARTÍCULO 14.- Para determinar el factor de pérdida que se ha generado en el período de análisis, se compara la cartera bruta con la provisión específica del estado de pérdidas y ganancias, con lo cual se obtiene el porcentaje de provisión por cartera de crédito deteriorada, indicador que se denominará alfa (α):

$$\alpha = \text{Provisión específica del estado de pérdidas y ganancias} / \text{Cartera bruta}$$

Donde alfa es un indicador de cobertura que proporciona que porcentaje de cartera bruta está cubierta con provisiones

ARTÍCULO 15.- Para calcular el porcentaje promedio de provisión por cartera deteriorada durante el ciclo económico, o sea, el alfa promedio (α_p), la expresión está dada por:

$$\alpha_p = \sum (\alpha_1 \quad \alpha_2 \quad \dots \quad \alpha_n)$$

Este factor será proporcionado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de circular.

ARTÍCULO 16.- Con la determinación del alfa promedio se puede calcular la "Pérdida latente", que es el paso previo a obtener la provisión anticíclica, para lo cual se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Pérdida latente} = \text{cartera bruta} * \alpha_p$$

ARTÍCULO 17.- Para mitigar las pérdidas que las instituciones del sistema financiero deben enfrentar en períodos de crisis bancarias, se prevé que mediante la constitución de provisiones anticíclica se conforme un fondo, denominado "Fondo de provisión anticíclica", el cual se irá acumulando en tanto la pérdida latente sea superior a las provisiones de la cuenta 1499 "Provisión para créditos incobrables":

Una vez que las provisiones de la cuenta 1499 "Provisión para créditos incobrables" sean superiores a la pérdida latente, la diferencia que se genere entre las dos será cubierta con el fondo acumulado."

4. En la sección VIII "Disposiciones transitorias" realizar los siguientes cambios:

4.1 En la décima disposición transitoria, sustituir la palabra "...septiembre..." por "...diciembre..."

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 7

- 4.2 Incluir como disposición décima segunda la siguiente y renumerar las restantes:

“DÉCIMA SEGUNDA.- Las instituciones del sistema financiero podrán utilizar para la calificación de sus créditos PYMES, sus metodologías internas hasta que la Superintendencia de Bancos y Seguros establezca una metodología apropiada para el efecto; sin embargo, las metodologías internas que utilicen deberán considerar los lineamientos generales que determine el organismo de control y que se emitirán mediante circular.”

- 4.3 Incluir las siguientes disposiciones transitorias:

“VIGÉSIMATERCERA.- El valor que resulte de aplicar la fórmula de provisiones anticíclicas será implementado por las instituciones del sistema financiero, de acuerdo al siguiente cronograma.

FECHA DE INICIO	% DE PROVISION
A julio 2012	7%
A octubre 2012	14%
A enero 2013	21%
A abril 2013	29%
A julio 2013	36%
A octubre 2013	43%
A enero 2014	50%
A abril 2014	57%
A julio 2014	64%
A octubre 2014	71%
A enero 2015	79%
A abril 2015	86%
A julio 2015	93%
A octubre 2015	100%

Los montos de provisión específica y genérica que a la fecha de vigencia de la reforma de este capítulo, superen el porcentaje de provisión anticíclica determinada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán ser reversados.

VIGÉSIMA CUARTA.- Las instituciones del sistema financiero que cuenten con metodologías internas para el cálculo de las provisiones anticíclicas, podrán utilizar dichas metodologías cuando cuenten con la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Si de la revisión efectuada por el organismo de control se desprende que las metodologías no son consistentes, deberán utilizar la metodología señalada en la sección IV, de este capítulo.”

5. En el anexo 1, realizar las siguientes reformas:

- 5.1 En el numeral 1.1.3.2.1., sustituir la frase “... y del trimestre actual...”, por “... con corte a diciembre ...”:

- 5.2 En el numeral 1.1.3.2.4., sustituir la frase “... de los últimos seis (6) meses...” por “... actualizado de acuerdo a la política de cada institución del sistema financiero;”

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 8

- 5.3 En el numeral 1.1.3.2.5., sustituir la frase "... de los últimos tres (3) meses..." por la frase "...actualizado de acuerdo a la política de cada institución del sistema financiero;"
- 5.4 En el numeral 1.1.3.2.2., sustituir la frase "... al menos del último año..." por "...actualizado de acuerdo a la política de cada institución del sistema financiero;"
- 5.5 En el numeral 1.1.3.3.3., sustituir la palabra "...trimestres..." por la frase "...años con corte a diciembre;"
- 5.6 En el numeral 1.1.3.3.5., sustituir la frase "... de al menos los últimos tres (3) meses..." por "... actualizados de acuerdo a la política de cada institución del sistema financiero, requisito que será verificado en la supervisión in situ;"

ARTÍCULO 2.- En el capítulo I "Relación entre el patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo para las instituciones del sistema financiero"; del título V "Del patrimonio técnico", efectuar las siguientes reformas:

- 1. En el artículo 3, efectuar los siguientes cambios:
 - 1.1 En el numeral 3.1, en la cuenta 6404 "Créditos aprobados no desembolsados" incluir el número (12).
 - 1.2 En el numeral 3.6, incluir la subcuenta 640410 "Créditos aprobados no desembolsados - Cartera de créditos de consumo".
 - 1.3 Incluir la siguiente nota al patrimonio técnico requerido:
 - "12. El valor de la cuenta 6404 "Créditos aprobados no desembolsados" corresponde a la diferencia del total de la cuenta menos la subcuenta 640410 "Créditos aprobados no desembolsados - Cartera de créditos de consumo".
- 2. Sustituir la primera disposición transitoria, por la siguiente:

"PRIMERA.- Para efectos del requerimiento de patrimonio técnico, los créditos registrados en la subcuenta 640410 "Créditos aprobados no desembolsados - Cartera de créditos de consumo", ponderarán de acuerdo con el siguiente cronograma a partir de julio del año 2012:

FECHA DE INICIO	% DE PONDERACION PARA PATRIMONIO TÉCNICO
Julio 2012	10%
Octubre 2012	25%
Enero 2013	50%
Abril 2013	75%
Julio 2013	100%

En el caso de que la institución del sistema financiero para mitigar el impacto de este requerimiento de capital, adopte procedimientos encaminados a reducir el cupo autorizado a sus tarjetahabientes, deberá informar de esta medida a sus clientes con una anticipación de al menos treinta (30) días.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2012-2217

Página 9

Las instituciones del sistema financiero que ofrezcan productos de tarjeta de crédito a sus clientes, deberán registrar sin excepción el saldo de los cupos no utilizados, en la cuenta 640410, entendiéndose que en ningún caso las instituciones del sistema financiero podrán argumentar para su no registro que existen tarjetahabientes con cupos ilimitados.”

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintidós de junio del dos mil doce.

Ab. Pedro Solines Chacón
PRESIDENTE DE LA JUNTA BANCARIA

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el veintidós de junio del dos mil doce.

Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA