



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**La Universidad Técnica Particular de Loja**

**ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS**

**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

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

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

**Autores:**

**Barrazueta Torres Lina Lizeth**  
**Romero Logroño Silvia Paulina**

**Director:**

**Econ. Franz Mauricio Vélez Núñez**

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2012**

Econ. Franz Mauricio Vélez Núñez

**DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo realizado por los estudiantes Lina Lizeth Barrazueta Torres y Silvia Paulina Romero Logroño ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, febrero de 2012

f) .....

“Nosotras, Lina Lizeth Barraqueta Torres y Silvia Paulina Romero Logroño declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....  
LINA BARRAZUETA

.....  
PAULINA ROMERO

## AUTORÍA

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

.....  
Lina Barrezueta

.....  
Paulina Romero

## **DEDICATORIA**

Con especial cariño, dedico este trabajo a mi esposo Marco y a mis hijos Daniel y Camila, por el apoyo que me que han brindado durante mi carrera universitaria.

Paulina Romero Logroño

Para mis hijos y esposo quienes han sabido comprender y entender mi deseo de superación personal.

Lina Barraqueta Torres

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica Particular de Loja por brindarnos la oportunidad de estudio y superación a través de su modalidad abierta y a distancia y así obtener nuestro título profesional contribuyendo de esta manera al desarrollo de nuestro país.

A la Escuela de Banca y Finanzas en especial, al Ing. Miguel Angel Peñarreta gestor y coordinador del programa de graduación, al Econ. Franz Vélez Núñez director de tesis quien nos ha guiado y ayudado cuando lo hemos requerido.

Las autoras

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Certificación	ii
Cesión de derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen Ejecutivo	ix
Introducción	x

### **CAPÍTULO I: EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

<b>1.1 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	<b>1</b>
1.1.1 Definición.	2
1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero.	2
1.1.3 Alcance y regulaciones.	3
<b>1.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO</b>	<b>4</b>
1.2.1 Banca Privada.	
1.2.1.1 Definiciones básicas.	4
1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana.	5
1.2.1.3 Productos y servicios financieros.	8
1.2.2 Cooperativismo.	
1.2.2.1 Definiciones básicas.	11
1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador.	12
1.2.2.3 Productos y servicios.	15
1.2.3 El Mutualismo.	
1.2.3.1 Definiciones básicas.	18
1.2.3.2 El mutualismo en el Ecuador.	19
1.2.3.3 Productos y servicios.	22
1.2.4 La Banca Pública.	
1.2.4.1 Definiciones básicas.	24
1.2.4.2 La banca pública en el Ecuador.	24
1.2.4.3 Productos y servicios.	26

<b>1.3</b>	<b>TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.</b>	
1.3.1	La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros.	26
1.3.2	Canales de provisión de servicios financieros.	
1.3.3	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.	27
		28
	<b>CAPÍTULO II: ANALISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO</b>	<b>28</b>
<b>2.1</b>	<b>El sistema financiero local.</b>	
<b>2.2</b>	<b>Evolutivo de capacitaciones</b>	
2.2.1	Por tipo de depósito.	29
2.2.2	Por tipo de subsistema	29
<b>2.3</b>	<b>Evolutivo de colocaciones.</b>	30
2.3.1	Por tipo de cartera.	34
2.3.2	Por tipo de subsistema	38
<b>2.4</b>	<b>Productos y servicios financieros. Tipos y Costos</b>	39
		42
	<b>CAPITULO III: ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS FINANCIEROS</b>	<b>46</b>
<b>3.1</b>	<b>Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros</b>	51
3.1.1	Estudio comparativo entre tipos de IFIS	
3.1.2	Estudio comparativo entre productos y servicios	51
<b>3.2</b>	<b>La comunicación con el cliente y servicio al cliente</b>	51
3.2.1	Comunicación con el cliente	63
3.2.2	Servicio al cliente	
3.2.3	Mejoras que les gustaría recibir a los clientes	82
		82
	<b>Conclusiones</b>	<b>88</b>
		92
	<b>Recomendaciones</b>	
		98
	<b>Bibliografía</b>	
		101
	<b>Anexos</b>	
		104
		105

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Sistema Financiero Ecuatoriano, son un grupo de instituciones financieras, las mismas que son reguladas y normadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, lo conforman instituciones del sector público (BCE, BNF, CFN, BEV, IECE) y del sector privado (bancos, financieras, cooperativas, mutualistas) las instituciones del sector privado son reguladas por la Ley General de Instituciones financieras, mientras que las públicas tienen sus propias leyes y regulaciones.

Del trabajo de campo realizado (277 encuestas aplicadas a clientes de las Instituciones Financieras Reguladas de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza) se obtuvo la siguiente participación en el mercado: el 47,27% de los encuestados son clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el 35,40% son clientes de los Bancos Privados, el 16,58% son clientes de la Banca Pública, el 0,50% son clientes de las IFIS no reguladas y el 0.25% son clientes de las mutualistas.

El producto de mayor aceptación por los clientes de las instituciones financieras tanto públicas como privadas es la cuenta de ahorros con un 91.10% de utilización, mientras que el servicio que más atrae a los clientes es la tarjeta de cajero con un 85.26%.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, consta de tres capítulos los mismos que fueron desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I comprende un estudio del Sistema Financiero Ecuatoriano, instituciones que lo conforman, Ley General de Instituciones Financieras, los organismos rectores del sistema financiero.

Adicionalmente se realizó un análisis de los productos ofrecidos por la Banca Privada, Banca Pública, Sistema Cooperativista y Mutualista, las operaciones activas y pasivas, historia y desarrollo de estas instituciones en nuestro país, así como las estadísticas y coberturas de cada tipo de institución financiera.

De igual manera hicimos un análisis y compendio de los servicios que ofrecen las distintas instituciones, y todo lo que actualmente ofrecen a sus clientes.

El capítulo II muestra un estudio más por menorizado de cada tipo de institución, su crecimiento y participación en el mercado y un análisis comparativo de las captaciones y las colocaciones del año 2008, 2009 y 2010.

También se realizó un estudio de los costos por servicios, los mismos que actualmente son regulados por la Superintendencia de Bancos.

El capítulo III muestra el trabajo de campo y la razón principal de la tesis el mismo que fue desarrollado en la ciudad del Puyo Provincia de Pastaza, misma que muestra el resultado de 277 encuestas realizadas a los clientes del Sistema Financiero, las cuales estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Banco del Austro 27 encuestas
- ✓ Banco Pichincha 25 encuestas

- ✓ Coop. CACPE Pastaza 115 encuestas
- ✓ Coop. Cámara de Comercio Ambato 23 encuestas
- ✓ Coop. San Francisco 33 encuestas
- ✓ Banco Nacional de Fomento 54 encuestas

El objetivo de las encuestas fue medir el grado de satisfacción que los clientes tienen de su institución financiera, así como determinar los productos y servicios que prefieren usar y los canales de comunicación que utilizan, considerando que los clientes son la razón de ser de cualquier institución financiera y la satisfacción de ellos debe constituir la razón primordial de las instituciones.

En un mundo tan competitivo como el que vivimos quien no se une al cambio, simplemente quedara de lado, los clientes cada vez son más exigentes, las formas de comunicación entre la institución financiera y sus clientes ha cambiado, la banca virtual y telefónica ha crecido considerablemente en los últimos tiempos, este tipo de banca ha reducido los costos operativos notablemente de las instituciones financieras, pero no ha sido difundido lo suficiente para que la mayoría de clientes opten por este servicio, muy por el contrario la gente en especial de edad avanzada y niveles de educación medio no le gusta hacer transacciones bancarias por internet, al contrario de los jóvenes que tienen en el internet su mejor herramienta, ellos optan y prefieren por este tipo de comunicación con sus instituciones financieras.

Con estos antecedentes ponemos a vuestra consideración nuestro trabajo investigativo y de campo, el mismo que ha sido hecho con el mayor profesionalismo y sacrificio considerando que la ciudad materia de nuestras encuestas era distinta que la de residencia, por lo que debimos sortear varios inconvenientes y problemas especialmente en nuestro hogar siento madres de familia y debiendo dejar a nuestros hijos solos. Pero todo sacrificio tiene su recompensa, consideramos que el doble esfuerzo valió la pena por lo que, con este trabajo esperamos contribuir a que las instituciones financieras mejoren las líneas de atención al cliente, canales de comunicación, productos, servicios, etc.

## CAPITULO 1

### EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

#### Instituciones que conforman el Sistema Financiero<sup>1</sup>

##### SECTOR PÚBLICO:

- Banco Central del Ecuador.
- Banco Nacional de Fomento.
- Corporación Financiera Nacional.
- Banco Ecuatoriano de la Vivienda.
- Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas.

##### SECTOR PRIVADO:

- **Bancos:** Amazonas, Austro, Bolivariano, Capital, Finca, Internacional, Loja, Proamerica, Pichincha, Produbanco, Solidario, Unibanco, Procredit, Machala, General Rumiñahui, Guayaquil, Pacifico, CITIBANK, Territorial, Comercial de Manabí, Cofiec, Litoral, Delbank, Lloyds Bank, Sudamericano.
- **Sociedades Financieras:** Diners Club, Unifinsa, Vazcorp, Consulcredito, Leasingcorp, Fidasa, Global, Proinco, Interamericana, Firesa.
- **Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda:** Pichincha, Azuay, Imbabura, Ambato.
- **Cooperativas de Ahorro y Crédito.** 11 de Junio, 15 de Abril, 23 de Julio , 29 de Octubre, 9 de Octubre, Alianza del Valle, Atuntaqui, Andalucía, Biblian, CACPECO, Caja Central Cooperativa FINANCOOP, El Sagrario, Nacional, Ocus, Guaranda Ltda., Santa Ana Ltda., Riobamba, Construcción Comercio y Producción Ltda., Pablo Muñoz Vega, San José, Santa Ana, Tulcán Ltda., Cotocollao Ltda., San Francisco, CACPE Pastaza, Comercio Ltda., San Pedro de Taboada, Cámara De Comercio de Ambato, Cooprogreso, CACPE Loja, CACPE Biblian, Juventud Ecuatoriana Progresista, Jardín

---

<sup>1</sup> [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

Azuayo, Santa Rosa, Padre Julián Lorente, Chone Ltda., San Francisco de Asís, La Dolorosa, Calceta.

Como todo sistema, el sistema Financiero Ecuatoriano es un cuerpo de doctrina tendiente a conseguir el desarrollo ordenado y equilibrado de la economía del país, fomentando el ahorro, facilitando su utilización, en suma promoviendo y ordenando el crédito y la inversión para con esto llegar al crecimiento económico y al logro de las aspiraciones sociales.

En el Ecuador han sido múltiples los acontecimientos que han repercutido en su desarrollo, las causas continuas de las crisis del sistema financiero en lo que se ha podido observar tienen un denominador común que es el manoseo político, la mano del estado, los gobiernos de turno han hecho continuamente que los banqueros tomen malas decisiones y generen un problema, por el año 1860 el gobierno daba permisos para que se hagan operaciones bancarias exigiendo dinero para el gasto público esto originaba que el banquero imprimiera dinero sin respaldo porque no tenía, como consecuencia de esto se han venido viviendo muchas crisis económicas.

## **1.1 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**

### **1.1.1 DEFINICION**

La ley General de Instituciones Financieras (Art 1 de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, 2008) regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.<sup>2</sup>

### **1.1.2 ORGANOS RECTORES DEL SISTEMA FINANCIERO.**

Los órganos rectores del sistema financiero ecuatoriano son:

---

<sup>2</sup> Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2008).

- **Superintendencia de Bancos.-** Organismo técnico con autonomía administrativa, económica y financiera, su objetivo es vigilar y controlar con transparencia y eficacia a las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros y todas aquellas que se encuentran determinadas en la Constitución y la ley.
- **Banco Central del Ecuador.-** Persona jurídica de derecho público, con autonomía y patrimonio propio, es el organismo encargado de promover y coadyuvar a la estabilidad económica del país, tendiente a su desarrollo, para lo cual deberá: realizar el seguimiento del programa macroeconómico; contribuir en el diseño de políticas y estrategias para el desarrollo de la nación; y, ejecutar el régimen monetario de la República, que involucra administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad y, actuar como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado".
- **Junta Bancaria.-** Organismo que regula el sistema financiero de Ecuador, sus principales atribuciones son: formular la política de control y supervisión del sistema financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como de la remoción de sus administradores, resolver los casos no consultados en esta ley, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las instituciones financieras y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de la ley.

### **1.1.3 ALCANCE Y REGULACIONES.**

La Ley General de Instituciones Financieras establece el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero. Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades,

funcionamiento y organización sin embargo se someten a la Ley General de Instituciones Financieras en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realiza la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica, mientras que la banca privada y las cooperativas se rigen a la Ley General de Instituciones Financieras en lo referente a su creación, control y regulación. La Superintendencia aplicará las normas que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

## 1.2 ESTRUCTURA SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

### 1.2.1 BANCA PRIVADA

#### 1.2.1.1 DEFINICIONES BASICAS

Según el Art 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, los bancos son:

***“Instituciones financieras que se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente en operaciones de crédito e inversiones.”***<sup>3</sup>

Se puede establecer la función de la banca como la de ofrecer un servicio técnico encaminado a satisfacer necesidades colectivas, básicas o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas. Sus dos objetivos básicos para obtener un margen financiero por su intermediación son:

- La captación de recursos
- Colocación en cartera de créditos

Los bancos deben pagar una tasa de interés pasiva a todos sus depositantes y entregar un dividendo anual a sus accionistas. Estos recursos deberán generarse por los intereses y comisiones de las operaciones activas que constituyen los préstamos en cartera de crédito y las operaciones contingentes.

---

<sup>3</sup> Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

### 1.2.1.2 CARACTERIZACION DE LA BANCA ECUATORIANA.

#### DESCRIPCION

A partir de la expedición de la primera Ley de Bancos, en el año de 1871 la misma que controlaba los bancos comerciales y los autorizaba para que operen en la ciudad de Guayaquil en 1884 se habría establecido el banco Anglo Americano, el que se convirtió hasta antes de 1927 en el más importante banco de emisión.

La época de 1927 a 1939 se caracterizó, por la crisis mundial de los años 20 y el inicio de la segunda guerra mundial, la banca demostró su gran debilidad, esta fue afectada por la terminación de la era dorada del cacao y por una economía afectada

Para el periodo 1940 – 1950 aunque fue una época de expansión porque ingresaron divisas del comercio exterior, el país se vio seriamente afectado en su economía por la invasión peruana; a pesar de eso la economía del país se recuperó por sus exportaciones lo que originó un crecimiento del circulante y mayor estabilidad política.

El periodo 1951 – 1970 la banca ecuatoriana se ve afectada por el conflicto mundial de Corea, la depreciación del sucre frente al dólar, fuga de capitales, el endeudamiento ante organismos internacionales, se estrecha el margen crediticio de la banca, lo que provocó que el interés suba y las autoridades fijaren las tasas convencionales.<sup>4</sup>

La década de los 80, la banca ecuatoriana se vio afectada por la explosión de la crisis de la deuda externa, que en el Ecuador habría alcanzado niveles exorbitantes produciendo la incapacidad de pago por parte de los deudores privados y públicos. Ante esta situación, las tasas de interés internacionales aumentaron, se suspendieron

las líneas de crédito externo y los precios de los productos primarios de exportación se desplomaron (entre ellos el petróleo); todo esto generó presiones a nivel de crédito interno, tipo de cambio y reserva monetaria; el sistema bancario ecuatoriano presentó una situación generalizada de iliquidez generado por altos índices de cartera vencida (en especial moneda extranjera), sobregiros en las cuentas

---

<sup>4</sup> Casto Merino Hugo Fernando (2008): Guía Didáctica "Operaciones Bancarias"

bancarias del exterior y alta dependencia de los créditos canalizados a través del Banco Central.

Durante la década de los 90 se presentaron muchos cambios en la industria bancaria, uno de los principales fue la expedición de la Ley General de Instituciones Financieras, la cual vino a reemplazar a la antigua Ley de Bancos. A través de esta nueva regulación se intentó implantar la *supervisión prudencial* para el sistema bancario, la existencia de la Junta Bancaria, el incremento del encaje mínimo, De forma general, se puede calificar esta década como de crisis, pues en 1995 se presentaron problemas de liquidez en el sistema bancario debido a factores exógenos tales como el conflicto bélico con el Perú, la crisis energética y problemas políticos, acontecimientos que pusieron de manifiesto la vulnerabilidad de nuestro sistema.

Luego de que se pensó superada esta crisis, se presentó en 1996 e inicios de 1997 la caída del Banco Continental asumiendo el estado ecuatoriano el costo de rehabilitación del mencionado banco, no mucho después todo el sistema entra en crisis, veintiocho entidades financieras fueron cerradas por la estatal Superintendencia de Bancos tras verse afectadas por la mayor crisis bancaria que afrontó el país en 1998 y 1999 lo cual significó para el Estado pérdidas por unos 8.600 millones, buscando como soluciones fusiones y otras alternativas que llevaron finalmente al gobierno de turno a la creación de la Agencia de Garantía de Depósito.<sup>5</sup>

En los años dos mil, después de pasada la crisis bancaria la dolarización produjo en cierta medida una estabilidad en las tasas de interés lo que produce seguridad al Sistema Bancario ecuatoriano, y a los depositantes de los mismos, en el año 2010, se crea la Secretaria Técnica del Fidecomiso AGD – CFN NO MAS IMPUNIDAD con el fin de salvaguardar los intereses de las personas que se vieron afectadas por la crisis bancaria de los años 90.

## **COBERTURA Y ESTADISTICAS.**

---

<sup>5</sup> Castro Merino Hugo Fernando (2008): Guía Didáctica "Operaciones Bancarias"

El nivel de bancarización en el Ecuador pasó del 25% en 2005 al 37% durante 2010, según boletín informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE). La bancarización se refiere al aumento del uso de productos y servicios financieros. Con el fin de atraer a un mayor número de ecuatorianos al sistema bancario, la banca privada ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización de productos.

A pesar del incremento registrado en el último lustro, los niveles de profundización financiera y bancarización aún se mantienen por debajo del promedio de América Latina (AL).

Entre otros factores, el crecimiento de los niveles de cobertura bancaria se debe al incremento de sucursales y corresponsales no bancarios en todo el país; una tendencia importante es el desarrollo de las micros finanzas y el microcrédito esto contribuye a la formalización de la economía.

También ha sido importante el desarrollo tecnológico y la innovación del sistema bancario, mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera como el Internet y el celular, actualmente nuestro país cuenta con 25 bancos privados quienes cubren todo el territorio ecuatoriano.

Según boletín emitido por la SBS del mes de mayo del 2011 la banca privada tiene la siguiente participación en el mercado: <sup>6</sup>

### **PARTICIPACION EN EL MERCADO BANCA PRIVADA MAYO 2011**

<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
BP GRANDES	8.732.335,08	67.61%
BP MEDIANOS	3.436.262,49	26.61%
BP PEQUEÑOS	747.148,98	5.78%
<b>TOTAL</b>	<b>12.915.746,55</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barrazueta

<sup>6</sup> [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

INVERSIONES		
ENTIDAD	USD	%
BP GRANDES	1.741.379,07	66.25%
BP MEDIANOS	685.336,49	26.08%
BP PEQUEÑOS	201.584,31	7.67%
TOTAL	2.628.299,87	100.00%

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

CARTERA		
ENTIDAD	USD	%
BP GRANDES	7.645.452,10	62.41%
BP MEDIANOS	3.190.132,36	26.04%
BP PEQUEÑOS	1.414.508,51	11.55%
TOTAL	12.250.092,97	100.00%

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

### 1.2.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

Toda entidad financiera o de crédito cuyo propósito es captar recursos financieros del sistema, nos proporcionan una serie de productos financieros para que a través de estos podamos captar inversiones y colocar cartera para poder rentabilizarlas, estos son:

#### PRODUCTOS

**OPERACIONES PASIVAS:** Este tipo de operaciones van encaminadas a la captación de fondos por parte de las entidades financieras las mismas que son:

**Libretas de ahorro:** Constituyen un contrato de depósito irregular de dinero, se instrumentan en un una libreta donde se refleja todas y cada una de operaciones que realizamos, generalmente devengan un interés a favor del cliente y un costo por mantenimiento a favor de la entidad. En la actualidad existen gran variedad de cuentas de ahorro (plan futuro, fondos de reserva, cuenta constructiva, etc.)<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Castro Guerrero Doris Elizabeth (2009): Guía Didáctica "Análisis de Casos Bancarios"

**Cuentas Corrientes:** Constituyen un contrato de depósito irregular de dinero que incluye un pacto de disponibilidad, no se instrumentan en algo físico por transacción sino más bien en un reporte de cuenta una vez por mes, son operadas a través de una chequera.

**Depósito a plazo:** Son depósitos realizados en la institución financiera que no constituyen depósitos a la vista durante un intervalo de tiempo determinado, periodo en el cual los fondos no pueden ser dispuestos, este tipo de depósitos tiene un tipo de interés superior al de los depósitos de ahorros tradicionales, la periodicidad en el pago de interés suele ser muy variada por ejemplo mensual, trimestral, anual, etc.<sup>8</sup>

**Certificados de depósitos:** Son instrumentos financieros al portador negociables y emitidos a la recepción de un depósito a plazo, están representados por un título de modo que la negociación de los mismos implica la transferencia de titularidad.

**Fondos de inversión:** Son colocaciones que realizan los clientes de la banca privada que tienen exceso de liquidez y buscan alternativas de inversión más dinámica que la de un depósito a plazo.

**OPERACIONES ACTIVAS:** Son todas aquellas operaciones generadoras de rendimientos a través de las cuales la entidad financiera coloca fondos a cambio del pago de interés, y está sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas, por lo que debe compensar el riesgo inherente en ellas.

**Créditos:** Es la transacción mediante la cual, el banco entrega una cantidad determinada de dinero al cliente previa una calificación y cumplimiento de requisitos, a cambio del pago de una tasa de interés, la mismas que puede estar definida de dos formas la primera como un porcentaje variable y aplicable durante toda la vida de la operación, y la otra como tasa de interés fija.

Los créditos pueden ser:

**A corto plazo:** Son créditos otorgados al cliente con un plazo de entre 1 a 5 años, requieren por lo general una o dos garantías personales.

En este tipo de créditos están los de consumo, comerciales, micro empresariales su tasa de interés varía entre el 15 y 16% para el segmento de consumo y entre el 22% al 30% para el segmento micro empresarial (según tasa de interés emitida por el Banco Central del Ecuador para Julio del 2011), generalmente este tipo de

---

<sup>8</sup> Castro Guerrero Doris Elizabeth (2009): Guía Didáctica "Análisis de Casos Bancarios"

financiamiento se realiza mediante un contrato entre la entidad financiera y el cliente, los instrumentos más comúnmente usados en este tipo de crédito son: letra de cambio, pagares con función de giro, etc.

**A largo plazo:** Son créditos otorgados al cliente con un plazo mayor a los cinco años, en este tipo de crédito se encuentran los créditos hipotecarios, productivos, etc., Se encuentran garantizados por una fianza de carácter como la prenda o hipoteca.

**Leasing:** Es una operación cuyo objeto es la sesión de usos de bienes muebles o inmuebles, adquiridos para dicha finalidad a cambio del pago periodo de una cuota, cuyo contrato incluye la opción de compra a su término a favor del usuario, este tipo de contrato suele tener una duración mínima de dos años para bienes muebles y de diez para bienes inmuebles.

**Factoring:** constituye el conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales, normalmente a corto plazo con el origen en la prestación de servicios y/o entrega de bienes con independencia de la forma que se encuentran documentados (recibos, facturas, etc.), así el fabricante o distribuidor (cedente) cede los créditos que ostenta ante terceros (deudores) de forma irrevocable a la institución financiera (Factor).<sup>9</sup>

### **SERVICIOS:**

Los bancos actualmente ofrecen una gama de servicios a sus clientes con el fin de captar mayor número de ellos, entre los principales servicios ofrecidos tenemos:<sup>10</sup>

- ✓ Tarjetas de crédito
- ✓ Tarjetas de debito
- ✓ Banca Virtual
- ✓ Banca Telefónica
- ✓ Transferencias
- ✓ Plan de pensiones
- ✓ Cheques de gerencia
- ✓ Cheques certificados
- ✓ Cheques de emergencia
- ✓ Pago de servicios
- ✓ Transferencias al exterior

<sup>9</sup> Castro Guerrero Doris Elizabeth (2009): Guía Didáctica "Análisis de Casos Bancarios".

<sup>10</sup> Castro Guerrero Doris Elizabeth (2009): Guía Didáctica "Análisis de Casos Bancarios".

- ✓ Asesoría
- ✓ Casilleros de Seguridad
- ✓ Transporte de valores
- ✓ Giros y transferencias por internet.
- ✓ Servicio a domicilio.

## **1.2.2 COOPERATIVISMO**

### **1.2.2.1 DEFINICION**

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que se dedican a la intermediación con el público y están autorizadas a realizar operaciones tales como: recibir recursos financieros del público, recibir depósitos a plazo, asumir obligaciones; otorgar préstamos tanto hipotecarios como prendarios; constituir depósitos en instituciones financieras del país.

Según Art 1 de la codificación de la Ley de Cooperativas, “Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales y jurídicas que sin perseguir finalidades de lucro tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajo de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada por la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.”<sup>11</sup>

Las cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de primer piso y de segundo piso, las cooperativas de primer piso son aquellas que realizan intermediación financiera con sus socios y terceros pudiendo ser estas personas naturales o jurídicas. Las cooperativas de segundo piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de primer piso.

### **1.2.2.2 COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR.**

#### **BREVE DESCRIPCION**

---

<sup>11</sup> Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

La cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas pre coloniales, cuando se constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. En efecto, en el antiguo Quito, hoy República del Ecuador, antes y después de la dominación de los incas y de la conquista de los españoles, existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar, denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, etc.

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

En la actualidad su conformación jurídica de acuerdo a la Ley de Cooperativas, está dada en cuatro grandes grupos: de producción, de consumo, de ahorro y crédito y de servicio.

Las Cooperativas de consumo y servicio están bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), a través de la Dirección Nacional de Cooperativas; las cooperativas de ahorro y crédito están bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y las de producción especialmente

Agropecuaria tienen el control del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP).

Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de

carácter general emitidas para el sector cooperativo. Los principios del Cooperativismo son<sup>12</sup>

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

La asamblea general es la máxima autoridad de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos y socios, en tanto sean concordantes con la Ley.

#### **COBERTURA Y ESTADÍSTICAS.**

Las cooperativas de ahorro y crédito, controladas por la Superintendencia de bancos, constituyen el segundo subsistema dentro del sistema financiero controlado por la SBS, representa un mecanismo importante para que la población ecuatoriana pueda acceder a servicios financieros y aportar con ello al desarrollo del país

Según boletín emitido por la SBS del mes de noviembre del 2010 las cooperativas de ahorro y crédito tienen la siguiente participación en el mercado:<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> [www.acsb.coop.ec](http://www.acsb.coop.ec)  
<sup>13</sup> [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

**PARTICIPACION EN EL MERCADO COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO  
NOVIEMBRE 2010**

<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
COOP GRANDES	290.753	29.56%
COOP MEDIANAS	334.945	34.05%
COOP PEQUEÑAS	316.917	32.22%
COOP MUY PEQUEÑAS	40.938	4.16%
<b>TOTAL</b>	<b>983.553</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

<b>INVERSIONES</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>Nov. 2010 %</b>
COOP GRANDES	96.319	29.96%
COOP MEDIANAS	154.513	48.06%
COOP PEQUEÑAS	61.843	19.23%
COOP MUY PEQUEÑAS	8.842	2.75%
<b>TOTAL</b>	<b>321.516</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

<b>CARTERA BRUTA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
COOP GRANDES	571.685	31.89%
COOP MEDIANAS	510.056	28.46%
COOP PEQUEÑAS	635.282	35.44%
COOP MUY PEQUEÑAS	75.445	4.21%
<b>TOTAL</b>	<b>1.792.468</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

De los datos presentados podemos determinar que la cartera de crédito es el rubro más importante del activo y en términos netos tuvo con un incremento anual del 31,88%. en diciembre del 2010.

Las inversiones se constituyeron en el segundo rubro de importancia dentro de los activos registraron un importante crecimiento en el año 2010, el mismo que estuvo en el orden del 10,95%, con relación al año 2009.<sup>14</sup>

Los fondos disponibles o depósitos a la vista ocupa el tercer lugar en importancia dentro del activo total del sistema cooperativo de ahorro y crédito controlado por la SBS.

### **PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

Al igual que los Bancos Privados, este tipo de instituciones financieras ofrecen una gama de productos y servicios con el fin de captar recursos, colocarlos y obtener una rentabilidad:

#### **PRODUCTOS.**

**OPERACIONES PASIVAS:** Este tipo de operaciones van encaminadas a la captación de fondos por parte de las entidades financieras las mismas que son:

#### **Cuenta de Ahorros**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen cuentas de ahorro con los siguientes beneficios: Disponibilidad del dinero en forma inmediata, no tiene costo de apertura y mantenimiento, rentabilidad según tasa de interés emitida por el Banco Central de Ecuador, capitalización mensual de intereses, etc.

#### **Certificado de Depósito a Plazo Fijo**

La filosofía Cooperativista es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados. Para eso ofrecen Certificados de Depósito a Plazo Fijo en plazos mayores a 31 días plazo.

#### **Manejo de Fondos - Ahorro de Cesantía**

---

<sup>14</sup> [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ofrecen a sus asociados un producto especial de Ahorro Cesantía, programando los aportes en forma mensual, valores que reciben una tasa preferencial de interés y garantizando su completa seguridad

¶  
**OPERACIONES ACTIVAS:** Son todas aquellas operaciones generadoras de rendimientos a través de las cuales la entidad financiera coloca fondos a cambio del pago de interés, y está sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas, por lo que debe compensar el riesgo inherente en ellas

### **Créditos de Consumo**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen créditos para consumo puede variar y según el caso, hay cooperativas que otorgan hasta USD 20.000, plazos contratados de acuerdo a la capacidad de pago del socio, tasas de interés reajustables y de acuerdo al destino del préstamo, (Tasa Máxima Convencional del Banco Central), garantías personales solventes. (montos superiores de US \$ 5.000 un garante, hasta US \$ 20.000, dos garantes)

### **Créditos para Vivienda**

Para atender la necesidad de construcción y mejora de vivienda de los asociados, las Cooperativas brindan varias alternativas de financiamiento en montos y plazos accesibles, las características básicas de este tipo de crédito varían entre las diferentes instituciones pero por lo general ofrecen montos del crédito, hasta un monto de US\$ 80.000, plazos de acuerdo a la capacidad económica, y hasta 15 años, tasas de interés de acuerdo a lo que determina el Banco Central del Ecuador. La Garantía Hipotecaria: terreno o vivienda en perímetros urbanos, hasta el 70% del valor del avalúo.<sup>15</sup>

### **Microcréditos**

Son créditos destinados para necesidades de los microempresarios es decir destinados para capital de trabajo y activos fijos, varían los montos y los plazos la tasa de interés, está determinada por el Banco Central del Ecuador, puede tener

---

<sup>15</sup> [www.acsb.coop.ec](http://www.acsb.coop.ec)

una frecuencia de Pago: Diario, Semanal, Quincenal o Mensual se requiere garantías personales calificadas.

## **SERVICIOS**

Las cooperativas actualmente ofrecen una gama de servicios a sus clientes con el fin de captar mayor número de ellos, entre los principales servicios ofrecidos tenemos:

### **Pagos y Transferencias**

El sistema cooperativista ofrece el pago de transferencias las mismas que pueden ser para envíos a otras instituciones financieras o para recepción, también ofrecen el servicio de transferencias para pago de roles a servidores públicos y privados.

### **Tarjeta de Cajero Automático**

Las instituciones cooperativas ofrecen una moderna RED de CAJEROS AUTOMÁTICOS a nivel nacional. Los clientes podrán efectuar retiros y consultas de su cuenta de ahorros las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **Pago del bono de desarrollo humano**

Es un servicio que ofrece el sistema cooperativista nacional a las personas beneficiadas del mismo.

### **Beneficios**

Cabe indicar que algunas cooperativas ofrecen beneficios sociales para sus socios entre los cuales se pueden resaltar:

- Atención médica gratuita.
- Seguro de desgravamen
- Asesoría, etc.

### **Garantía Cooperativa**

Dirigido a socios o instituciones que celebran contratos con el sector público o privado que involucre la construcción o provisión de bienes o servicios, y, que se interesan en obtener una Garantía para respaldar su cumplimiento: <sup>16</sup>

- Seriedad de la propuesta
- Fiel cumplimiento de contrato,
- Buen uso del anticipo, y,
- Calidad de materiales.

### **1.2.3 MUTUALISMO.**

#### **1.2.3.1 DEFINICIONES BASICAS**

Las mutualistas son aquellas instituciones que se caracterizan por captar recursos financieros con la finalidad específica de destinarlos al financiamiento de programas de vivienda y a mejorar el bienestar de los asociados.

Se define a estas entidades como sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que sin perseguir finalidades de lucro tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada por la aportación económica intelectual y moral de sus miembros<sup>17</sup>

Por su naturaleza socialista, las mutualistas no pueden conceder privilegios a ninguno de los socios en particular, ni hacer partícipes de los beneficios a quienes no sean socios.

Sus principales características son:

- a) Captan ahorro para financiar programas de vivienda, construcción y bienestar familiar de sus miembros, pueden invertir hasta valores que no excedan el 50% de su patrimonio técnico en proyectos puntuales de construcción y desarrollo de vivienda para los mutuados.
- b) Están sujetas a las resoluciones emanadas de la Superintendencia de Bancos y al control de la misma.
- c) Pueden realizar las mismas actividades u operaciones que realizan los bancos con excepción de la negociación de los títulos de valores,

<sup>16</sup> Burneo Eugenio (2006): "Operaciones Bancarias"

<sup>17</sup> www.acsb.coop.ec

descuentos o anticipo de documentos de valores sobre el exterior, emisión de cheques.

La recepción de los depósitos monetarios debe ser previamente aprobada por la Superintendencia de Bancos una vez cumplidas las disposiciones de la Junta Bancaria.

### **1.2.3.2 EL MUTUALISMO EN EL ECUADOR.**

Las primeras organizaciones mutuales que surgieron en el país, a fines del siglo XIX, se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales; "su autonomía respecto de la Iglesia Católica y de los partidos políticos variaba según los casos, pero era generalmente precaria"<sup>18</sup>

En efecto, en la conformación de gran parte de las organizaciones mutualistas guayaquileñas estuvieron involucrados sectores de la pequeña burguesía, vinculados al partido liberal, por un lado, y algunos inmigrantes anarquistas y socialistas, por el otro.

Por el contrario, en la Sierra, fue la Iglesia Católica la que jugó un papel fundamental en la organización de los sectores populares. En conjunto, las instituciones mutualistas que surgieron en ese período fueron "un conglomerado multclasista que reunía en su seno a artesanos, pequeños industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos". Dichas instituciones eran una combinación de mutuo socorro, beneficencia y defensa profesional.

Los objetivos que perseguían las organizaciones mutualistas eran, por lo general, similares: contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua (en caso de enfermedad, indigencia o muerte), la organización de cajas de ahorro y la creación de planteles educacionales y talleres para los afiliados y sus hijos. En algunos casos, los Estatutos establecían la constitución de cooperativas de consumo (como en el caso del Gremio de Carpinteros) para la distribución de artículos de primera necesidad, como mecanismo para contrarrestar el abuso de ciertos comerciantes.

---

<sup>18</sup> Burneo Eugenio (2006): "Operaciones Bancarias"

A pesar de la buena acogida que tuvieron las ideas del mutualismo entre las organizaciones populares a principios del siglo XX, el movimiento de auto ayuda empezó paulatinamente a perder importancia en la medida en que los gremios adquirieron un papel más clasista y reivindicativo, en particular, con la creación de los primeros sindicatos.

El 23 de mayo de 1961, se expide el decreto que crea el mutualismo en el Ecuador considerando el elevado déficit habitacional detectado en ese entonces.

### **COBERTURA Y ESTADISTICAS.**

En la actualidad en nuestro país existen cuatro instituciones mutualistas que son:<sup>19</sup>

- Mutualista Pichincha. Tiene a su disposición una amplia red de agencias en varias ciudades como: Ibarra, Quito, Sto. Domingo, Latacunga, Manta, Portoviejo, Ambato, Riobamba, Quevedo, Guayaquil, Azogues, Cuenca y Loja.
- Mutualista Imbabura. Con agencias en: Ibarra, Atuntaqui, Otavalo, Quito.
- Mutualista Ambato. Agencias en Ibarra, Quito, Manta, Portoviejo, Ambato, Guayaquil.
- Mutualista Azuay.

Según información entregada por el boletín de mutualistas emitido por la Superintendencia de Bancos a diciembre del año 2010 la cobertura de las mutualistas es la siguiente:

- Numero de depositantes 327.693
- Bancarización (numero de depositantes dividido para población) 2.29%
- Total obligaciones con el público USD 322.865,85.

---

<sup>19</sup> [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)

**PARTICIPACION EN EL MERCADO MUTUALISTAS  
DICIEMBRE 2010**

<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Pichincha	144.285,67	74.12%
Azuay	39.549,40	20.32%
Imbabura	5.991,33	3.08%
Ambato	4.843,37	2.49%
Total sistema	194.669,76	100.00%

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

<b>INVERSIONES</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Pichincha	18.404,61	67.40%
Azuay	6.816,52	24.96%
Imbabura	1.269,01	4.65%
Ambato	816,47	2.99%
Total del sistema	27.306,60	100.00%

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

<b>CARTERA BRUTA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Pichincha	214.246,32	73.94%
Azuay	55.323,67	18,75%
Imbabura	14.845,06	5.12%
Ambato	6.352,13	2.19%
Total sistema	289.767,19	100.00%

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

### 1.2.3.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Las Mutualistas también brindan una serie de productos y servicios con el fin de obtener un beneficio y rentabilidad, estos son:

#### PRODUCTOS

**OPERACIONES PASIVAS:** Este tipo de operaciones van encaminadas a la captación de fondos por parte de las entidades financieras las mismas que son:

**Cuenta de ahorro:** Las mutualistas ofrecen cuenta de ahorros las mismas que a su vez ofrecen una tasa de interés acorde a la establecida por el Banco Central del Ecuador.

**Inversiones:** Depósitos a plazo, las mutualistas tienen diferentes alternativas de inversión y plazos que van desde los 30 días hasta más de 360 días.

**OPERACIONES ACTIVAS:** Son todas aquellas operaciones generadoras de rendimientos a través de las cuales la entidad financiera coloca fondos a cambio del pago de interés, y está sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas, por lo que debe compensar el riesgo inherente en ellas

**Crédito hipotecario:** Es un crédito de largo plazo otorgado a personas naturales para satisfacer necesidades de financiamiento en la compra, construcción, remodelación o adecuación de vivienda.

**Crédito de consumo:** Es un crédito de amortización generalmente mensual otorgado a personas naturales para satisfacer necesidades de financiamiento de gastos de corto y mediano plazo como: adquisición de bienes de consumo, muebles, línea blanca, viajes, vacaciones, pagos de servicios, salud, imprevistos, etc.<sup>20</sup>

#### SERVICIOS:

Las mutualistas actualmente ofrecen servicios a sus clientes con el fin de captar mayor número de ellos, entre los principales servicios ofrecidos tenemos:

---

<sup>20</sup> [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)

**Tarjetas de crédito:** Las mutualistas también son emisoras de tarjetas de crédito que ofertan a sus clientes, los mismos que puede realizar consumos en múltiples establecimientos afiliados a nivel nacional e internacional.

**Cheque de gerencia:** Es un servicio que las mutualistas ofrecen a sus clientes con el fin de brindar seguridad en sus transacciones evitando de este modo el uso de dinero en efectivo.

**Transferencias:** Las mismas que pueden ser internas, al exterior o pueden ser para recepción de sueldos tanto del sector público como del sector privado.

## **1.2.4 LA BANCA PÚBLICA.**

### **1.2.4.3 DEFINICIONES BASICAS**

Son instituciones financieras, autónomas, con personería jurídica y controlada por la Superintendencia de Bancos con duración indefinida, tendrá su domicilio principal en la capital de la República y podrá tener oficinas dentro o fuera del territorio nacional.

### **1.2.4.2 LA BANCA PÚBLICA EN EL ECUADOR**

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemmerer, logrando importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado como la creación del Banco Central del Ecuador que tuvo su inicio en 1925 y de organismos de control como la Contraloría General del Estado y la Superintendencia de Bancos.<sup>21</sup>

Los sectores comercial e industrial contaron desde entonces con mayores posibilidades de acceso a operaciones crediticias. No ocurría lo mismo con el campo agropecuario, cuyos actores atravesaban situaciones difíciles por falta de recursos y de apoyo a sus iniciativas y esfuerzos.

Es en estas circunstancias en enero de 1928 se crea el Banco Hipotecario del

---

<sup>21</sup> Peralta José (2010): "Ecuador y su Realidad"

Ecuador. Sucesivas reformas fueron cambiando su estructura hasta que en octubre de 1943 se expidió la ley que transformó al Banco Hipotecario en el Banco Nacional de Fomento Provincial.

El 6 de agosto de 1979, se crea mediante decreto de ley el Banco de Desarrollo del Ecuador BEDE fecha desde la cual comienza su funcionamiento como persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública. De acuerdo a la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, publicada en 1992 cambia su denominación por “Banco del Estado”, hoy en día el Banco del Estado se ha consolidado institucional y financieramente para convertirse en la entidad de financiamiento de la obra de los gobiernos autónomos descentralizados, brindando servicios financieros en las mejores condiciones para sus clientes.

El Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) fue creado el 26 de mayo de 1.961, mediante el Decreto-Ley, siendo su finalidad atender el déficit de la demanda habitacional en el país a través de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social, uno de los objetivos fundamentales de la entidad es la de atender el mercado hipotecario y financiero, teniendo en cuenta la demanda de vivienda y su financiamiento, con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado. Para cumplir con su compromiso el BEV está presente a nivel nacional a través de las oficinas de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo; así como también, con Instituciones Financieras debidamente autorizadas.

La Corporación Financiera Nacional es una entidad pública cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros para servir a los sectores productivos del país.

Actualmente la banca pública a través de sus oficinas y regionales cubre todo el territorio ecuatoriano ofreciendo a sus clientes sus productos y servicios.

## **ESTADÍSTICAS Y COBERTURA.**

Según boletín emitido por la SBS del mes de mayo del 2011 la banca pública

tiene la siguiente participación en el mercado:<sup>22</sup>

**PARTICIPACION EN EL MERCADO BANCA PUBLICA  
MAYO 2011**

<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Banco Nacional de Fomento	531.283	94.67%
BEV	29.901	5.33%
Banco del Estado		
CFN		
<b>TOTAL</b>	<b>561.184</b>	<b>100%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

<b>INVERSIONES</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Banco Nacional de Fomento	65.155	14.27%
BEV	38.062	8.34%
Banco del Estado	160.592	35.18%
CFN	192.646	42.20%
<b>TOTAL BANCA PUBLICA</b>	<b>456.455</b>	<b>100%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

<b>CARTERA</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
Banco Nacional de Fomento	1.031.026	34.98%
BEV	108.913	3.70%
Banco del Estado	869.771	29.50%
CFN	937.843	31.82%
<b>TOTAL BANCA PUBLICA</b>	<b>456.455</b>	<b>100%</b>

Fuente: [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
Elaborado: Paulina Romero y Lina Barraqueta

### **1.2.4.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

Es importante indicar que los productos y servicios que ofrece la banca pública es la misma que oferta la banca privada y que se encuentra claramente detallada en el ítem 1.2.1.3 resaltando que la banca pública realiza tanto operaciones activas como pasivas.

## **1.3 TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.**

### **1.3.3 LA IMPORTANCIA DE LA WEB 2.0 Y LA TECNOLOGIA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

Hoy en día los desafíos que enfrentan las entidades financieras están enmarcados o condicionados por el rápido desarrollo tecnológico. Según el crecimiento de la banca y el avance de la tecnología se prevee que las sucursales o agencias bancarias estarán regidas por algunos rasgos como son:<sup>23</sup>

- ✓ Mantener los productos tradicionales.
- ✓ Crecimiento moderado de productos.
- ✓ Aumento de automatización de servicios, sin sustituir el servicio personalizado.
- ✓ Amplio crecimiento y desarrollo de la banca telefónica y virtual.
- ✓ Incremento de personal capacitado ofreciendo servicios y asesoramiento de calidad.
- ✓ Disminución de personal no especializado
- ✓ Avances tecnológicos como por ejemplo el cajero automático, la banca electrónica, los sistemas de seguridad, etc.

Toda esta automatización y desarrollo tecnológico permite la conexión en tiempo real entre las entidades financieras y sus clientes, independientemente de su localización geográfica, donde brindar la mejor atención desempeña un papel fundamental.

---

<sup>23</sup> Encarnación Ruth Alexandra (Febrero 2008): "Marketing y Productos Bancarios "

**1.3.2. CANALES DE PROVISION DE SERVICIOS FINANCIEROS** Es necesario que las instituciones bancarias cubran con su oferta al mercado objetivo, a través de ventas directas o intermediarios utilizando tecnología como es el Internet, la banca telefónica, cajeros automáticos, etc.

Cada canal de ventas tiene sus ventajas y limitaciones, las instituciones financieras deben penetrar en forma inteligente a cada mercado de acuerdo a las necesidades de los consumidores y aplicando el canal correcto para introducir sus productos y servicios de tal forma que logre una ventaja competitiva ante sus competidores.

Existen dos tipos de canales de provisión de servicios financieros que son:

- ✓ Canales directos
- ✓ Canales indirectos

**Los canales directos:** Son las ventas que se realizan directamente en las oficinas bancarias en donde el cliente se dirige a la entidad a buscar el producto o servicio como por ejemplo: Los cajeros automáticos, servicios bancarios, tarjetas de debito, etc.

**Los canales indirectos:** Los canales indirectos son aquellos que permiten a los bancos atraer más clientes a través de terceros como por ejemplo campañas de mercadeo “Presente un cliente y gane”, etc.

### **1.3.4 LOS RETOS FUTUROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN EL ECUADOR.**

La evolución de los servicios financieros va a la par del avance tecnológico, esto ha permitido que cada vez un mayor número de ecuatorianos sean beneficiados de los mismos, a pesar de eso queda aún mucho por hacer, las instituciones financieras deben cada vez ofertar productos de calidad que sean oportunos para cada tipo de clientes, es decir que atiendan sus necesidades específicas de financiamiento, seguridad y rentabilidad.<sup>24</sup>

La tendencia actual obliga a las instituciones financieras a ofertar más productos y servicios a través de la web y canales virtuales debido al incremento de uso y preferencias de los clientes por estos canales.

---

<sup>24</sup> Encarnación Ruth Alexandra (Febrero 2008): "Marketing y Productos Bancarios "

A futuro solo sobrevivirán las Instituciones más eficientes y desaparecerán las que no hayan sido capaces de adaptarse a las nuevas condiciones de competitividad.

## **CAPITULO II**

### **ANALISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO, UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA**

El presente capitulo tiene como finalidad ofrecer un estudio de la oferta del sistema financiero ecuatoriano en la ciudad del Puyo.

Con el fin de acaparar mayor número de clientes las instituciones financieras diversifican cada vez más sus ofertas, ofreciendo una gama de productos y servicios, según la segmentación del cliente, pero procurando en todo momento liderar la participación en el mercado.

A continuación presentamos un informe de los productos más utilizados en esta región geográfica.

#### **2.1 EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL**

En la actualidad en la ciudad del Puyo, cantón y provincia de Pastaza el sistema financiero se encuentra dividido de la siguiente manera:

##### **BANCOS PRIVADOS:**

- Banco del Austro
- Banco del Pichincha
- Banco Internacional

##### **BANCA PÚBLICA:**

- Banco Nacional del Fomento

##### **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO:**

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE (Pequeña empresa de Pastaza)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís
- Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

#### **2.2 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES**

El presente capítulo realizaremos un análisis del tipo de captaciones que realizan las IFIS en la ciudad del Puyo así como su evolución y crecimiento.

### **2.2.1 POR TIPO DE DEPÓSITO**

En este estudio podemos analizar el comportamiento y preferencias de los clientes del sistema financiero de la ciudad del Puyo en el momento de depositar su dinero, desde el año 2008 hasta el año 2010.

Según el análisis presentado el 100% del mercado financiero de la ciudad del Puyo se encuentra repartido en cuatro grandes grupos de captaciones los mismos que son:

- ✓ Depósitos de ahorros
- ✓ Depósitos en cuenta corriente
- ✓ Depósitos a plazo
- ✓ Otros tipos de depósitos.

A continuación presentamos un análisis cuantitativo de las captaciones de las IFIS de la ciudad del Puyo.

## **CAPTACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO LOCAL**

**2008 – 2010**

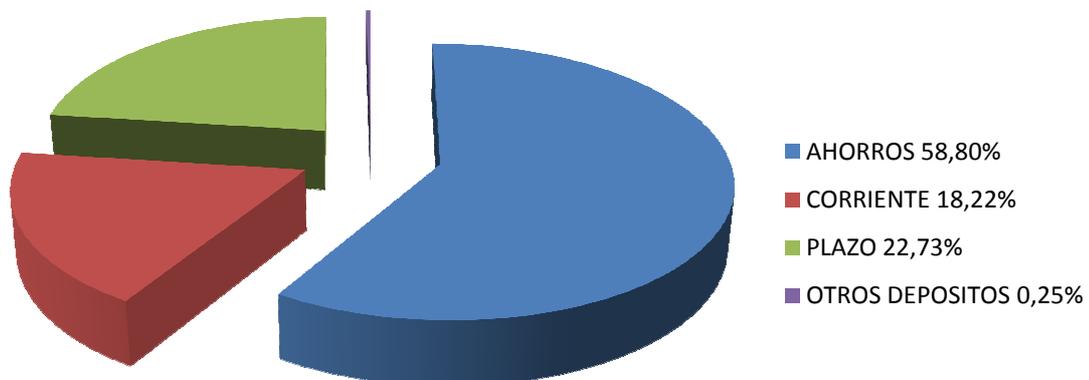
**EN DOLARES**

<b>TIPO DE DEPOSITO</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
DEPÓSITOS AHORROS	282.956.300	281.831.788	331.903.119
DEPOSITOS CORRIENTE	87.693.392	63.780.746	52.095.418
DEPOSITOS A PLAZO	109.352.861	82.024.432	217.214.251
OTROS DEPOSITOS	1.174.947	26.152.723	25.526.824

FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

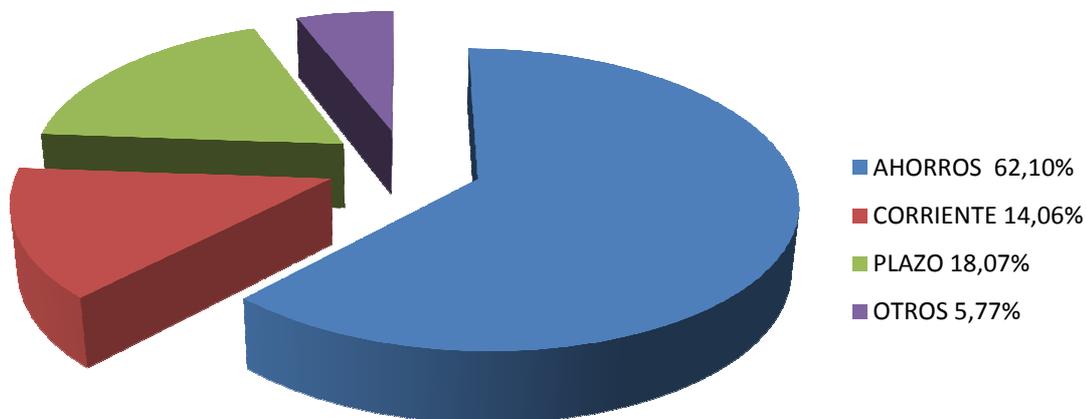
## CAPTACIONES POR DEPOSITOS 2008



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

En el año 2008 la mayor captación se registra en cuentas de ahorros, con USD 282.956.300 correspondiente al 58.80% del total de las captaciones del sistema financiero de la ciudad del Puyo, el segundo lugar de preferencias para captaciones la ocupan los depósitos a plazo con USD 109.352.861 correspondiente al 22.73%. Los depósitos en cuentas corrientes registran USD 87.693.392 esto equivale al 18.22% quedando en último lugar otros depósitos (restringidos, garantía, fondos de inversión, etc.), estos registraron USD 1.174.947 que corresponde el 0.25% del total de las captaciones del año 2008.

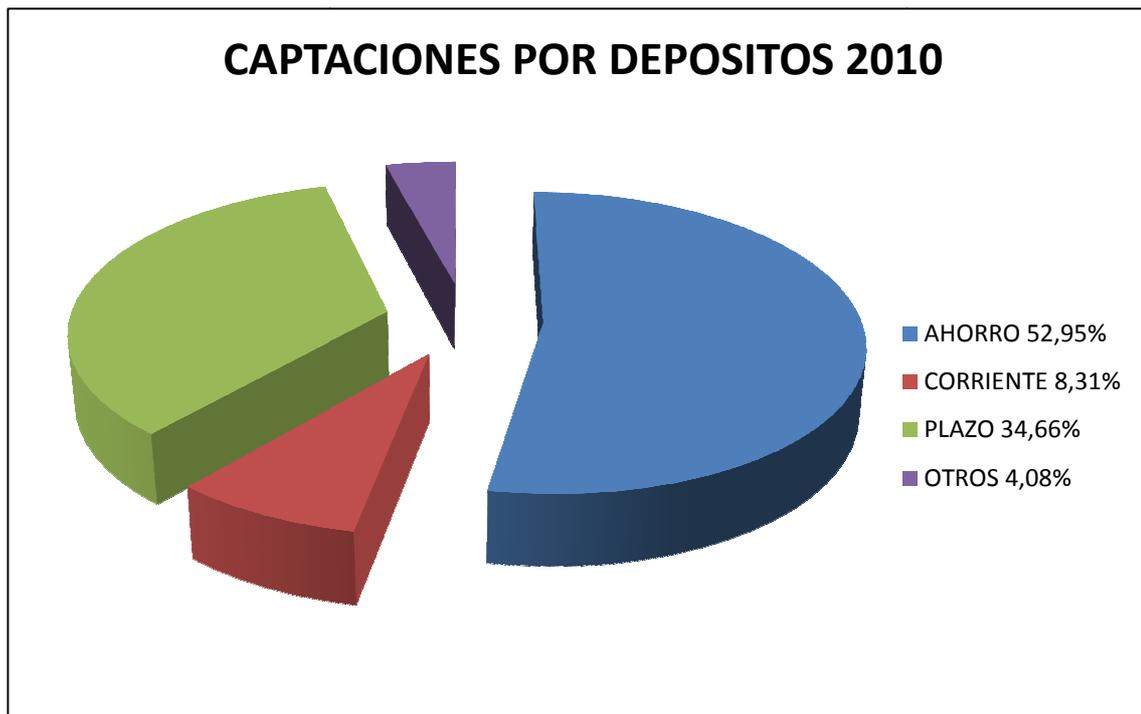
## CAPTACIONES POR DEPOSITOS 2009



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

En el año 2009 el total de las captaciones del sistema financiero local disminuyeron un 6% aproximadamente en relación a lo captado en el año 2008, a pesar de eso los depósitos en cuentas de ahorro siguen en primer lugar de las preferencias de los clientes del sistema financiero local, logrando captar USD 281.831.788 lo que equivale el 62.10% , los depósitos a plazo se ubican en segundo lugar con USD 82.024.432 correspondiente al 18.07%, las cuentas corrientes registran una captación total de USD 63.780.746 es decir el 14.06%, dejando el último lugar de las preferencias a otros depósitos con USD 26.152.723 equivalente al 5.77% , cabe indicar que a pesar que este tipo de captación ocupa el último lugar en preferencias de los usuarios de las IFIS locales es importante destacar el crecimiento registrado en este opción de depósito, ya que creció de un año a otro aproximadamente el 5%.

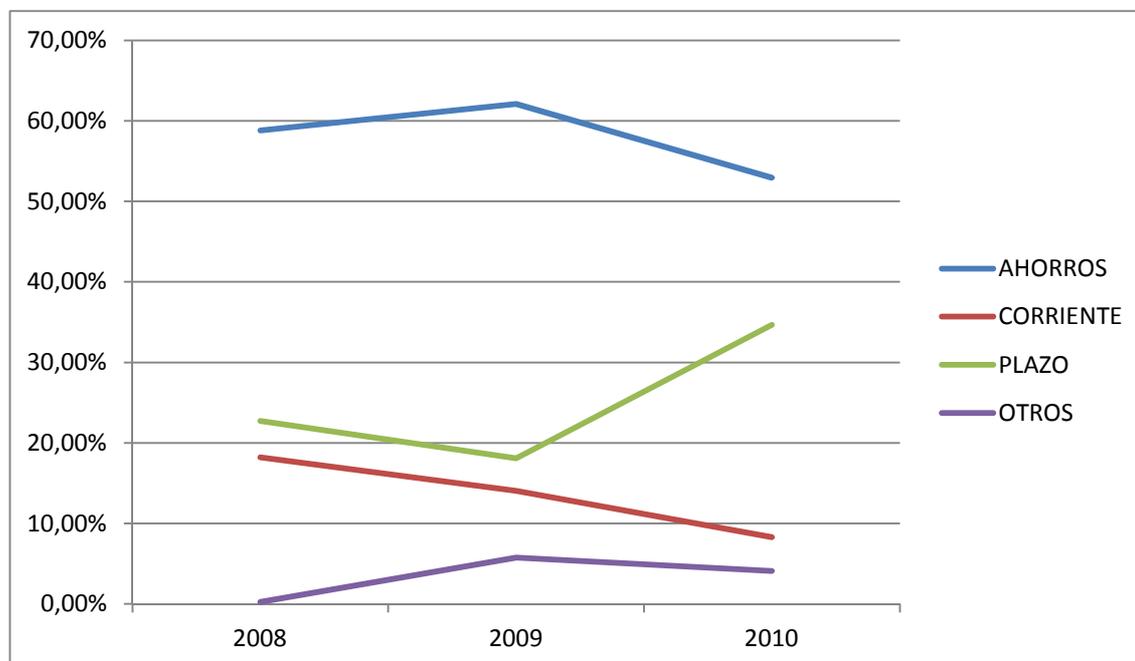


FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

El año 2010 se incrementa notablemente las captaciones de las IFIS llegando a captar un total de USD 626.739.612 cifra record en sistema financiero local, las preferencias de los clientes se mantienen por lo que la mayor captación se la hace en cuentas de ahorro con USD 331.903.119 lo que equivale al 52.95% , los depósitos a plazo alcanzan un USD 217.214.251 es decir el 34.66% , los depósitos en cuenta corriente ocupan el tercer lugar de captaciones con USD 52.095.418 lo que constituye el 8.31%, dejando el último lugar para los otros depósitos con una captación de USD 25.526.824 es decir el 4.08% del total de captaciones.

Es importante señalar que las tendencias en cuanto a captaciones se mantienen desde el año 2008, los clientes se inclinan por depositar su dinero en donde más réditos económicos les ofrezcan, las tasas de interés, promociones y disponibilidad del dinero hace que los clientes prefieran las cuentas de ahorro y los depósitos a plazo.

## COMPORTAMIENTO DE TIPOS DE CAPTACIONES IFIS CIUDAD DEL PUYO 2008, 2009, 2010



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

### 2.2.2 POR TIPO DE SUBSISTEMA

A continuación presentamos un análisis de las captaciones según los subsistemas existentes en la ciudad del Puyo, el mismo que se encuentra repartido en:

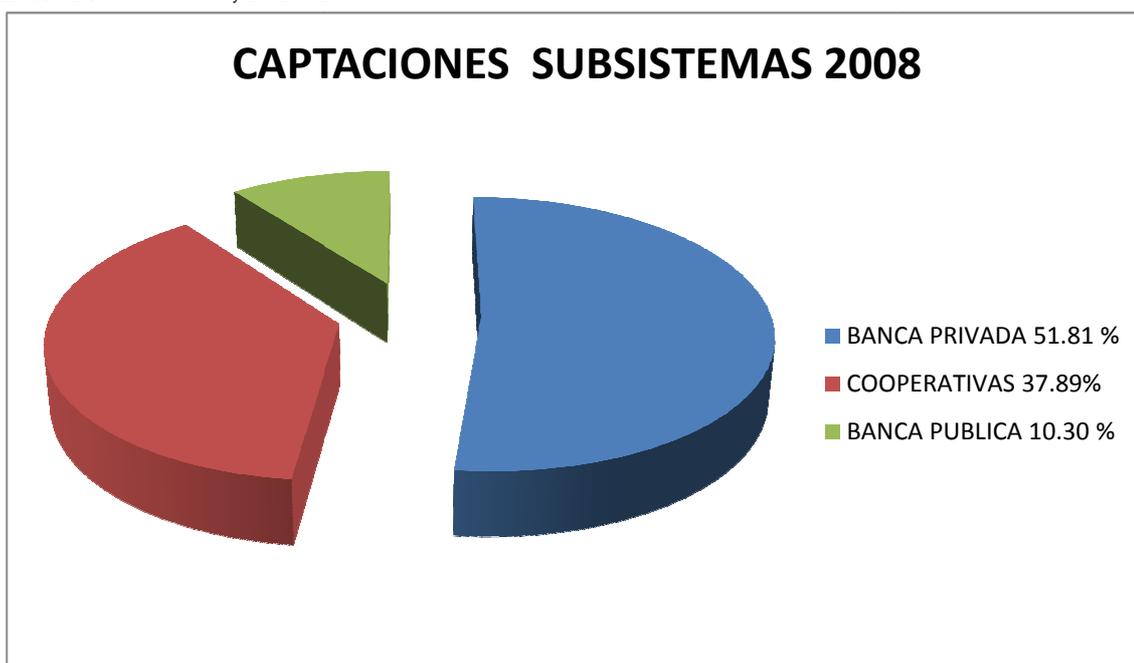
- ✓ Banca privada
- ✓ Banca pública
- ✓ Cooperativas de ahorro y crédito.

## CAPTACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO LOCAL 2008 – 2010 EN DOLARES

TIPO DE SUBSISTEMA	2008	2009	2010
<b>BANCA PRIVADA</b>			
Ahorros	131.173.300	94.666.541	101.261.993
Corrientes	79.435.452	60.380.196	49.119.169
Plazo	38.416.861	59.218.014	49.890.395
Otros	273.067	249.879	1.298.652
<b>COOPERATIVAS</b>			
Ahorros	114.731.000	138.163.372	174.452.752
Plazo	66.742.000	90.470.367	158.704.552
Otros	848.880	24.697.048	22.511.298
<b>BANCA PUBLICA</b>			
Ahorros	37.052.000	49.001.875	56.188.374
Corriente	8.257.940	3.400.550	2.976.249
Plazo	4.194.000	5.502.138	8.619.304
Otros	53.000	1.205.796	1.716.874

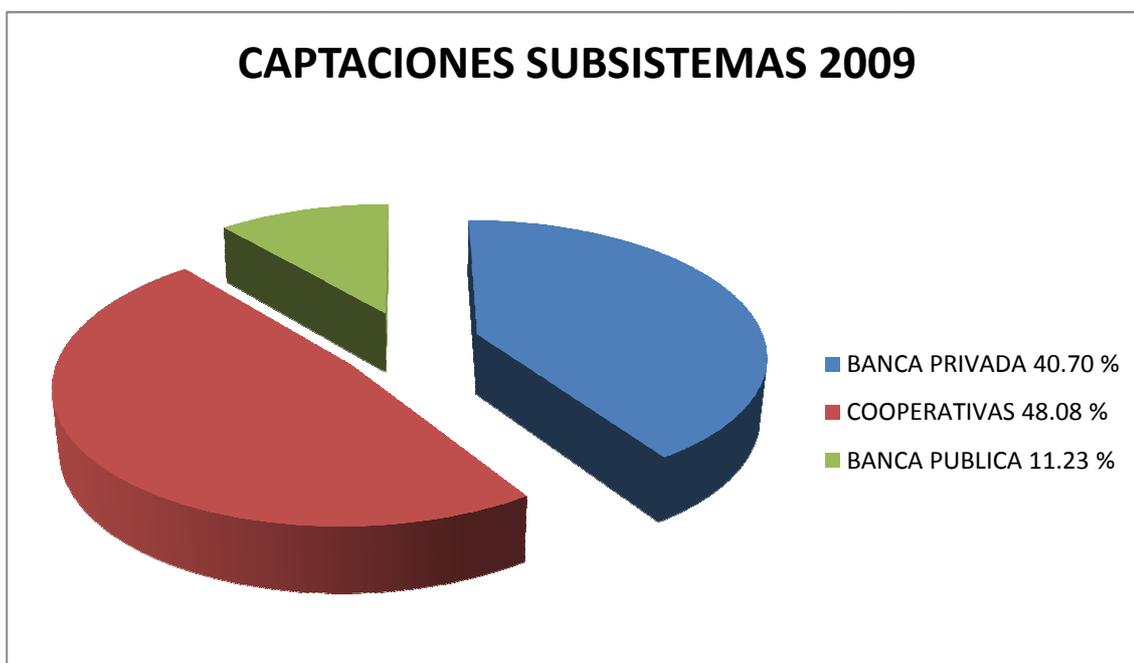
FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

En el año 2008 la Banca Privada tuvo mayor captación en el mercado, con una participación total del 51.81%, con un monto de captaciones de USD 249.928.860, repartidos entre depósitos a plazo, a la vista y otros depósitos, el segundo lugar de la participación del mercado en captaciones del año 2008, lo tuvo las cooperativas de ahorro y crédito con un 37.89%, correspondiente a USD 182.321.880, cabe indicar que las cooperativas tienen una opción menos de captación que los bancos debido que estas instituciones no cuentan con cuentas corrientes, el tercer lugar de las captaciones del año 2008 lo ocupa la banca pública con una participación de mercado del 10.30% correspondiente a USD 49.556.940.

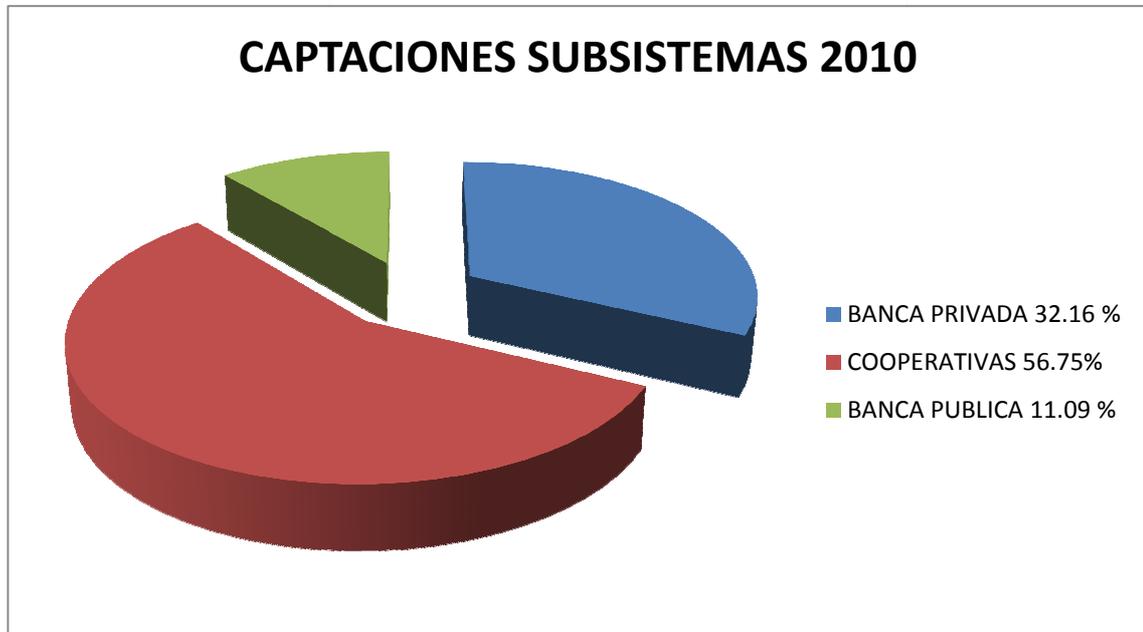


FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

En el año 2009 los montos captados por las cooperativas de ahorro y crédito superaron a la banca privada quienes llegaron a captar USD 253.330.787 lo

que equivale un 48.07%, frente a USD 214.514.630 es decir un 40,70% que obtuvo la banca privada, estancándose la banca pública con un total de captaciones de USD 59.110.359 equivalente al 11.23%.

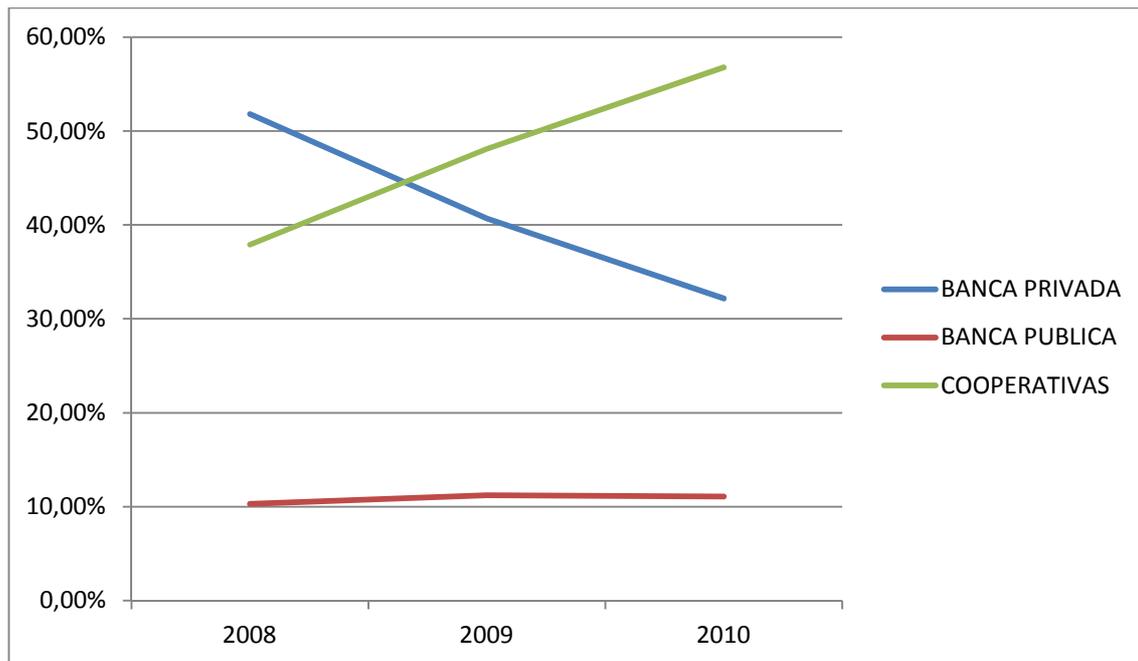


FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

El crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito se consolida durante el año 2010, en donde lograron una captación de USD 355.668.602 equivalente al 56.75%, seguida de la banca privada quienes obtuvieron una captación de USD 201.570.209 es decir 32.16% y por último la banca pública con una participación de USD 69.500.801 que en porcentajes es el 11.09%.

**CRECIMIENTO DE LOS SUBSISTEMAS EN CAPTACIONES  
CIUDAD DEL PUYO  
AÑOS 2008, 2009, 2010**



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

## 2.3 EVOLUTIVO DE COLOCACIONES

En el presente estudio realizaremos un análisis del tipo de colocaciones que realizan las IFIS en la ciudad del Puyo así como su evolución y crecimiento.

### 2.3.1 POR TIPO DE CREDITO

Las colocación en el mercado por parte de las IFIS se divide en cuatro tipos de créditos los mismos que son:

- ✓ Créditos de consumo
- ✓ Créditos comerciales
- ✓ Créditos de vivienda
- ✓ Microcréditos

A continuación presentamos un estudio de las preferencias en uso de créditos de los clientes del sistema financiero de la ciudad del Puyo.

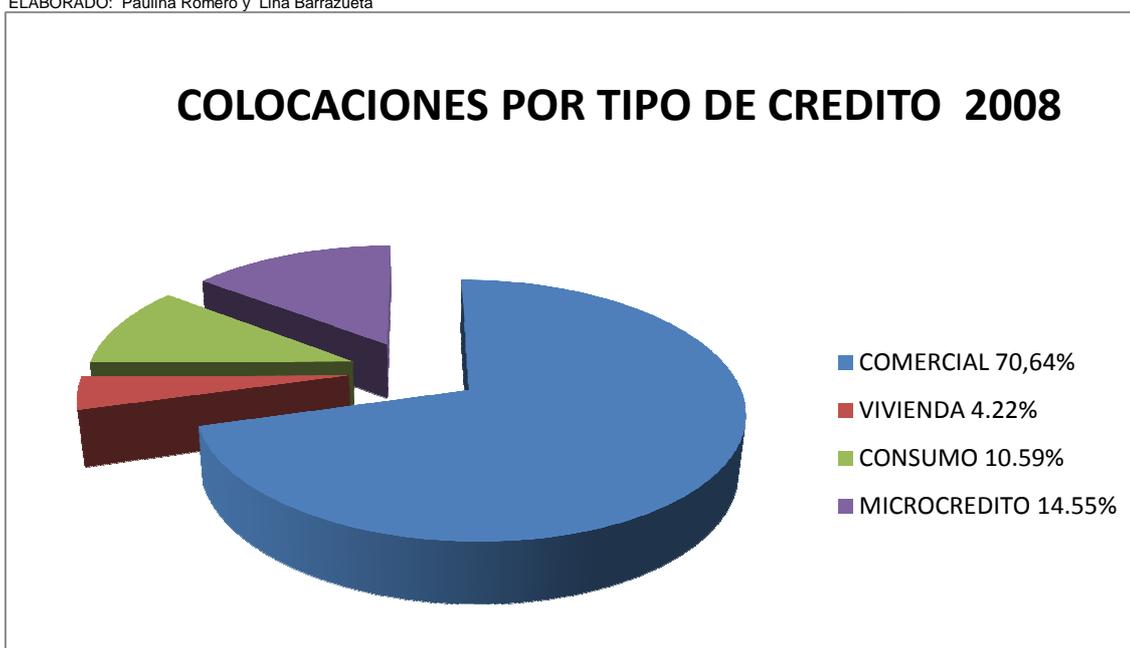
## COLOCACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO LOCAL

2008 – 2010

**EN DOLARES**

<b>TIPO DE CREDITO</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
CREDITO DE CONSUMO	1.185.204	62.772.925	60.798.759
CREDITO COMERCIAL	74.617.968	95.059.471	87.526.335
CREDITO DE VIVIENDA	4.450.222	28.011.190	23.226.468
MICROCREDITO	15.368.098	4.320.569	55.709.783

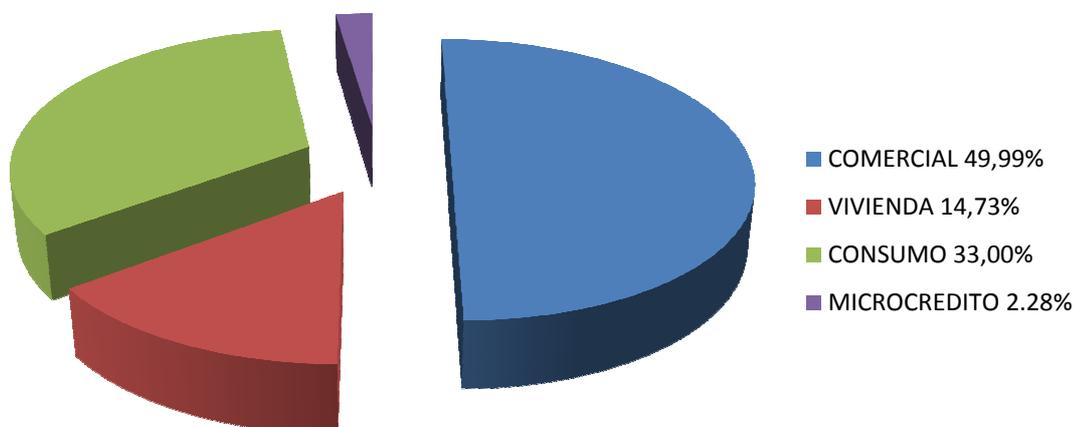
FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

Durante el año 2008 los créditos comerciales fueron la mayor colocación que realizó las IFIS en la ciudad del Puyo, con USD 74.617.968 equivalente al 70.64% del total de la colocación en el mercado, el segundo lugar lo ocupan los microcréditos con USD 15.368.098 es decir el 14.55%, los créditos de consumo colocaron USD 11.185.204 o 10.59% y los créditos de vivienda fueron los que menos colocaciones tuvieron con USD 4.450.222 o su equivalente el 4.22%.

## COLOCACIONES POR TIPO DE CREDITO 2009

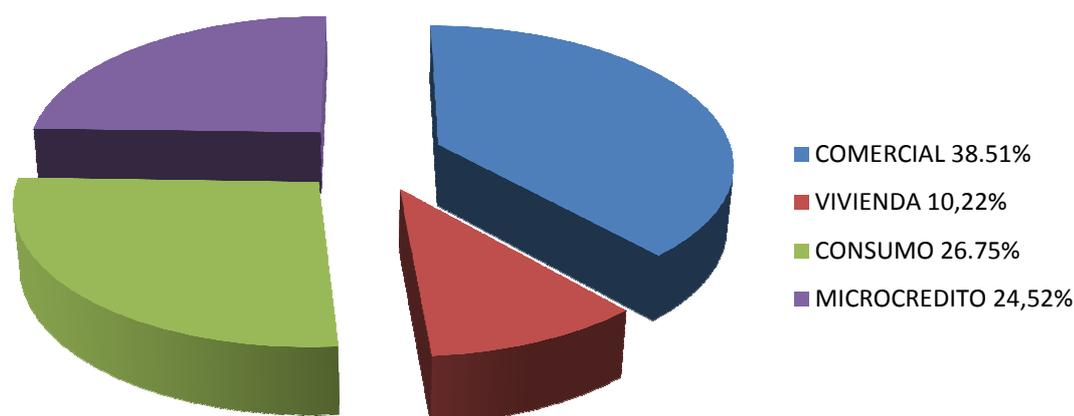


FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

Durante el año 2009 se mantiene la tendencia de la mayor colocación en créditos comerciales con una colocación de USD 95.059.471 es decir el 49.99%, los créditos de consumo tienen un incremento considerable en la colocación con USD 62.772.925 llegando al 33.00% igual incremento tienen los créditos de vivienda colocando USD 28.011.190 o el 14.73%, reduciéndose los microcréditos con USD 4.320.569 equivalente al 2.28% del total de las colocaciones.

## COLOCACIONES POR TIPO DE CREDITO 2010



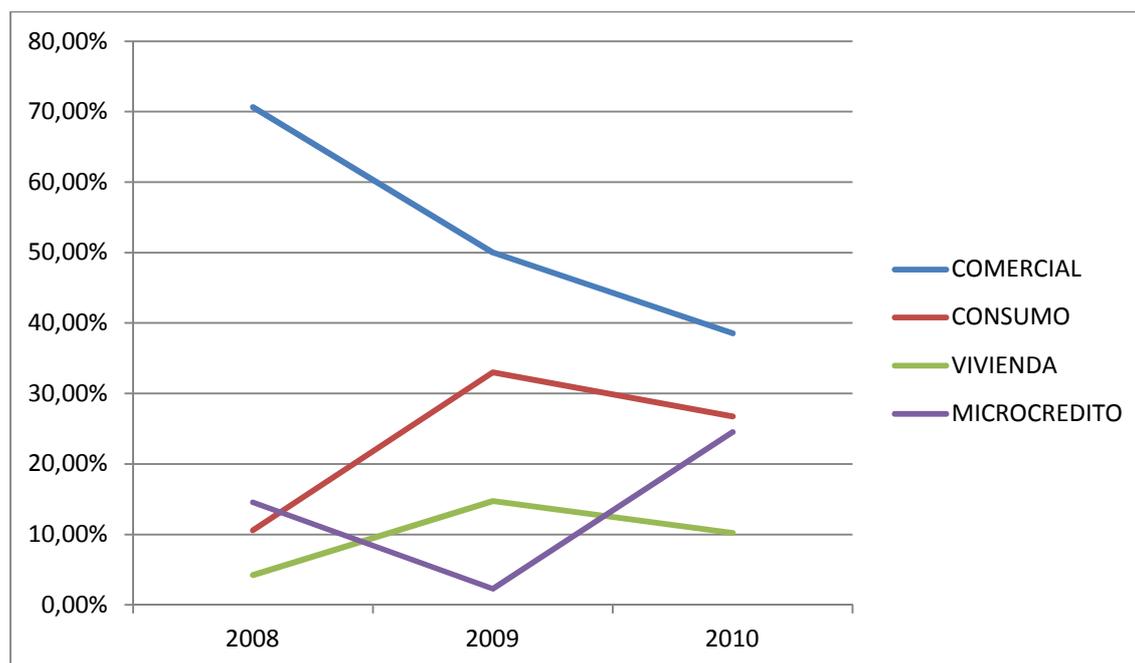
FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

El año 2010 el crédito comercial continua primero en las preferencias de los clientes de las IFIS, con un monto de USD 87.526.335 o su equivalente 38.51%, los créditos de consumo colocan USD 60.798.759 es decir el 26.75%, los microcréditos crecen notablemente y alcanzan USD 55.709.783 el 24.52% dejando en último lugar pero con un importante crecimiento a los créditos para la vivienda con un monto de USD 23.226.468 o 10.22%.

Es importante resaltar que los microcréditos durante el año 2010 ha crecido de forma acelerada, debido a que este tipo de crédito representa una opción muy valiosa para los microempresarios, que por mucho tiempo no tuvieron líneas de créditos que se ajusten a sus necesidades, a pesar de ser un crédito caro por presentar las tasas más altas de interés en la línea crediticia.

### **CRECIMIENTO DE LOS TIPOS DE COLOCACIONES CIUDAD DEL PUYO AÑOS 2008, 2009, 2010**



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

### **2.3.2 POR TIPO DE SUBSISTEMA**

A continuación presentamos un análisis de colocaciones según los subsistemas existentes en la ciudad del Puyo, el mismo que es repartido de la siguiente manera

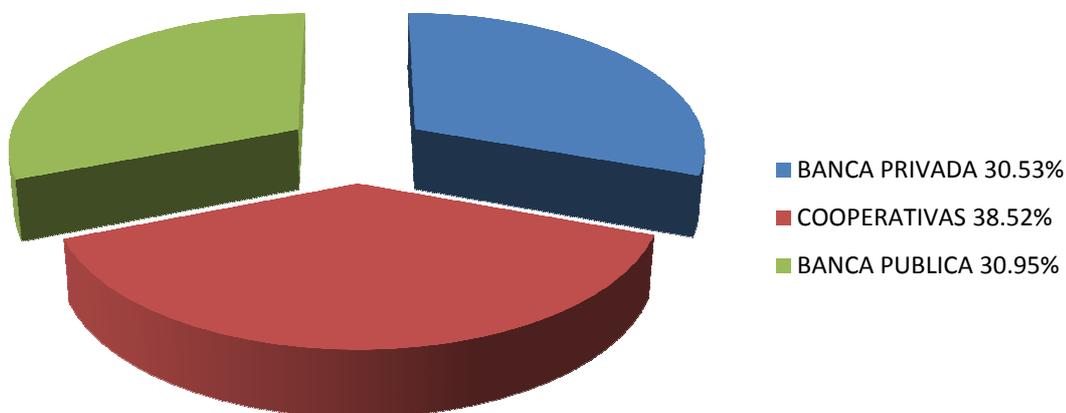
**SISTEMA FINANCIERO LOCAL 2008 – 2010**  
**(EN DOLARES)**

<b>TIPO DE SUBSISTEMA</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>BANCA PRIVADA</b>			
Comercial	74.617.968	95.059.471	87.526.335
Vivienda	4.450.222	28.011.190	23.226.468
Consumo	11.185.204	62.772.925	60.798.759
Microcréditos	15.368.098	4.320.569	55.709.783
<b>COOPERATIVAS</b>			
Comercial	678.920	1.378.503	2.781.294
Vivienda	13.922.300	41.342.673	67.485.472
Consumo	53.389.211	116.068.657	148.734.165
Microcréditos	65.268.510	146.475.058	187.791.916
<b>BANCA PÚBLICA</b>			
Comercial	87.513.000	120.104.534	176.911.847
Vivienda	-----	-----	-----
Consumo	11.753.000	11.959.556	12.648.593
Microcréditos	7.780.000	15.991.724	28.770.028

FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## COLOCACIONES SUBSISTEMAS 2008

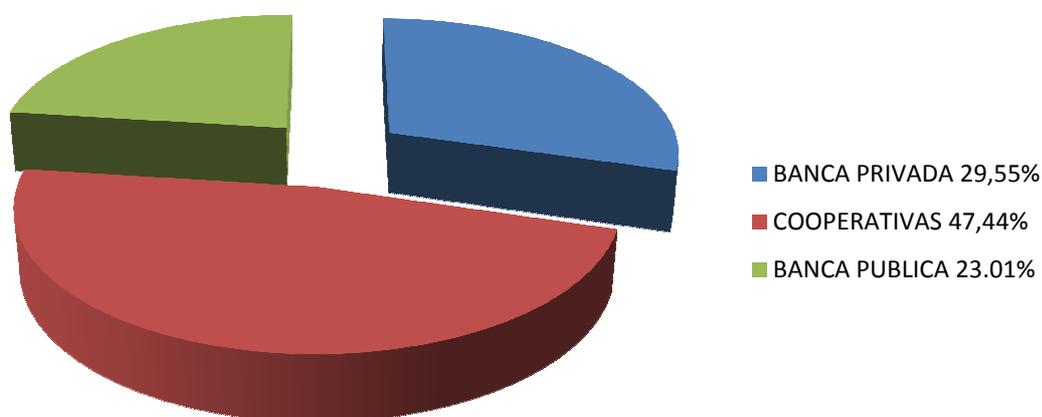


FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

En el año 2008 las cooperativas de ahorro y crédito registraron mayor número de colocaciones con USD 132.258.941 es decir el 38.52%, el segundo lugar la banca privada coloca USD 105.621.492 o el 30.53% y por último la banca pública coloca en créditos USD 107.046.000, o el 30.95%, cabe indicar que a pesar del posicionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, en términos generales se puede decir que el mercado se encuentra repartido casi igualitariamente.

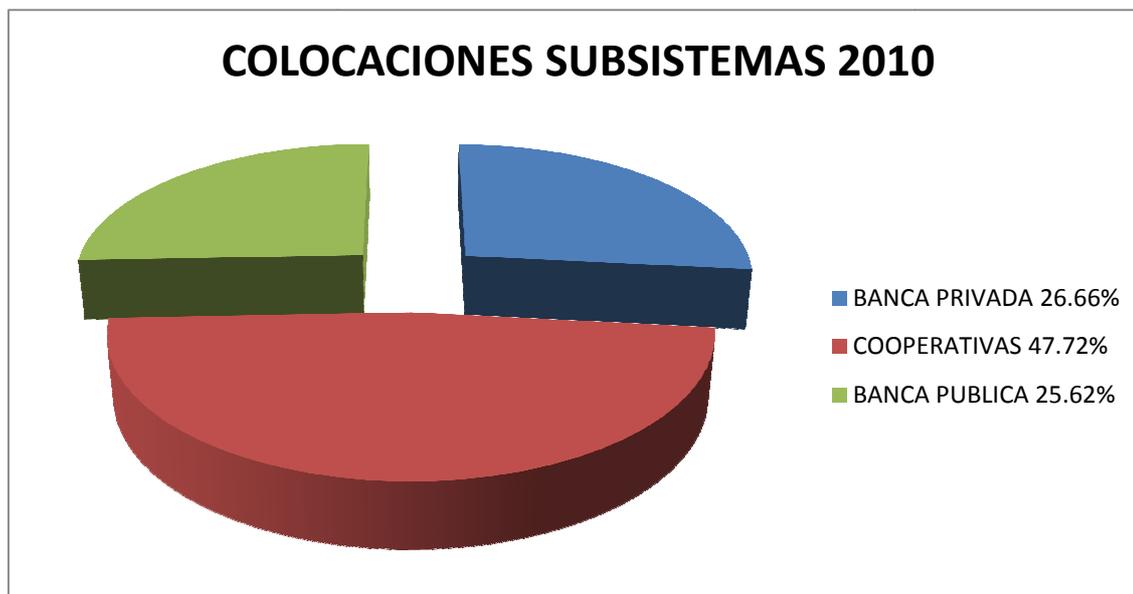
## COLOCACIONES SUBSISTEMAS 2009



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

En el año 2009 las cooperativas de ahorro y crédito tienen un crecimiento acelerado ganando mercado y colocando más y mejor su cartera con USD 305.264.891 o el 47.44%, la banca privada coloca USD 190.164.155 es decir el 29.55% y la banca pública tiene una colocación de USD 148.055.814 equivalente a 23.01%.



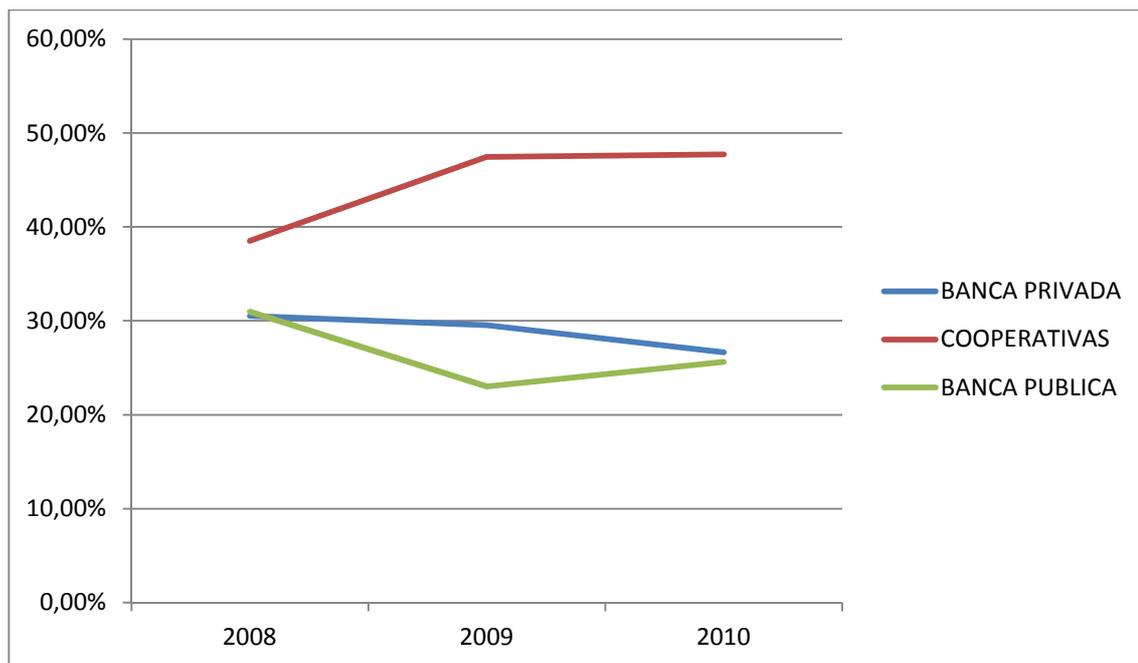
FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

En el año 2010 las cooperativas de ahorro y crédito continúan liderando el mercado en cuanto a colocaciones alcanzando USD 406.782.847 o 47.72%, la banca privada coloca USD 227.261.345 es decir 26.66% y la banca pública USD 218.330.468 equivalente al 25.62%.

Cabe indicar que en los últimos años el sistema cooperativista ha crecido aceleradamente, lo que hace ver que las finanzas populares actualmente se encuentran liderando el mercado en la ciudad del Puyo, principalmente debido a que la población rural prefiere el uso del sistema cooperativista.

**CRECIMIENTO DE LOS SUBSISTEMAS EN COLOCACIONES  
CIUDAD DEL PUYO  
AÑOS 2008, 2009, 2010**



FUENTE: Estadísticas captaciones y colocaciones IFIS. [www.superban.gob.ec](http://www.superban.gob.ec)

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## 2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS TIPOS Y COSTOS

Los principales productos y servicios que brindan los subsistemas financieros a sus clientes con los costos de los mismos están detallados a continuación:

### PRODUCTOS OFERTADOS POR LOS BANCOS PRIVADOS PLAZA PUYO

<b>P R</b>	<b>CAPTACION</b>	Cuentas corrientes	
		Cuentas de ahorros	
		Depósitos a plazos	Pólizas de inversión
		Otros depósitos	
		Créditos de consumo	

<b>O D U C T O S</b>	<b>COLOCACIONES</b>	Créditos comerciales	
		Créditos de vivienda	
		Microcréditos	
		Tarjetas de crédito	Visa
			Máster Card
			Diners Club
	American express		
	Otras		
	<b>OTROS</b>	Arrendamiento mercantil	
		Administración de fondos de inversión	
Garantías bancarias			
Comercio Exterior			

FUENTE: Asociación de Bancos Privados

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## PRODUCTOS OFERTADOS POR LA BANCA PUBLICA PLAZA PUYO

<b>P R O</b>	<b>CAPTACION</b>	Cuentas corrientes	
		Cuentas de ahorros	
		Depósitos a plazos	Pólizas de inversión
		Otros depósitos	
		Créditos de consumo	
		Créditos comerciales	

<b>D U C T O S</b>	<b>COLOCACIONES</b>	Créditos de vivienda
		Microcréditos
	<b>OTROS</b>	Arrendamiento mercantil
		Garantías bancarias
		Comercio Exterior

FUENTE: Productos y servicios/www.bnf.gob.ec  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

### PRODUCTOS OFERTADOS POR LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO PLAZA EL PUYO

<b>P R O D U C T O S</b>	<b>CAPTACION</b>	Cuentas de ahorros	
		Depósitos a plazos	
		Otros depósitos	Pólizas de inversión
	<b>COLOCACIONES</b>	Créditos de consumo	
		Créditos comerciales	
		Créditos de vivienda	
		Microcréditos	

FUENTE: www.acsb.coop.ec  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

### COSTOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR LAS IFIS PLAZA PUYO

		<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>USD</b>
<b>C H E Q U E</b>		Cheque certificado	2.00
		Cheque de gerencia	2.50
		Cheque devuelto nacional	2.79
		Costo por un cheque	0.30
		Cheque devuelto del exterior	3.24
		Cheque consideración cámara de	3.00

<b>S E R V I C I O S</b>	<b>E S</b>	compensación		
		Oposición al pago de cheques	3.00	
		Abstención de pago de cheques	3.00	
		Revocatoria de cheques	3.00	
	<b>TRASFEREN CIAS</b>		Transferencias interbancarias enviadas internet	0.50
			Transferencias interbancarias spi enviadas oficina	2.15
			Transferencias al exterior en oficina	55.49
			Transferencias interbancarias spi recibidas	0.30
			Transferencias nacionales otras entidades oficina	2.00
			Transferencias recibidas desde el exterior	10.00
			Transferencias SCI enviadas, oficina	1.93
			Transferencias SCI enviadas, Internet	0.28
			Transferencias SCI recibidas	0.30
			<b>T A R J E T A S</b>	
	Tarjeta de débito, reposición	4.94		
	Tarjeta de débito, renovación	1.85		
	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0.50		
	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0.50		
	Tarjeta de crédito y tarjeta de pago, consumo en gasolineras	0.26		
	Tarjeta de crédito, copia de estado de cuenta	0.50		
	Tarjeta de crédito y tarjeta de pago, copia de Boucher/vale del exterior	10.00		
	Tarjeta de crédito y tarjeta de pago, copia de Boucher/vale local	2.00		
	<b>O</b>			
Costo de reposición libreta/cartola/estado de				

	<b>T R O S</b>	cuenta por pérdida, robo o deterioro	1.00
		Entrega de estado de cuenta a domicilio	1.66
		Entrega de estado de cuenta en oficina	0.30
		Impresión Consulta por cajero automático	0.35
		Referencias bancarias	2.65

FUENTE: [www.superban.gob.ec/Resolucion](http://www.superban.gob.ec/Resolucion) No JB-2010-1725

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

### **CAPITULO III**

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

### **INTRODUCCION**

El presente estudio de campo fue realizado a 277 clientes de las Instituciones Financieras de la ciudad del Puyo, dichas encuestas están enfocadas a la preferencia de los clientes de las IFIS sobre productos y servicios.

A continuación realizamos un análisis de las respuestas entregadas por los clientes del sistema financiero en cuanto a preferencias de productos, servicios, comunicación, satisfacción por el servicio, etc.

## 1. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

### 1. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE TIPOS DE IFIS

El trabajo de campo realizado en la ciudad del Puyo consistió en aplicar 277 encuestas a los clientes de las IFIS de dicha ciudad, las cuales estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ 171 encuestas para los clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito
  - 115 encuestas realizadas en la Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Pastaza.
  - 23 encuestas realizadas en la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio Ambato.
  - 33 encuestas realizadas en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco.
- ✓ 52 encuestas para los clientes de los Bancos Privados
  - 27 encuestas realizadas en el Banco del Austro
  - 25 encuestas realizadas en el Banco Pichincha
- ✓ 54 encuestas para los clientes de la Banca Pública
  - 54 encuestas realizadas en el Banco de Fomento.

Una vez aplicadas las encuestas los resultados arrojados determinan que la mayoría de los clientes del sistema financiero tienen varias cuentas a la vez es decir son clientes de la Banca privada, también lo son de la Banca Pública o de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y viceversa, según cuadro adjunto.

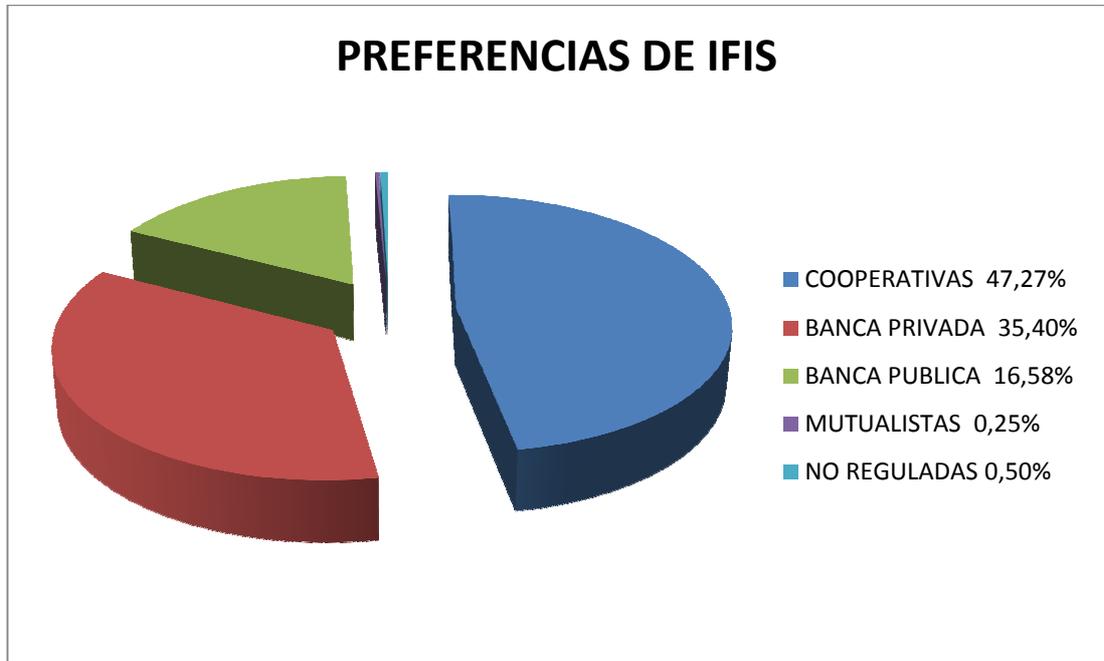
#### PREFERENCIA DE LOS CLIENTES POR TIPOS DE IFIS

##### PLAZA PUYO

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJES
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITOS	191	47,27%
BANCA PRIVADA	143	35,40%
BANCA PÚBLICA	67	16,58%

MUTUALISTAS	1	0,25%
NO REGULADAS	2	0,50%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

Del universo de encuestas aplicadas un 47,27% de los encuestados son clientes de las cooperativas de ahorro y crédito, el 35,40% son clientes de la banca privada, el 16,58% son clientes de la banca pública, el 0.25% son clientes de las Mutualistas, este bajo porcentaje principalmente se debe a que en la ciudad del Puyo no hay mutualistas, el 0,50% son clientes de la Instituciones no reguladas y no hay clientes de las sociedades financieras, como en el caso de las mutualistas tampoco hay este tipo de institución financiera en la ciudad del Puyo.

Con esta información es importante analizar qué factores determinan la preferencia de los clientes para elegir un subsistema, a continuación presentamos los factores que los encuestados manifestaron como importantes para ellos.

### FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA

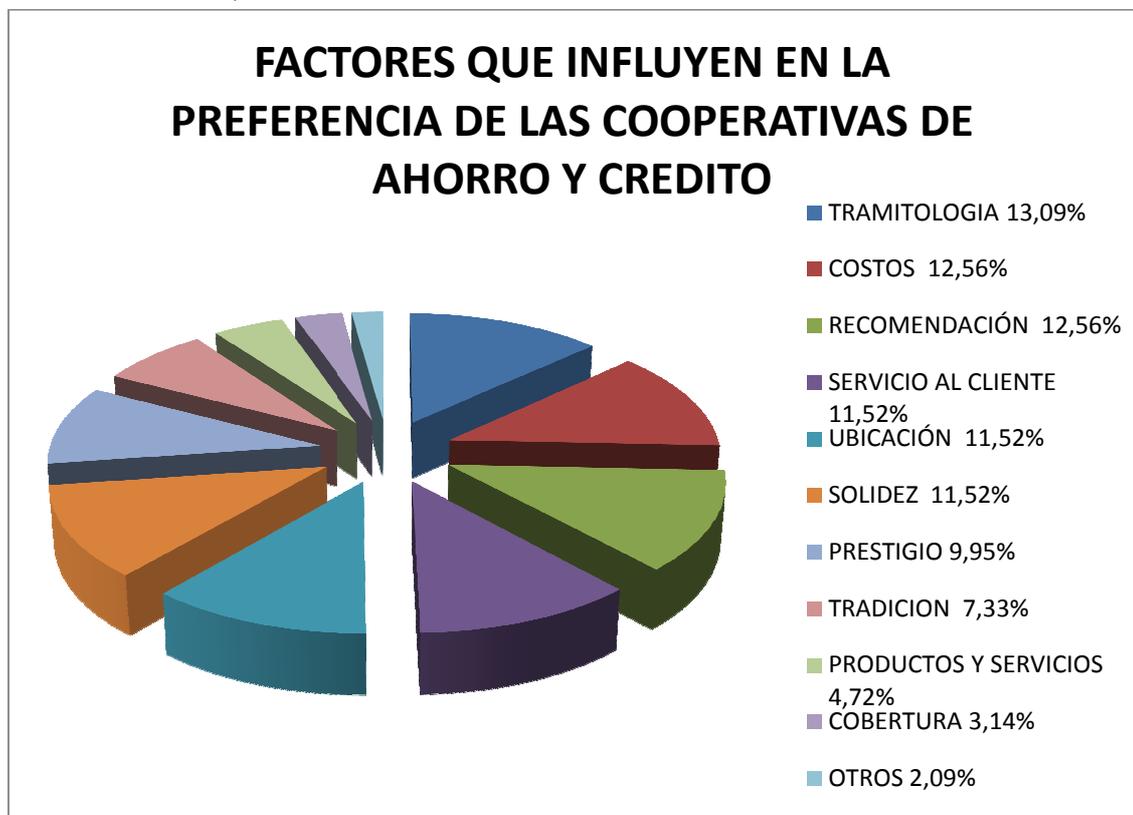
#### IFIS: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

#### PLAZA: PUYO



TIPO DE FACTORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
FACIL TRAMITOLOGIA	25	13,09 %
COSTOS	24	12,56 %
RECOMENDACIÓN	24	12,56 %
SOLIDEZ	22	11,52 %
SERVICIO AL CLIENTE	22	11,52 %
UBICACIÓN	22	11,52 %
PRESTIGIO	19	9,95 %
TRADICION	14	7,33 %
PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	4,72 %
COBERTURA	6	3,14 %
OTROS	4	2,09 %

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 191 CLIENTES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 191 CLIENTES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

De los datos presentados se determina que el 13,09% las personas encuestadas prefieren el sistema Cooperativista por la Fácil Tramitología, debido a que en muchos casos las cooperativas de Ahorro y crédito exigen menos requisitos tanto para apertura de cuentas como para concesión de créditos que los bancos, este factor es muy importante para los clientes ya que la institución está demostrando confianza en sus clientes al no exigir demasiados documentos, por ejemplo existen cooperativas de ahorro y crédito que conceden préstamos a sus socios que cobren sueldos en las cuentas solo con la presentación de la cédula de identidad, esta excesiva confianza se vuelve contraproducente para la institución ya que aumenta la posibilidad de cartera vencida al no calificar debidamente al sujeto de crédito, lo que constituye un riesgo para la institución, por lo que los organismos competentes deberán regular la excesiva facilidad de entrega de cartera.

En el gráfico podemos determinar que el 12,56% de las personas encuestadas manifiestan que los costos es la razón para preferir el sistema cooperativista, en su mayoría las cooperativas de ahorro y crédito no cobran mantenimiento de cuenta a diferencia de los bancos, este factor es decisivo al momento de elegir donde depositar el dinero, este razón también se repite en el pago de intereses la gente prefiere tener sus inversiones en las cooperativas ya que los intereses son más altos que los bancos.

El 12,56% de las personas encuestadas manifiestan que la razón para elegir el sistema cooperativista es la recomendación, las buenas experiencias de sus familiares, amigos, conocidos, etc., con el sistema cooperativista influyen de manera decisoria en el momento de elegir una institución financiera.

El 11,52% manifestó que el servicio al cliente es la principal razón para preferir el sistema cooperativista, en general los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito se sienten bien atendidos, el 50% de los encuestados califica el servicio al cliente por parte de las cooperativas como muy bueno.

El 11,52% manifestó que la ubicación es también una de las principales razones porque las personas prefieren las cooperativas, manifiestan que las agencias de estas instituciones están cerca de sus lugares de trabajo, domicilios, negocios, etc. Para 11,52% de los encuestados el principal factor para tener cuenta en las cooperativas es la solidez que estas instituciones ofrecen.

Otros factores que determinan la elección de las cooperativas de ahorro y crédito aunque en menor porcentaje son: Prestigio 9,95%, Tradición 7,33%, Productos y Servicios 4,72%, Cobertura 3,14% y Otras razones el 2,09%.

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA

**IFIS: BANCA PRIVADA**

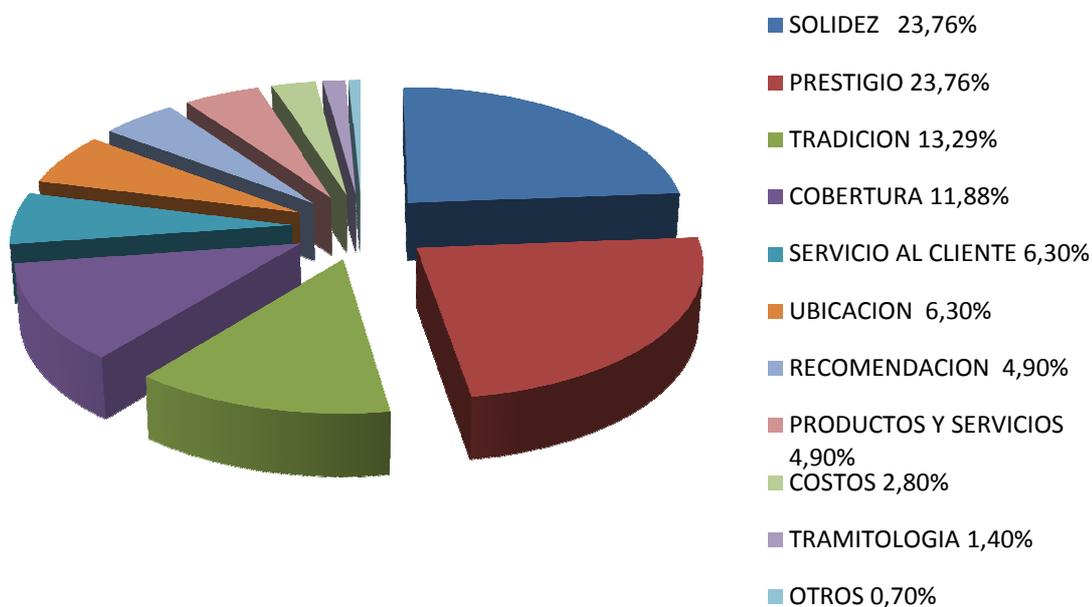
**PLAZA: PUYO**

TIPO DE FACTORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SOLIDEZ	34	23,76 %
PRESTIGIO	34	23,76 %
TRADICION	19	13,29 %
COBERTURA	17	11,88 %
UBICACIÓN	9	6,30 %
SERVICIO AL CLIENTE	9	6,30 %
RECOMENDACIÓN	7	4,90 %
PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	4,90 %
COSTOS	4	2,80 %
FACIL TRAMITOLOGIA	2	1,40 %
OTROS	1	0,70 %

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 143 CLIENTES BANCA PRIVADA

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE LA BANCA PRIVADA



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 143 CLIENTES BANCA PRIVADA

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

En segundo lugar de la preferencia de las personas encuestadas esta la Banca Privada.

Los factores que determinan esta preferencia se encuentran graficados, el 23,76% de las personas encuestadas manifiestan que la principal razón para ser cliente de la banca privada es la solidez de la institución, para los clientes es muy importante contar con una institución solida que respalde sus cuentas, inversiones, créditos, etc., los clientes se sienten seguros en un banco solvente por esa razón eligen este subsistema financiero, mientras que el 23,76% de los encuestados manifiestan La segunda razón para que los clientes prefieran los bancos privados es el prestigio que representan estas instituciones, a pesar de haber sufrido una severa crisis después del feriado bancario los clientes manifiestan creer en estas instituciones La tradición que tienen muchos de los bancos en las familias, negocios, fabricas, etc., hace que los clientes los elijan, existen bancos privados muy antiguos como por ejemplo Banco Pichincha institución que esta por mas 100 años en el sistema financiero ecuatoriano, este factor tiene una aceptación del 13,29%

El 11,88% de los encuestados manifestaron que la cobertura es una razón muy importante para la elección de este subsistema en la actualidad la mayoría de bancos tienen agencias y red de cajeros automáticos en todas las regiones y provincias del país, a diferencia de las cooperativas de ahorro y crédito que en su mayor parte son de carácter provincial o regional, este esfuerzo que realiza la banca privada por satisfacer la demanda de los clientes es valorada y crea en los clientes una fidelidad

El 6,30% manifiesta que el servicio al cliente está entre las principales razones para ser clientes de los bancos privados a diferencia de las cooperativas de ahorro y crédito en donde la mayoría de clientes manifestaron que el servicio ofrecido es muy bueno, en la banca privada las personas encuestadas manifiestan que el servicio al cliente por parte de los bancos es bueno, igual porcentaje tiene la Ubicación.

El 4,90% de los encuestados manifestaron que la Recomendación y Productos y servicios, ofrecidos son los factores por lo que son clientes de la banca privada.

El 2,80% de los encuestados manifestaron que los Costos, es una razón muy importante para elegir este subsistema.

El 1,40% de los encuestados manifiesta que eligen este subsistema por la fácil tramitología, este porcentaje es muy bajo, a diferencia de las cooperativas de ahorro y crédito en donde este factor y los costos son las principales razones para elegir este subsistema, es importante analizar que los costos de la banca privada son más altos que las cooperativas de ahorro y crédito para los clientes de la banca privada las razones más importantes para preferir este subsistema es la solvencia de la institución, prefieren pagar más por mantenimiento y cumplir mas requisitos, pero están más seguros de que su dinero se encuentre en una institución solvente.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA**

**IFIS: BANCA PÚBLICA**

**PLAZA: PUYO**

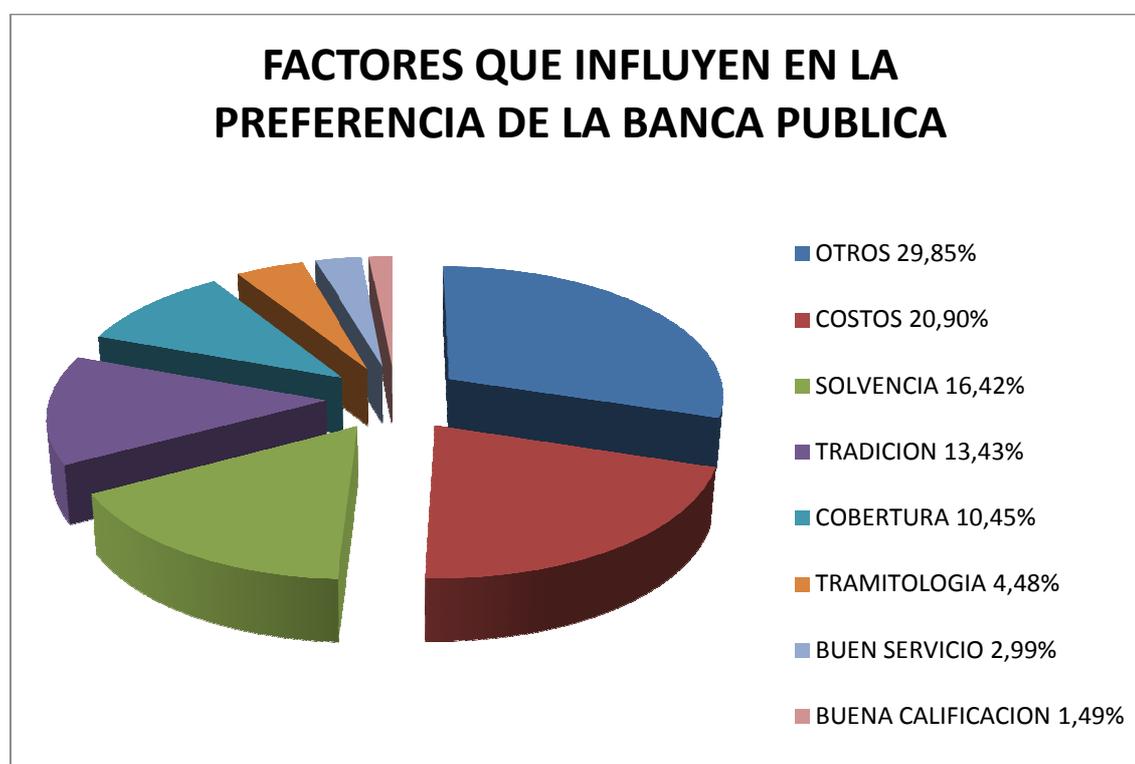
**TIPO DE FACTORES**

**ENCUESTADOS**

**PORCENTAJES**

OTROS	20	29,85 %
COSTOS	14	20,90 %
SOLVENCIA	11	16,42 %
TRADICION	9	13,43 %
COBERTURA	7	10,45 %
FACIL TRAMITOLOGIA	3	4,48 %
SERVICIO AL CLIENTE	2	2,98 %
BUENA CALIFICACION	1	1,49 %

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 67 CLIENTES BANCA PUBLICA  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 67 CLIENTES BANCA PUBLICA  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

El 29,85% de las personas encuestadas manifestó que el primer factor por lo que los clientes de la banca pública prefieren este subsistema son los productos y servicios, en la grafica aparecen como otros ya que la encuesta no daba están opción de elección, esta preferencia radica en que el Banco de Fomento en el caso de nuestras encuestas, tiene productos específicos para sus clientes que en la mayoría son agricultores, estos productos se ajustan a las necesidades de sus

clientes, por ejemplo existe un financiamiento distinto para la siembra de productos agrícolas y dependiendo el producto sembrado será la forma de pago esto es un factor decisivo para la elección de este tipo de institución financiera, ninguna otra institución sea banco privado, o cooperativa de ahorro y crédito cuenta con esta facilidad de pago.

El 20,90% manifestó que el segundo factor de preferencia son los costos, para los clientes de estas instituciones los costos que aplican son menores que la banca privada, las tasas de intereses de créditos están por debajo de las cooperativas de ahorro y crédito y los bancos privados.

El 16,42% de las personas encuestadas manifestaron que la solvencia es el tercer factor de importancia para los clientes de la banca pública, este banco ha permanecido por muchos años brindando productos y servicios al sector agrícola, ganadero y productivo de nuestro país, a pesar de haber afrontado varias crisis el gobierno nacional a respaldado a esta institución, esto en cierto punto lo ha convertido en un banco solvente para sus clientes.

El 13,43% de las personas encuestadas manifestaron que para sus clientes este banco se ha convertido en una tradición, especialmente en el sector agrícola, ganadero y productivo.

Para el 10,45% de los encuestados la cobertura es un factor importante el momento de elegir esta institución, este banco cuenta con agencias y sucursales casi en todos los cantones de nuestro país.

A diferencia de las cooperativas de ahorro y crédito en donde la fácil tramitología era el factor que influye en la preferencia de ese subsistema, en la banca pública solo el 4,48% de los encuestados piensan que la tramitología es la principal razón para ser cliente de esta institución, este porcentaje se asimila mas a la banca privada en donde la tramitología ocupa los últimos lugares en los factores de preferencia.

Solo el 2,99% de los encuestados manifestó que el servicio al cliente es un factor importante para la preferencia de este subsistema, en el análisis del servicio al cliente haremos un estudio más detallado y por memorizado de cómo se sienten atendidos los clientes de la banca pública.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA**

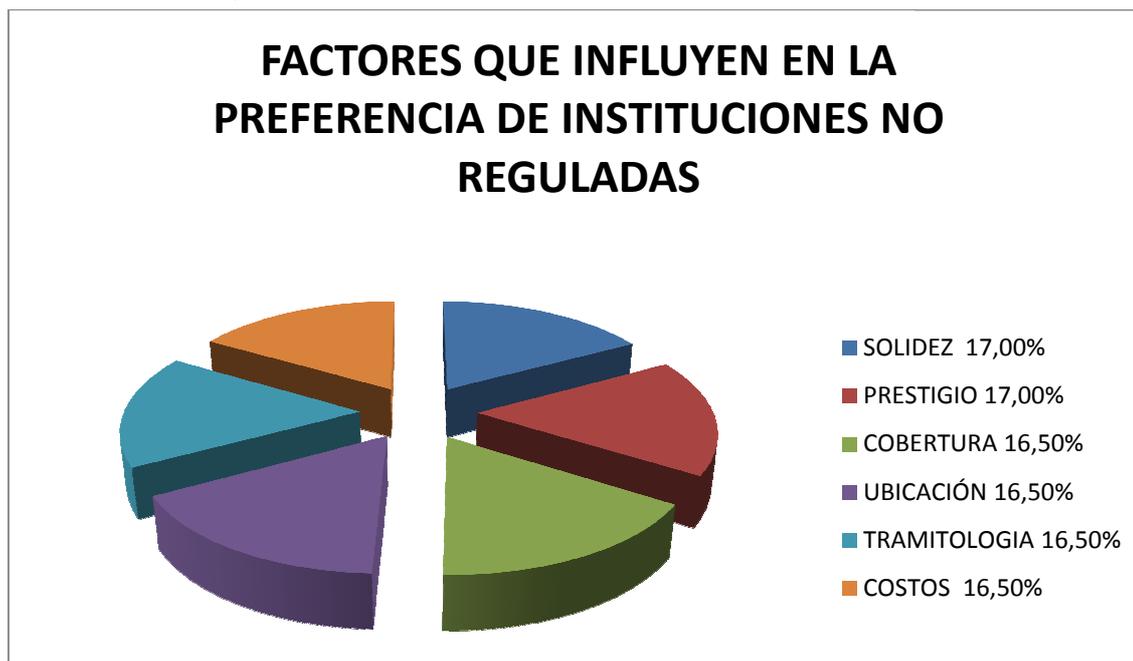
## IFIS: INSTITUCIONES NO REGULADAS

PLAZA: PUYO

TIPO DE FACTORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SOLIDEZ	0,34	17,00 %
PRESTIGIO	0,34	17,00 %
COBERTURA	0,33	16,50 %
UBICACIÓN	0,33	16,50 %
FACIL TRAMITOLOGIA	0,33	16,50 %
COSTOS	0,33	16,50 %

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSTITUCIONES NO REGULADAS

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSTITUCIONES NO REGULADAS

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

En nuestro trabajo de campo únicamente dos personas son clientes de las Instituciones no reguladas, a pesar de la poca información haremos un análisis de los factores que consideran ellos importantes para ser clientes.

La solidez y el prestigio manifestaron los encuestados son las principales razones para elegir una institución no regulada. Es importante señalar que la fácil tramitología también fue mencionada como una razón importante para los clientes

de este subsistema financiero, aperturan cuentas sin mayor requisito y de igual manera entregan créditos, sin muchos papeleos según manifestaron los encuestados.

Los costos que cobran este tipo de entidades también los hace atractivos para los clientes, no cobran mantenimiento de cuenta y algunos servicios lo ofrecen sin costos.

La ubicación también fue mencionada por los clientes como una de las principales razones para ser clientes.

Lastimosamente por el tamaño de la muestra no pueden ser muy objetivos los resultados de las encuestas.

## **2. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **PREFERENCIAS POR TIPOS DE PRODUCTOS**

**IFIS: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO**

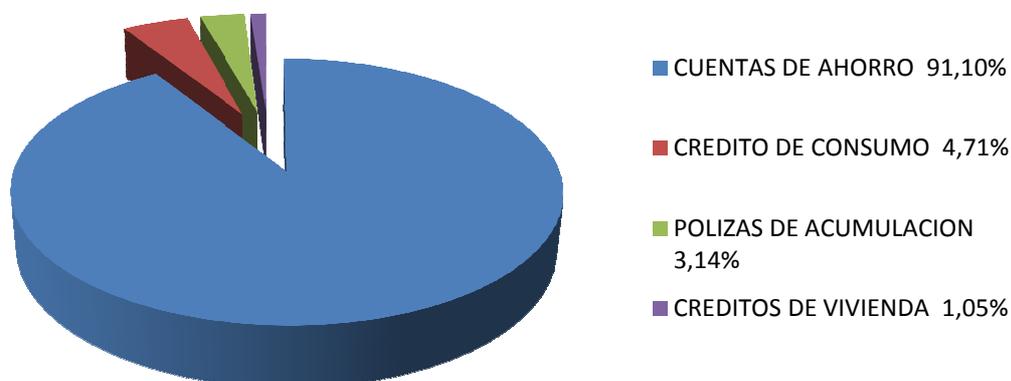
**PLAZA: PUYO**

<b>TIPO DE PRODUCTO</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CUENTAS DE AHORRO	174	91,10%
CREDITO CONSUMO	9	4,71%
POLIZAS DE ACUMULACION	6	3,14%
CREDITO VIVIENDA	2	1,05%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /191 CLIENTES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## PREFERENCIA POR PRODUCTOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /191 CLIENTES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

Los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito prefieren las cuentas de ahorro, del total de encuestados el 91,10% manifestó su preferencia por este producto, las razones para preferir este producto son: disponibilidad del dinero, pago atractivo de intereses, acceso a beneficios que ofrecen las cooperativas como por ejemplo: dispensarios médicos, sorteos y rifas, etc. Este tipo de incentivos ha hecho que las cooperativas de ahorro y crédito crezcan según el estudio realizado en el capítulo II en donde se analizó el crecimiento que en los últimos años han alcanzado.

El 4,71% de los encuestados manifestó que el producto principal es el Crédito de consumo las razones son la fácil tramitología, es un tipo de crédito que puede ser destinado para cualquier gasto o inversión, las tasas de interés son competitivas.

Las pólizas de acumulación es el tercer producto preferido por las personas con el 3,14% de las preferencias, las principales razones porque la gente prefiera invertir en las cooperativas se debe a que las tasas de interés son más altas que los bancos, ofrecen premios y rifas por las inversiones realizadas, y un factor muy importante también lo consideramos es el bajo monto para realizar estas inversiones, por ejemplo la cooperativa San Francisco ofrece inversiones desde USD 200,00.

El 1,05% de los encuestados manifestaron que los créditos de vivienda son el principal producto financiero ofrecido por las cooperativas.

## PREFERENCIAS POR TIPOS DE PRODUCTOS

**IFIS: BANCA PRIVADA**

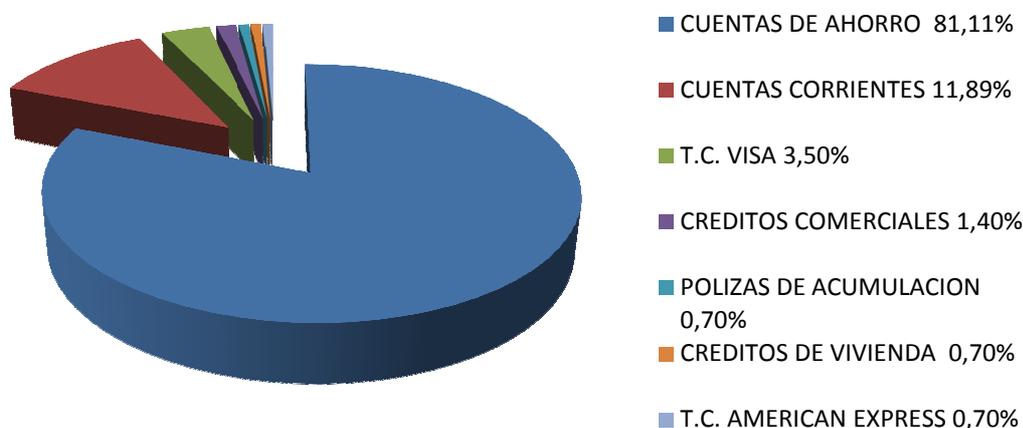
**PLAZA: PUYO**

TIPO DE PRODUCTO	CLIENTES	PORCENTAJES
CUENTAS DE AHORRO	116	81,12%
CUENTAS CORRIENTES	17	11,88%
TC VISA	5	3,50%
CREDITO COMERCIAL	2	1,40%
POLIZAS DE ACUMULACION	1	0,70%
CREDITO VIVIENDA	1	0,70%
TC AMERICAN EXPRESS	1	0,70%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 143 CLIENTES BANCA PRIVADA

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## PREFERENCIA POR PRODUCTOS BANCA PRIVADA



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 143 CLIENTES BANCA PRIVADA

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

Al igual que las cooperativas, los clientes de los bancos prefieren las cuentas de ahorro el 81,12% de los encuestados manifestaron su preferencia por este producto, las razones de la preferencias son similares a las de las cooperativas, los clientes tienen acceso a su dinero con disponibilidad inmediata, tienen rentabilidad mensual o trimestral según la institución, y a través de las cuentas tienen acceso a todos los servicios ofrecidos por las instituciones bancarias.

El 11,89% de los encuestados prefieren las cuentas corrientes este producto, no está presente en las cooperativas de ahorro y crédito. Las razones por la que los clientes prefieren este producto son la disponibilidad de su dinero a través de una chequera, acceso a todos los servicios que el banco ofrece, control de sus movimientos a través de un reporte mensual llamado estado de cuenta, etc.

El 3,50% de los encuestados manifestó que el principal producto para ellos es la tarjeta de crédito VISA, las razones para preferir son: el crédito abierto que tienen hasta el cupo establecido, la seguridad de tener que disponer de dinero en efectivo para realizar sus compras, acceso a todos los servicios que ofrece dicha tarjeta.

El 1,40% de los encuestados manifiesta que el crédito comercial es el producto preferido debido a que es un crédito que se ajusta a las necesidades comerciales

de los clientes, tienen hasta 36 meses plazo de pago y hay casos como el banco del Pichincha que tiene una línea abierta de este tipo de crédito.

Las pólizas de acumulación tienen 0,70% de las preferencias, cabe indicar que existe más captación de este producto a través de las cooperativas, como ya lo habíamos indicado debido a las tasas de interés, en las cooperativas el interés es más alto y los montos de inversión son más bajos estos factores influyen en la preferencia de los clientes.

El 0.70% de los encuestados prefieren los créditos de vivienda, este tipo de producto es atractivo debido a los grandes plazos que ofrece.

## PREFERENCIAS POR TIPOS DE PRODUCTOS

**IFIS: BANCA PÚBLICA**

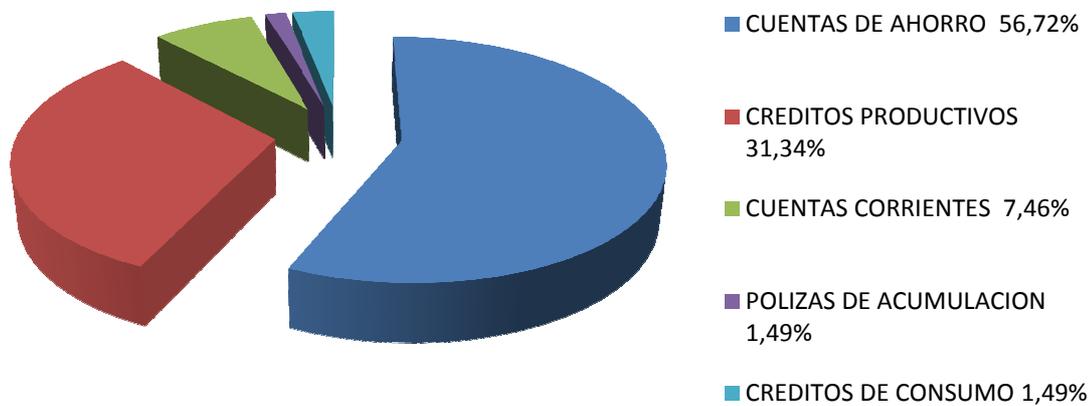
**PLAZA: PUYO**

TIPO DE PRODUCTO	CLIENTES	PORCENTAJES
CUENTAS DE AHORRO	38	56,72%
CREDITOS PRODUCTIVOS	21	31,34%
CUENTAS CORRIENTES	5	7,46%
DEPOSITOS A PLAZO	1	1,49%
CREDITOS DE CONSUMO	2	2,99%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 67 CLIENTES BANCA PUBLICA

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## PREFERENCIA POR PRODUCTOS BANCA PÚBLICA



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 67 CLIENTES BANCA PÚBLICA  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

La preferencia por las cuentas de ahorros entre los clientes se repite en la banca pública, del total de encuestados el 56,72% manifestó tener preferencia por este producto, por los mismos beneficios que ofrecen las cooperativas y la banca privada.

El 31,34% de los encuestados prefieren los créditos comerciales, esta preferencia radica en que el banco de fomento entrega créditos para el sector agrícola y ganadero de nuestro país, las formas de pago se ajustan a los que los clientes necesitan, esa es la principal razón para que los clientes de este banco utilicen tanto este producto.

El 8,96% de los encuestados prefiere la utilización de las cuentas corrientes.

El 1,49% de los encuestados prefieren los créditos de consumo y el 1,49% prefieren las pólizas de acumulación, este tipo de producto tiene su mayor captación en las cooperativas de ahorro y crédito, por los beneficios ya explicados.

## PREFERENCIAS POR TIPOS DE PRODUCTOS

### IFIS: INSTITUCIONES NO REGULADAS

**PLAZA: PUYO**

TIPO DE PRODUCTO	CLIENTES	PORCENTAJE
CUENTAS DE AHORRO	1	50%
CREDITO CONSUMO	1	50%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

De las encuestas realizadas a este tipo de instituciones básicamente la preferencia de los productos se da en las cuentas de ahorro y los créditos de consumo.

**ESTUDIO COMPARATIVO DE PRODUCTOS ENTRE IFIS**

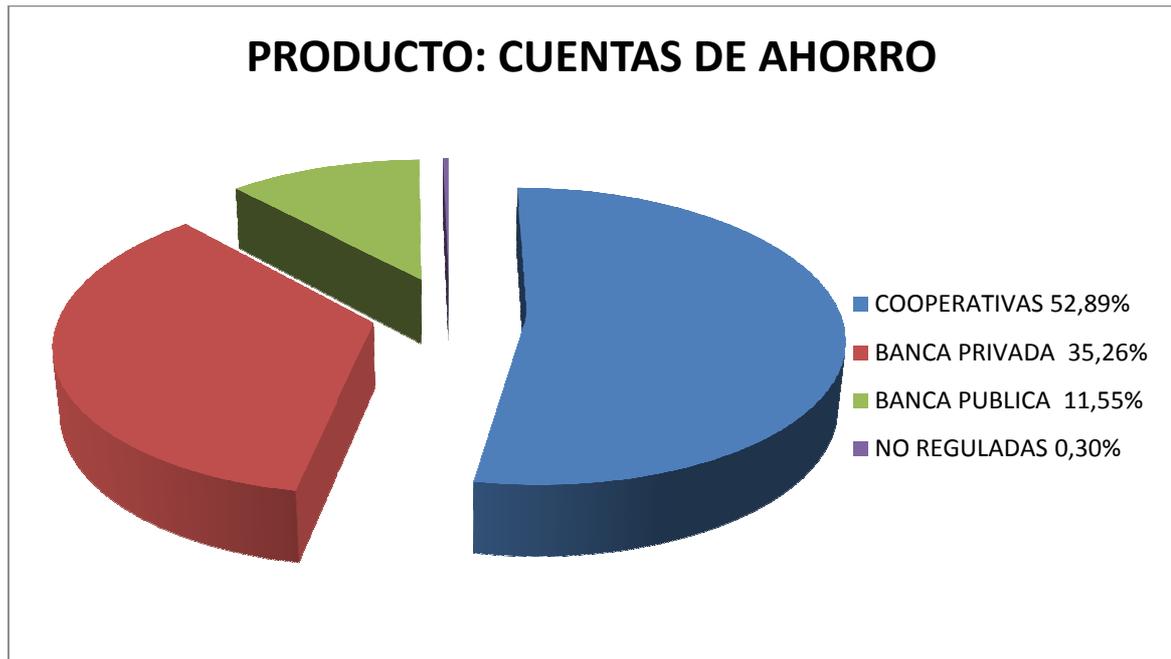
A continuación presentamos un estudio de cada producto y su ubicación en el sistema financiero de la ciudad del Puyo, este estudio se encuentra enfocado por producto.

Los productos materia de este análisis se hallan ubicados mayormente en las cooperativas de ahorro y crédito, a excepción de los créditos comerciales que tienen una fuerte acogida en la banca pública.

**PRODUCTO: CUENTA DE AHORROS  
IFIS PLAZA PUYO**

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJE
COOPERATIVAS	174	52,89%
BANCA PRIVADA	116	35,26%
BANCA PÚBLICA	38	11,55%
INSTITUCIONES NO REGULADAS	1	0,30%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

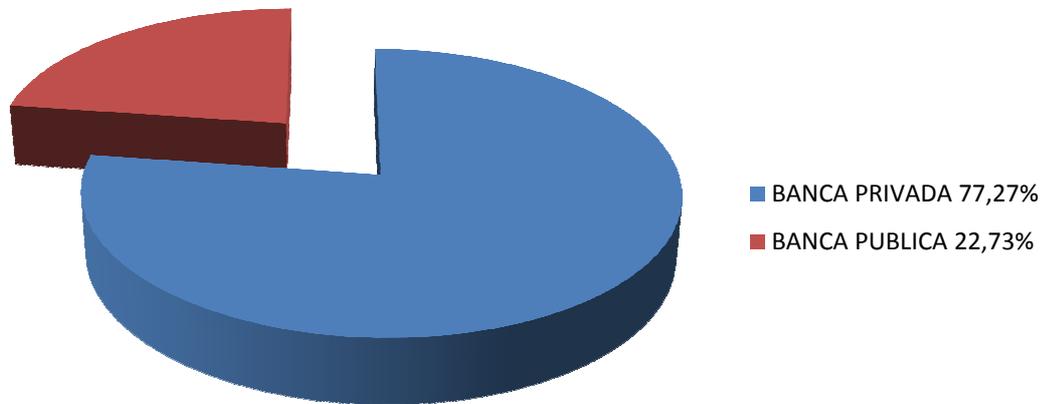
Del total de producto cuentas de ahorros la mayoría se encuentran repartidas en el subsistema Cooperativas de Ahorro y crédito con un 52,89%, la banca privada tiene un 35,26%, la banca pública un 11,55% y las no reguladas un 0,30%, esta tendencia se mantiene debido a que en los últimos años las cooperativas han tenido un crecimiento acelerado. Las razones para preferir este producto son: disponibilidad del dinero, pago atractivo de intereses, acceso a beneficios que ofrecen las cooperativas como por ejemplo: dispensarios médicos, sorteos y rifas, etc.

### PRODUCTO: CUENTA CORRIENTES IFIS PLAZA PUYO

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJE
BANCA PRIVADA	17	77,27%
BANCA PÚBLICA	5	22,73%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo /  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

## PRODUCTO: CUENTAS CORRIENTE



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUCIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

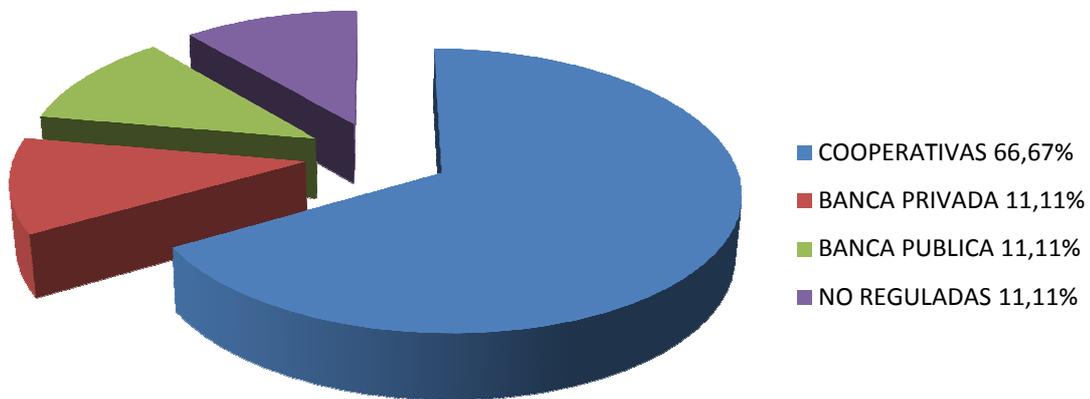
Del total de producto cuentas corrientes la mayoría se encuentran repartidas en el subsistema Banca Privada con un 77,27%, la banca pública tiene un 22,73%, de la participación, esta tendencia es lógica debido a que hay más bancos privados que bancos públicos, en la actualidad la banca pública ha afrontado procesos de modernización lo que ha ocasionado un crecimiento de este tipo de instituciones. Las razones para preferir este producto son: disponibilidad del dinero, instrumento de pago (chequera), acceso a servicios.

## PRODUCTO: POLIZAS DE ACUMULACION IFIS PLAZA PUYO

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJE
COOPERATIVAS	6	66,67%
BANCA PRIVADA	1	11,11%
BANCA PÚBLICA	1	11,11%
INSTITUCIONES NO REGULADAS	1	11,11%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUCIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

## PRODUCTO: POLIZAS DE ACUMULACION



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUIONES NO REGULADAS

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

Las pólizas de acumulación tienen mayor captación en las cooperativas de ahorro y crédito, esta preferencia se debe a que las cooperativas ofrecen mayor tasa de interés que los bancos privados.

## PRODUCTO: CREDITO DE CONSUMO

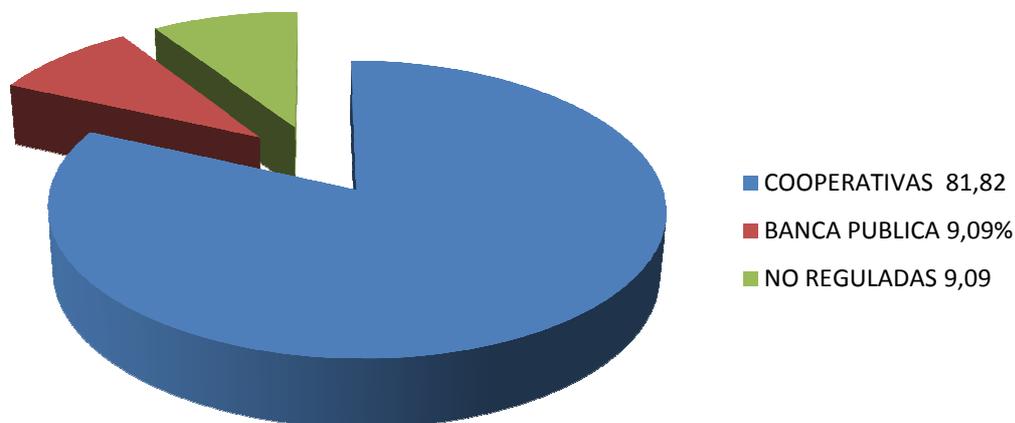
### IFIS PLAZA PUYO

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJE
COOPERATIVAS	9	81,82%
BANCA PÚBLICA	1	9,09%
INSTITUCIONES NO REGULADAS	1	9,09%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUIONES NO REGULADAS

ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

## PRODUCTO: CREDITO DE CONSUMO



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

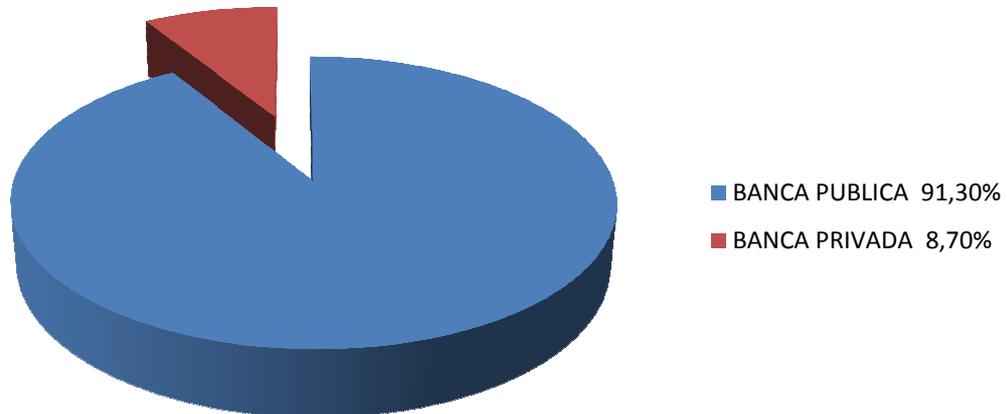
Los créditos de consumo tienen mayor colocación en las cooperativas de ahorro y crédito, esta preferencia se debe a que las cooperativas ofrecen menor tasa de interés que los bancos privados, adicionalmente ofrecen fácil tramitología.

## PRODUCTO: CREDITO DE COMERCIAL IFIS PLAZA PUYO

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJE
BANCA PRIVADA	2	8,70%
BANCA PÚBLICA	21	91,30%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

## PRODUCTO: CREDITO COMERCIAL



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

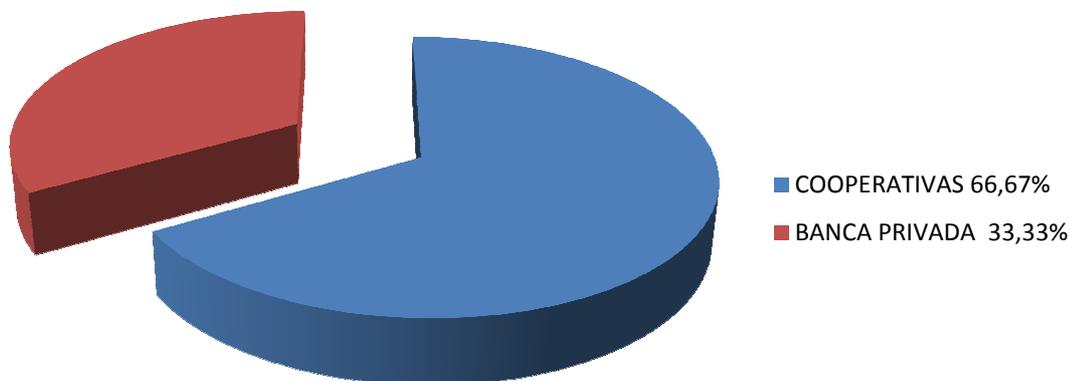
Del total de producto créditos comerciales la mayoría se encuentran repartidas en el subsistema Banca Pública con un 91,30%, la banca privada tiene un 8,70%, de la participación, esto se debe a que la banca pública ofrece créditos comerciales específicos para los segmentos de los clientes, a una tasa de interés inferior que la del mercado y con plazos de pago acorde a las necesidades, ejemplo crédito para siembra de productos, las cancelaciones se las hace cuando empieza la producción.

## PRODUCTO: CREDITO DE VIVIENDA IFIS PLAZA PUYO

TIPO DE IFIS	CLIENTES	PORCENTAJE
COOPERATIVAS	2	66,67%
BANCA PRIVADA	1	33,33%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

## PRODUCTO: CREDITO VIVIENDA



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

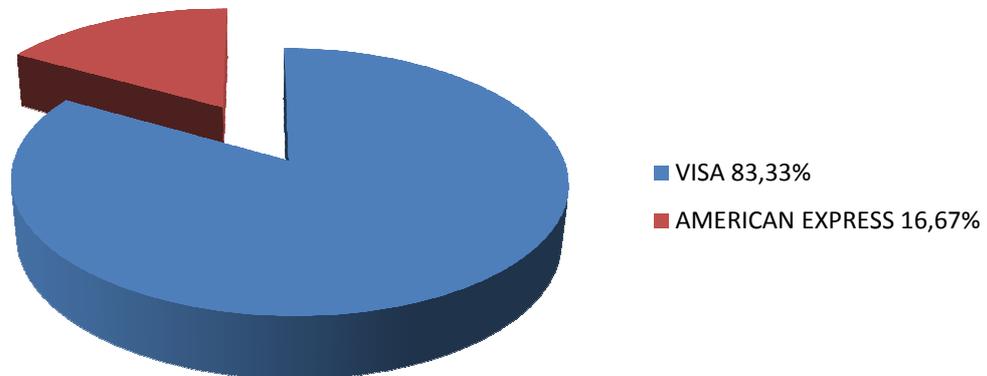
Los créditos de vivienda tienen mayor aceptación en el subsistema Cooperativas de Ahorro y Crédito con un 66,67%, la banca privada tiene un 33,30%, de la participación, esto se debe a factores como la tasa de interés, facilidades en los trámites y plazos de pago.

## PRODUCTO: TARJETAS DE CREDITO IFIS PLAZA PUYO

EMISOR	CLIENTES	PORCENTAJE
VISA	5	83,33%
AMERICAN EXPRESS	1	16,67%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barrazueta

## PRODUCTO: TARJETAS DE CREDITO



FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta

Dentro del segmento tarjetas de crédito, la tarjeta VISA tiene una mayor aceptación en el mercado, debido ciertos factores como: tipos de créditos (corrientes y diferidos), mayor plazo de pago, avances de efectivo, menores costos de mantenimiento y emisión, etc.

### PREFERENCIAS POR TIPOS DE SERVICIOS

**IFIS: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO**

**PLAZA: PUYO**

TIPO DE PRODUCTO	CLIENTES	PORCENTAJE
TARJETAS DE DEBITO	170	89,00%
GIROS NACIONALES	10	5,24%
PAGO DE MATRICULA CENTROS EDUCATIVOS	5	2,62%
PAGO DE SERVICIOS BASICOS	4	2,09%
PAGO SOAT	2	1,05%

FUENTE: 277 Encuestas realizadas plaza Puyo / 2 CLIENTES INSITUACIONES NO REGULADAS  
 ELABORADO: Paulina Romero y Lina Barraqueta



ERROR: ioerror  
OFFENDING COMMAND: image

STACK: