



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

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

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

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

Autoras:

Coello Cajilima Diana Mayra
González Peñafiel Grecia Vanessa

Directora:

Ing. Cueva Jaramillo Jahayra Katterine

Zamora – Guayaquil
Ecuador
2011

Ingeniera

Jahayra Cueva Jaramillo

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por las estudiantes Diana Mayra Coello Cajilima y Grecia Vanessa González Peñafiel, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, febrero de 2012

f)

CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotras, Diana Mayra Coello Cajilima y Grecia Vanessa González Peñafiel, 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 declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, 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”.

.....
Diana Mayra Coello
AUTORA

.....
Grecia Vanessa González
AUTORA

AUTORÍA

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

.....
Diana Coello Cajilima

.....
Grecia V. González Peñafiel

DEDICATORIA

Con amor y gratitud dedico este trabajo a mis padres José y Mariana por su apoyo incondicional, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, a mi esposo, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. A mis hijas por ser la razón para seguir adelante y a toda mi familia y amigos que de alguna manera me ayudaron para culminar con éxito mi carrera.

DIANA COELLO CAJILIMA

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, Gustavo Alejandro y Norma María, Norma María una mujer digna, fuerte y luchadora.

A mis hermanos por el apoyo y empuje.

A Diana, mi compañera de Tesis por su valiosa ayuda incondicional para la culminación de la misma.

Y en especial a José Armando y María José, mi esposo e hija quienes fueron un pilar fundamental en la culminación de mi carrera universitaria.

GRECIA VANNESA GONZÁLEZ

AGRADECIMIENTO

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

A los señores Gerentes y demás personal de las diferentes Instituciones Financieras en donde realizamos nuestra investigación, por su gentil colaboración al proporcionar la ayuda y la autorización necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, nuestro sincero agradecimiento a la Ingeniera Jahayra Cueva Jaramillo, por haber guiado y orientado acertadamente nuestro trabajo.

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

LAS AUTORAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

- 1.1. Ley general de instituciones financieras
 - 1.1.1. Definición
 - 1.1.2. Órganos rectores del Sistema Financiero
 - 1.1.3. Alcance y Regulaciones
- 1.2. Estructura del Sistema Financiero
 - 1.2.1. Banca Privada
 - 1.2.1.1. Definiciones Básicas
 - 1.2.1.2. Caracterización de la Banca Ecuatoriana
 - 1.2.1.3. Productos y Servicios Financieros
 - 1.2.2. Cooperativismo
 - 1.2.2.1. Definiciones Básicas
 - 1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador
 - 1.2.2.3. Productos y Servicios
 - 1.2.3. Mutualismo
 - 1.2.3.1. Definiciones Básicas
 - 1.2.3.2. El Mutualismo en el Ecuador
 - 1.2.3.3. Productos y Servicios
 - 1.2.4. La Banca Pública
 - 1.2.4.1. Definiciones Básicas
 - 1.2.4.2. La Banca Pública en el Ecuador
 - 1.2.4.3. Productos y Servicios
- 1.3. Tendencias Actuales de Productos y Servicios Financieros
 - 1.3.1. La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros

- 1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros
- 1.3.3. Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PRESPECTIVA DE LA OFERTA POR PLAZA.

- 2.1. El Sistema Financiero Local (Análisis por Plaza y por Subsistema)
- 2.2. Evolutivo de Captaciones
 - 2.2.1. Por Tipo de Depósito
 - 2.2.2. Por Subsistema
- 2.3. Evolutivo de Colocaciones
 - 2.3.1. Por tipo de Cartera
 - 2.3.2. Por Subsistema
- 2.4. Productos y Servicios Financiero tipos y costos
 - 2.4.1. Por Institución Financiera
 - 2.4.2. Por Subsistema

CAPÍTULO III

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

- 3.1. Factores que influyen en la preferencia de Productos y Servicios Financieros.
 - 1.1.2 Estudio comparativo entre Tipos de IFIS
 - 1.2.2 Estudio comparativo entre Productos y Servicios
- 3.2 La Comunicación con el Cliente y Servicio al Cliente
 - 3.2.1 Comunicación con el Cliente
 - 3.2.2 Servicio al Cliente

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO

Con la finalidad de conocer y generar propuestas que mejoren el acceso de la población a los productos y servicios financieros, presentamos el proyecto de tesis: **“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano” año 2010**, el mismo que está enfocado a la plaza del cantón Guayaquil.

El capítulo I inicia con una descripción del sistema financiero ecuatoriano. Se analiza su estructura, estableciendo para cada subsistema, definiciones básicas y una descripción de sus productos y servicios, así como las actuales tendencias en la provisión de los mismos, enfatizando la importancia de la web 2.0 y los retos futuros que imponen las denominadas TIC´s.

El capítulo II se enfoca en un análisis respecto del evolutivo de captaciones y colocaciones de cada uno de los subsistemas durante los años 2008,2009, 2010, y los productos y servicios financieros que ofrecen.

Los criterios de los clientes para escoger una determinada institución financiera y el grado de preferencia de los productos y servicios que ofertan, se analizan en el capítulo III, con base en las encuestas que se aplicaron a los clientes de las IFI´s.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de este trabajo investigativo.

INTRODUCCIÓN

El tema del acceso a los servicios financieros ha cobrado gran importancia en la actualidad, es por eso que tanto gobiernos, bancos y otras instituciones financieras privadas, buscan plantear y desarrollar iniciativas que buscan profundizar el acceso de la población a los servicios financieros.

Una de las razones de interés en cuanto a acceso a productos y servicios financieros es la carencia de análisis que evalúen la preferencia y la calidad de los actuales productos y servicios financieros en el Ecuador por ejemplo ¿Por qué la gente prefiere ir a un banco, cooperativa, mutualista.

En este contexto la presente investigación pretende conocer el criterio del cliente a la hora de escoger una determinada institución financiera, un portafolio de productos y servicios, y su percepción frente al servicio al cliente y a la comunicación que reciben de su banco, cooperativa etc.

La presente investigación se lo ha desarrollado en tres capítulos:

El primer capítulo se analiza el Sistema Financiero Ecuatoriano, dentro del cual se estudiara la Ley General de Instituciones Financieras, su definición, y el alcance y regulaciones que tiene la misma, así mismo se describe la estructura del sistema financiero ecuatoriano dentro del cual se encuentra los Bancos Privados, Cooperativas, Mutualistas, Sociedades, Banca Pública.

Algo importante que se describe en el primer capítulo son las tendencias actuales de productos y servicios financieros como son: la importancia de la web 2.0, canales de provisión y los retos futuros de los productos y servicios financieros del Ecuador.

Siendo así que actualmente existen agencias, sucursales y corresponsales no bancarios en todo el Ecuador, gracias al desarrollo tecnológico y la constante innovación del Sistema Bancario Ecuatoriano, mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera, como el internet y el celular. En este sentido la Banca se encuentra permanentemente desarrollando nuevos

productos y servicios de alta calidad que antes eran inexistentes en el país, como la Banca Electrónica.

El capítulo II está orientado al análisis situacional del sistema financiero local en este caso al Cantón Guayaquil, se analizara la evolución de captaciones y colocaciones para los periodos 2008 al 2010, así como también se realizara un análisis en cuanto a tipos y costos de los productos y servicios financieros que oferta el sistema financiero.

El capítulo III describe el acceso y preferencia de productos y servicios financieros mediante la aplicación de una encuesta a los clientes de las instituciones financieras reguladas con el objeto de conocer el criterio de los clientes a la hora de escoger una determinada institución financiera, o producto y servicios financieros, su valoración del servicio al cliente y la comunicación que reciben de su banco.

Esta encuesta se dirigió a los clientes de cada uno de los 4 subsistemas: subsistema de banca privada, subsistema de cooperativas de ahorro y crédito y subsistema de Mutualistas, subsistema Sociedades Financieras

Geográficamente nuestro estudio se circunscribe a la ciudad de Guayaquil y en este caso cada subsistema está representado por una institución financiera: para el subsistema de banca privada se encuestó a los clientes del Banco de Guayaquil; para el subsistema de cooperativas de ahorro y crédito, la encuesta se aplicó a los clientes de la Cooperativa Coopad; para el subsistema de las mutualistas, la encuesta se aplico a los clientes de la mutualista Pichincha y finalmente, para el subsistema de las Sociedades Financieras, la encuesta se dirigió a los clientes del la Sociedad Financiera Dinners Club.

Para esta investigación se realizaron 200 encuestas, distribuidas de la siguiente manera: 185 para el Banco de Guayaquil, 10 para la Cooperativa Coopad, 4 para la mutualista Pichincha y 1 para la Sociedad Financiera Dinners Club.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones que se espera que puedan ayudar a los directivos de la IFIs a mejorar e innovar sus servicios y productos financieros.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.1 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

1.1.1 Definición

En el año 2001 se expide la Codificación de la actual Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (L.G.I.S.F.), reemplazando a la Ley General de Bancos, dentro del proyecto de modernización del Estado y en atención a las recetas de las financieras internacionales.

Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, siendo el objetivo de esta ley, el promover el dinamismo y solidez de las entidades que conforman el sistema financiero ecuatoriano siempre teniendo presente la protección de los intereses del público.

1.1.2 Órganos Rectores del Sistema Financiero

Estos organismos o instituciones supervisan el cumplimiento de las leyes redactadas por los parlamentos, así como de las normas emitidas por los propios reguladores del sistema financiero, tienen por finalidad asegurar el buen funcionamiento del sistema financiero.

Los Órganos Rectores del Sistema Financiero son:

La Superintendencia de Bancos y Seguros

La Superintendencia de Bancos y Seguros es un organismo técnico, con autonomía administrativa y financiera, cuyo objetivo principal es vigilar y controlar con transparencia y eficacia a las instituciones de los sistemas financiero, de seguro privado y de seguridad social, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan se sujeten a la ley y atiendan al interés general. Asimismo, busca contribuir a la profundización del mercado a través del acceso de los usuarios a los servicios financieros, como aporte al desarrollo económico y social del país.

Reglamenta ese control mediante resoluciones de carácter obligatorio para las instituciones sujetas a su vigilancia.¹

El Directorio del Banco Central del Ecuador

Es un organismo público autónomo, creado bajo el amparo de la Ley de Régimen Monetario, para dirigir la política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera del país.

En la órbita de su competencia expide regulaciones, que tiene directa relación con el funcionamiento del sistema financiero, entre las cuales están las siguientes:

- Aprobar el monto máximo de crecimiento de los medios de pago, en relación al programa monetario y financiero
- Establecer el monto de encaje que deben mantener las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro del Banco Central
- Autorizar créditos a Bancos privados y demás instituciones de créditos, a plazos cortos y únicamente en casos que existan problemas de liquidez o emergencias que necesiten ser financiadas
- Establecer tasas de interés tanto pasivas como activas que manejan las instituciones financieras, así como también las tasas de comisiones sobre las operaciones que se estén manejando
- Determinar el procedimiento para realizar la liquidación de divisas que ingresen no salgan del país

La Junta Bancaria

La Junta Bancaria es la encargada de formular la política de control y supervisión del sistema financiero, dictar las resoluciones de

¹ Superintendencia de bancos y Seguros

carácter general para la aplicación de la ley, aprobar el presupuesto y la escala de remuneración del personal de la Superintendencia, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo, resolver los casos no consultados en la LGISF y las dudas financieras de las actividades y operaciones de las instituciones financieras, y; conocer el informe realizado por el Superintendente antes de ser enviada al Congreso Nacional.

1.1.3 Alcance y Regulaciones: El ámbito de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero es la de regular la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero público y privado.

Debido a que uno de los mayores problemas de la crisis en el Ecuador fue la vinculación de la banca con actividades comerciales comunes, lo que generó asimetrías. La regulación y supervisión son importantes para controlar estos aspectos.

Actualmente en el Ecuador con la implementación de nuevas políticas regulatoria, el gobierno tiene una herramienta para el control del sector bancario, es así que la ley general de instituciones financieras (Art. 170) establece que una institución por alguna causa no cumpliera sus obligaciones puede ser intervenida por la Superintendencia de Bancos, así la ley asegura a los depositantes sus dineros. Esta es la base para un seguro de depósitos que se hace efectivo por medio de la AGD.

Ámbito de la creación y organización de las I.F: Referente a la creación y organización de las instituciones financieras, la Superintendencia autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado. Estas instituciones se constituirán bajo la forma de una compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Por lo contrario 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, pero al igual que las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito, así como las instituciones de servicios financieros y las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, si se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Conformación del Patrimonio de las I.F: El monto mínimo de capital pagado para constituir una institución financiera sujeta a esta ley es la siguiente:

- Para los Bancos \$ 2.628,940
- Para Sociedades Financieras o Corporaciones de inversión y Desarrollo \$ 1.314,470
- Para las Instituciones de Servicios Financieros, Sociedades Controladoras y demás entidades sujetas al control de la Superintendencia, esta fijara el monto de capital mínimo con el que deben iniciar sus actividades.

Tipos de Operaciones, Funcionamiento y Atención al Público:

Los Bancos pueden efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera o en unidades de cuentas establecidas en la ley:

- a. Recibir recursos del público en depósitos a la vista y depósitos de ahorro.
- b. Recibir depósitos a plazo.
- c. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptación, endosos o avales de títulos de créditos, así como el

otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas.

- d. Emitir obligaciones.
- e. Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior.
- f. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios con o sin emisión de título, así como préstamos quirografarios.
- g. Conceder créditos en cuenta corriente, contratadas o no.
- h. Efectuar servicios de caja y tesorería.
- i. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.
- j. En lo que refiere a las Sociedades Financieras o Corporaciones de inversión y desarrollo podrán efectuar todas las operaciones señaladas anteriormente, excepto las contenidas en la letra a y g

En cuanto a la atención al público, toda institución financiera notificará a la Superintendencia la fecha de inicio de sus operaciones; y no podrá suspender o poner término a la atención al público sin previa notificación a la Superintendencia, con al menos quince días de anticipación.

La Superintendencia fijara, por resolución de carácter general, el horario mínimo obligatorio de atención al público de las instituciones del sistema financiero que operan en el país, pero podrían prestar sus servicios fuera de dicho horario mínimo obligatorio debiendo notificar este particular a la Superintendencia y al público antes de iniciar el servicio en horario extendido.

Disposiciones Especiales: Existen disposiciones especiales para las Asociaciones Mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las mismas que son instituciones de derecho con finalidad social y sin fines de lucro, estas adquirirán su personería jurídica mediante la aprobación de su estatuto por la superintendencia ,para iniciar sus operaciones requerirán el certificado de autorización que le otorga la superintendencia.

Mediante decreto ejecutivo se expedirán las normas que rijan para su organización y funcionamiento, corresponde al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda dictar políticas generales para el desarrollo de la vivienda.

1.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.2.3 Banca Privada

1.2.3.1 Definiciones Básicas

Los bancos privados ecuatorianos son instituciones financieras que tienen autorización para aceptar depósitos y conceder créditos, persiguiendo la obtención de beneficios; por eso, tratan de prestar los fondos que reciben de tal forma que la diferencia entre los ingresos que obtienen y los costos en que incurren, sea lo mayor posible. Cabe recalcar, que estos procedimientos deben respetar las normas básicas del funcionamiento de los bancos que son: garantizar la liquidez, la rentabilidad y la solvencia.

1.2.1.2 Caracterización de la Banca Ecuatoriana

La Banca Privada en el Ecuador nace en el año de 1831, desde entonces, a travesado por distintos problemas a lo largo de la historia.

El mayor de ellos fue a inicios del año 1999, en donde la crisis bancaria muestra su momento crítico, se observa el cierre de varias instituciones financieras, las cuales pasaron al programa de saneamiento por parte de la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD), para lo cual el Gobierno decreta la congelación de los depósitos y un costoso salvataje bancario, esto debido a las deficiencias en las políticas de gobierno, así como la ineficiencia de los organismos de control en el manejo de la economía.

Actualmente, el sistema bancario ecuatoriano goza de buena salud, como lo reconoce y prueba la Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE). De hecho, para los banqueros nacionales, en la historia del sistema financiero local hay un antes y después de 1999, y un nuevo comportamiento económico general con la implementación de la dolarización.

COBERTURA DE LA BANCA PRIVADA: Actualmente en el Ecuador existen 757 sucursales del sistema bancario, en siete provincias se encuentran alrededor del 83% de las sucursales, sin embargo, las dos principales (Pichincha y Guayas), concentran el 31% y 26% respectivamente.

En base al censo poblacional del 2001, el índice de cobertura bancaria, que mide el número de sucursales por cada diez mil personas pertenecientes a la PEA, a nivel nacional es de 1.7, solo 5 provincias presentan un indicador mayor al nacional:

- Azuay (2.04)
- Pichincha(2.03)
- Imbabura (1.8)
- El Oro (1.8)

El número de sucursales, está asociado positivamente con el ingreso promedio de la población, concentración de la PEA, nivel de recaudaciones tributarias, nivel de instrucción de la población y número de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano. De lo anotado se puede afirmar que el nivel de cobertura bancaria está asociado directamente con el desarrollo económico de cada región.

1.2.1.3 *Productos y Servicios*

En la Banca Privada sabemos que es tan importante poder ofrecer a sus clientes unas buenas oportunidades de

inversión, como poner a su alcance una oferta de soluciones de financiación que se adapten a sus necesidades concretas y que además le permitan adquirir cómodamente aquello que desean, sin la necesidad de descapitalizarse o deshacer sus inversiones.

Dentro de los productos y servicios que ofrece la banca privada están los siguientes:

- Cuenta de Ahorro.
- Cuenta Corriente.
- Créditos: Comercial, Microcrédito, Consumo y Vivienda
- Inversiones: a corto, mediano y largo plazo
- Servicios al cliente: call center
- Giros y cambios.
- Banca Electrónica.
- Tarjetas de Crédito.
- Tarjeta de Débito.
- Tarjeta Privilegio.
- Pólizas
- Remesas
- Comercio Exterior.

1.2.2 Cooperativismo

1.2.2.1 Definiciones Básicas

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad cooperativizada de estas

empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador

La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década de los cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional, cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores y organizaciones clasistas.

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito reguladas y no reguladas por la Superintendencia de Bancos, son importantes fuentes de servicios financieros en el área rural, siendo el rol de las entidades no-reguladas mucho más enfocado en las zonas rurales más remotas, aun cuando su rango de prestación de servicios es menor y sus capacidades técnicas limitadas

El subsistema cooperativo de ahorro y crédito es el segundo más importante en el sistema financiero privado ecuatoriano. Así consta en el último informe de la SB, según el cual este sector representa el 7,45% de los activos de todas las entidades financieras, los activos de las 37 cooperativas, que hoy están controladas por la SB, se han recuperado hasta alcanzar un monto de \$1. 070 millones, con un incremento anual del 45,8%, según el órgano de control bancario.

ESTADÍSTICAS DE LAS COOPERATIVAS POR PROVINCIA

PROVINCIAS	PRODUCCIÓN	CONSUMO	CREDITO	SERVICIOS	TOTAL	%
Azuay	57	61	62	97	277	5.11
Bolívar	5	24	23	26	78	1.44
Cañar	14	21	18	88	141	2.6
Carchi	31	85	13	37	166	3.06
Chimborazo	11	63	73	117	264	4.87
Cotopaxi	0	1	32	60	93	1.72
El Oro	59	36	28	115	238	4.39
Esmeraldas	20	15	33	62	130	2.04
Galápagos	3	6	4	7	20	0.37
Guayas	143	170	177	583	1073	19.8
Imbabura	1	9	24	70	104	1.92
Loja	8	20	63	74	165	3.04
Los Ríos	5	14	29	36	84	1.55
Manabí	44	19	54	116	233	4.3
Morona Santiago	30	6	21	28	85	1.57
Napo	5	3	10	16	34	0.63
Orellana	1	1	6	36	44	0.81
Pastaza	4	28	14	50	96	1.77
Pichincha	173	459	404	635	1671	30.8
Sucumbíos	5	8	8	22	43	0.79
Tungurahua	0	19	117	204	340	6.27
Zamora Chinchipe	11	10	8	14	43	0.79
TOTAL	630	1078	1221	2493	5422	100%
PORCENTAJE TOTAL	11.62%	19.88%	22.52%	45.98%	100%	

Tabla N° 1: Estadísticas de las Cooperativas por Provincias

Fuente: Libro: Dinámica del Sector Cooperativo Ecuatoriano, MIES, Diciembre, 2008

Elaboración: Autoras

En la DNC existen registradas 5.422 cooperativas las cuales se dividen en 4 grupos:

ESTADÍSTICAS DE LAS COOPERATIVAS POR GRUPOS

COOPERATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Producción	630	11,62 %
Consumo	1078	19.88 %
Crédito	1221	22.52 %
Servicio	2493	45.98 %

Tabla N° 2: Estadísticas de las Cooperativas por Grupos

Fuente: Libro: Dinámica del Sector Cooperativo Ecuatoriano, MIES, Diciembre, 2008

Elaboración: Autoras

Es importante la participación de las cooperativas de ahorro y crédito que cubren el 22.52 % del total de cooperativas establecidas en el país. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen una participación en la región Sierra del 25.13%, en la región Insular del 20%, en la Amazonia el 19.92% y en la región Costa el 18.26%.

Se puede observar en la tabla n° 2 que el mayor desarrollo de las organizaciones cooperativas se encuentra en la Sierra, dado que en esta región existe un mayor sentido de integración y cooperación y se han dado varias iniciativas por parte de la iglesia católica para su creación.

En la provincia de Pichincha se concentra un 30.8% del número total de cooperativas, Guayas tiene una participación del 19.8%, seguido por Tungurahua del 6.3%, Azuay 5.1% y Chimborazo el 4.9%.

1.2.2.3 *Productos y Servicios*

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador ofrecen productos y servicios de primera calidad como son:

- Agencias Compartidas Nacionales
- Agencias Compartidas Internacionales
- Remesas

- Bono de Desarrollo Humano
- Cajeros Automáticos
- Tarjetas de Débito
- Rise
- Ventanilla Móvil
- Recaudación con el Seguro Social (IESS)
- Servicios Básicos
- Giros Nacionales
- Servicio de POS

1.2.3 El Mutualismo

1.2.3.1 Definiciones Básicas

Constituye la asociación libre, sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual mediante una contribución periódica.

Las Mutualistas establecen dos categorías para sus asociados, no aportan capital, ni cuota inicial, no distribuyen excedentes, solo los socios activos participan del gobierno de la misma, no tiene derecho al reintegro de sus aportes.

En el caso de las Mutualistas para la Vivienda, están autorizadas para incursionar en el negocio inmobiliario además del financiero.

Características de las Mutualistas

- No constituyen grupos Financieros
- No existe concentración de créditos en personas o empresas vinculadas
- Son entidades con finalidad social, dedicadas a la

- captación de recursos para destinarlos a proveer soluciones de vivienda

1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador

El Mutualismo en el Ecuador nace un 23 de mayo de 1961, cuando el ex Presidente, José María Velasco Ibarra, expidió el Decreto Ley de Emergencia N° 23, con el objeto de incentivar el ahorro en la población ecuatoriana y que a través de la implantación del sistema mutual, se supla la falta de financiamiento para la construcción, la adquisición y el mejoramiento de la vivienda existente para aquel entonces en el país.

En un principio las mutualistas se regían bajo la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas. A partir del 12 de mayo de 1992 se rigen por la Ley General de Instituciones Financieras.

Las Mutualistas se han constituido en nuestro país como entidades privadas especializadas en la solución del déficit habitacional, a diferencia de los bancos y otras instituciones financieras, están facultadas a invertir en proyectos de desarrollo de vivienda y en programas de construcción y están obligadas a mantener una reserva proporcional de encaje en el Banco Central del Ecuador.

En los últimos años ha venido descendiendo el número de Mutualistas, en un inicio fueron 13 y actualmente el sector en nuestro país está conformado por 4 entidades:

- Mutualista Pichincha (Grande)
- Mutualista Azuay (Mediana)
- Mutualista Ambato(Pequeña)
- Mutualista Imbabura(Pequeña)

Las mismas que tienen diferentes sucursales a nivel nacional y se detallan a continuación:

Mutualista Ambato	Tungurahua	Ambato	2.358	2.384
Mutualista Azuay	Cañar	Azogues	2.945	3.023
	Azuay	Cuenca	33.716	34.975
Mutualista Imbabura	Imbabura	Antonio Ante	429	429
		Ibarra	11.642	11.642
		Otavalo	2.640	2.640
		Quito	2.628	2.628
Mutualista Pichincha	Los Ríos	Babahoyo	2.342	2.378
		Quevedo	8738	8.866
		Manta	26.336	26.847
		Portoviejo	12.854	12.997
	Guayas	Guayaquil	6.127	6.156
	Cañar	Azogues	2.613	2.662
	Cotopaxi	Latacunga	14.647	15.168
	Imbabura	Ibarra	10.894	11.136
	Loja	Loja	11.089	11.359
	Pichincha	Quito	115.621	120.514
	Santo Domingo	Santo Domingo	19.102	19.588
	Azuay	Cuenca	5.803	5.930
	Chimborazo	Riobamba	9.705	9.977
	Tungurahua	Ambato	3.365	3.387

Tabla N° 3: Sucursales de Mutualistas a Nivel Nacional

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Como se puede observar en la tabla anterior con información al 31 de mayo del 2011, la mutualista que mayor cobertura tiene es la mutualista Pichincha con

336.684 socios a nivel de todo el país, seguida en menor proporción por la mutualista Azuay con 39,214 socios y en menores proporciones las mutualistas restantes.

Las Mutualistas se han encontrado con una competencia creciente, por parte de otros intermediarios financieros, en especial las cooperativas que se han beneficiado del auge del microcrédito en los últimos años. Los competidores han entrado de manera creciente en el negocio de financiación de vivienda, característicos de las mutualistas, mientras que estas últimas apenas han incursionado en nichos de negocios de bancos y cooperativas (consumo, micro finanzas).

La amenaza de la entrada masiva de la banca pública o de otras instituciones del estado en el negocio de financiación de vivienda ensombrece adicionalmente el panorama y el futuro del sector.

1.2.3.3 *Productos y Servicios*

La Cuenta Constructiva: Es la primera y única libreta de ahorros del país que permite el ahorro estructurado, dotado de variados atributos, este producto busca promover, incentivar y facilitar el ahorro dirigido de sus socios hacia la consecución de 'sueños constructivos'.

Los Productos que ofrecen las Mutualistas cubren todas las variedades del crédito de vivienda entre las que se encuentran:

- El Leasing Inmobiliario
- Los créditos con Emisión de Cédulas.
- Productos de crédito de consumo para el bienestar familiar de sus asociados.
- Tarjetas de débito y crédito.

- Transferencias desde y hacia el exterior y a otras entidades financieras
- Servicios en línea a través de Call Center, IVR e Internet.
- Seguros para sus afiliados, sus créditos y propiedades
- Horarios de servicio diferido y extendido, etc.

1.2.4 La Banca Pública

1.2.4.1 Definiciones Básicas

Las instituciones financieras públicas, fueron creadas con finalidades específicas, para ejecutar la política del Gobierno Nacional en el ámbito de su cobertura. Se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán 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 realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo en cuanto fuera aplicable según su naturaleza jurídica.

Los bancos públicos tienen como característica, otorgar créditos que estimulen el desarrollo económico y social; por lo tanto las condiciones de los préstamos tienen sus ventajas con respecto de los bancos privados, sea por el plazo, tasas de interés, años de gracia, garantías y formas de pago; por lo tanto este servicio está orientado fundamentalmente al apoyo de la agricultura, ganadería, industria, vivienda ,exportaciones, infraestructura, turismo, pesca, artesanía, etc., pilares imprescindibles en la economía de las naciones.

1.2.4.2 La Banca Pública en el Ecuador

En nuestro país la banca pública está constituida por las siguientes instituciones:

Banco Central del Ecuador

El Banco Central del Ecuador tiene como función constitucional establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también la atribución de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas.

Banco Nacional de Fomento (BNF)

Es una entidad financiera cuyo objetivo central es brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de las políticas de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país.

Corporación Financiera Nacional (CFN)

Es una institución financiera pública, cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional de Desarrollo para servir a los sectores productivos del país.

Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV)

Es una entidad financiera cuyo objetivo es el de consolidarse como Banca de Segundo Piso, a fin de atender el mercado hipotecario y financiero, que cubra las demandas de las viviendas de interés social y su financiamiento con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado.

Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE)

Es una institución financiera pública, dedicada a invertir en la formación del talento humano ecuatoriano, a través de la administración de recursos económicos, para la concesión de crédito educativo y becas.

Banco del Estado (BEDE)

Tiene por finalidad canalizar los recursos para el desarrollo de obras y servicios públicos, orienta sus créditos hacia el sector público, acorde a las políticas del estado.

Las leyes constitutivas establecen el objetivo social de cada integrante, especialidad, nicho de mercado y facultades. Por su característica de bancos de desarrollo, tienen un rol preponderante en la estrategia del Gobierno, cuya planificación se alinea a los objetivos del plan gubernamental, que pretenden la bancarización del mayor número de usuarios, y la integración del sector popular y solidario. Para el efecto cuenta con la red bancaria del BNF, que es la más amplia del país, y ha elaborado el proyecto de “Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario”, que reforma el marco jurídico de las cooperativas de ahorro y crédito, crea cajas centrales y unidades populares, entre otros.

Algunos bancos públicos tienen problemas de Gobierno Corporativo, por la inestabilidad de los directivos y ejecutivos, demora en la toma de decisiones emergentes, e imposición de procesos burocráticos. Ocasionalmente afrontan injerencia política, que desvía su atención de las actividades de intermediación en el ámbito financiero, y fija costos financieros en programas especiales sin estudios técnicos del gasto operativo a incurrir. Esto ha generado

alto riesgo de crédito, liquidez y operativo, al integrar a sectores no calificados en el sistema financiero privado, produciendo pérdidas cuantiosas que se vienen restituyendo con partidas presupuestarias del Estado.

El sistema de banca pública se somete al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Contraloría General del Estado, en los ámbitos de sus competencias. Las unidades de Auditoría Interna y el Comité son designados por la Contraloría, pero reportan a los dos órganos de control. También cuentan con el servicio de auditores externos independientes, que realizan exámenes sobre la razonabilidad de los estados financieros e información suplementaria, y evalúan la eficiencia de los controles internos con el alcance que establecen las normas internacionales de auditoría.

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

1.2.4.3 *Productos y servicios*

La economía necesita contar con una banca oficial transparente y eficiente que contribuya a promover el

ahorro y canalizar el crédito hacia proyectos de crecimiento.

En la mayoría de los países del mundo, incluidos los de mayor desarrollo funcionan bancos oficiales o con participación pública, que cumplen funciones de promoción de actividades productivas y sociales

Los productos y servicios que ofrece la banca pública son los siguientes:

- Apertura de Cuentas
- Certificación de no adeudar al Banco
- Depósitos a Plazo
- Cheques de Gerencia
- Giros Nacionales
- Convenios de Pago
- Convenios de Recaudación
- Pagos de Cartera

1.3 Tendencias actuales de productos y servicios financieros

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

Hoy en día el panorama financiero se ve afectado por los cambios en el entorno en el que trabajan los bancos. De hecho, ellos tienen cada vez más dificultades para diferenciarse y competir debido al carácter de los productos y servicios que ofrecen que son fácilmente replicables. El Sector Financiero no debe quedarse atrás en la actualización de sus sistemas informáticos mediante la adquisición de nueva tecnología, este esfuerzo tendrá como consecuencia una mayor productividad y eficiencia de sus recursos así como la calidad en el servicio a ofrecer.

La multitud de canales que existen para relacionarse con los bancos junto con el nacimiento de la Web 2.0, aumentan la interactividad complicando aún más la captación y retención de clientes, sin embargo, esta tecnología es un estrategia que proyecta aumentar las inversiones y a mantener una comunicación con los clientes, socios comerciales y ejecutivos para fomentar la colaboración dentro de los bancos.

Para poder aumentar su competitividad el sector financiero debe proporcionar niveles superiores de servicio y mayor rapidez en adoptar los últimos avances tecnológicos, pensando siempre y en primer lugar en los clientes.

La gente está cada vez más conectada y esto obliga a las entidades financieras a innovar constantemente todos sus canales (banca Internet, banca telefónica).

Los sistemas de información son una herramienta que, de forma eficiente, permite a las entidades financieras realizar su negocio de manera eficaz. Los nuevos servicios financieros, resultado de la aplicación de las nuevas tecnologías aumentan la competitividad de las entidades, eliminan el tiempo y la distancia entre el cliente y la banca y proporcionan mayor y mejor interacción con los usuarios.

1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos entre los cuales se encuentran los siguientes:

1. Sucursales bancarias
2. ATMs, Puntos de venta (POS)
3. Banca por Internet,
4. Banca telefónica,
5. Banca celular
6. Corresponsales no bancarios.

No obstante, dado el desarrollo tecnológico y la globalización a nivel mundial, y el cada vez mayor uso de tecnología bancaria, el acceso a canales de provisión de servicios financieros (POS), aún no está al alcance de la mayoría de la población adulta que lo usa con el fin de facilitar sus transacciones diarias mediante Internet COBIS™ CANALES, potencia la provisión de servicios financieros a los clientes de las Instituciones financieras a través de diferentes medios de acceso en todo tipos de ambientes, inclusive aquellos de baja infraestructura tecnológica, favoreciendo las posibilidades de penetración de las instituciones en nuevos mercados con alto potencial de crecimiento, facilitando el manejo de dinero físico y electrónico; permiten la multiplicación de los puntos de atención a clientes, con el uso de dispositivos de bajo costo.

Permite el manejo de canales de atención tanto en oficina como a través de canales virtuales (dispositivos de atención móviles y de autoservicio), aprovechando los recursos que provee la tecnología más actualizada.²

1.3.3 Los retos futuros de los productos y servicios financieros del Ecuador

La evolución tecnológica de los últimos años ha dado lugar a una nueva generación de Internet: Internet móvil, social y colaborativo. La universalidad de Internet se ha convertido en una realidad que ha dado paso a un proceso acelerado de innovación tecnológica en lo que respecta a la aparición de nuevos dispositivos con mayor capacidad de computación, acceso a internet de banda ancha, geolocalización, interfaces humanos de última generación, etc. Este nuevo contexto puede ser utilizado como palanca para el perfeccionamiento de nuevas oportunidades de negocio, en especial al Sector Financiero.

² <http://ecuador-it.gob.ec/productos/cobis%E2%84%A2-canales-ventanilla-y-banca-virtual-3-0/>

Los desafíos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador son que la globalización ha demandado gran cantidad de nuevos servicios, y el analfabetismo en tecnología hace que gran parte de la población este fuera del alcance de estos productos y servicios.

Banca virtual, oficina electrónica, reingeniería, outsourcing, los grandes retos de la banca para el siglo XXI dependen del buen uso de las Tecnologías de la Información.³

³ Consultado en: <http://www.idg.es/computerworld/Nuevos-tiempos-para-el-sistema-financiero.Las-Tecn/seccion-/articulo-51471>

CAPÍTULO II

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

2.1 EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL (Análisis por plaza y por subsistema)

En el entorno geográfico de la provincia del Guayas y concretamente en la ciudad de Guayaquil, el sistema financiero en los 3 últimos años ha tenido un crecimiento acelerado.

Actualmente instituciones financieras de diverso orden ya sean controladas por la Superintendencia de Bancos y no controladas, han abierto sus oficinas u agencias en esta ciudad.

Para el presente trabajo investigativo se tomará en cuenta los subsistemas existentes en el Cantón Guayaquil y que se encuentran regulados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, siendo ellos:

Bancos Privados:

- Banco Amazonas
- Banco del Austro
- Banco Bolivariano
- Banco Capital
- Banco CitiBank
- Banco Comercial de Manabí
- Del Bank
- Finca
- Banco Rumiñahui
- Banco de Guayaquil
- Banco Internacional
- Banco Litoral
- Banco Machala
- Banco del Pacífico
- Banco Pichincha
- Procredit
- Produbanco
- Proamérica

- Banco Solidario
- Banco Sudamericano
- Banco Territorial
- Unibanco

Cooperativas:

- 15 de Abril
- 23 de Julio
- 29 de Octubre
- Cámara de Comercio de Ambato
- COOPAD
- COOPCCP
- Nacional

Mutualistas:

- Mutualista Pichincha

Sociedades Financieras:

- Consulcrédito
- Diners
- Firesa
- Global
- Internacional
- Leasincorp

Bancos Públicos:

- Banco Ecuatoriano de la Vivienda
- Banco Nacional de Fomento

Población Bancarizada en el Cantón Guayaquil

SUBSISTEMAS	DIC_08		DIC_09		DIC_10	
Banca Privada	1.046.966		1.152.283		1.264.825	
Banca Pública	74.781		43.093		100.316	
Cooperativas	517.695		557.679		560.896	
Mutualistas	4.551		5.113		5.859	
Sociedades Financieras	3.817		3.837		11.644	
TOTAL BANCARIZADOS	1.647.810	73.14%	1.762.005	77.32%	1.943.540	82.67%

Tabla N° 4: Población Bancarizada en el Cantón Guayaquil

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros e INEC

Elaboración: Autora

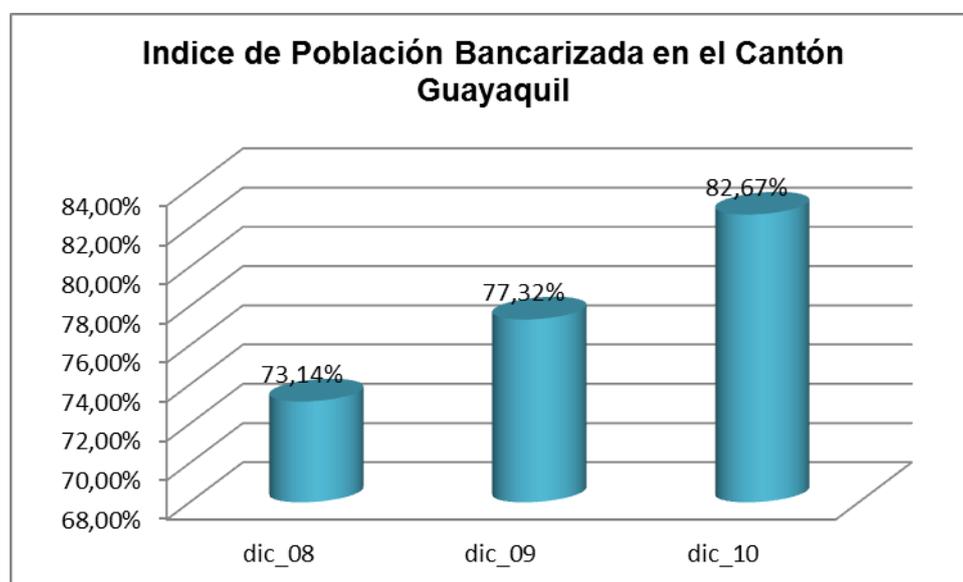


Gráfico N° 1: Índice de Población Bancarizada en el Cantón Guayaquil

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, INEC

Elaboración: Autoras

El Cantón Guayaquil a Diciembre del 2010, cuenta con una población de 2.350.915 habitantes, de los cuales 1.943.540, están bancarizados o tienen acceso al Sistema Financiero Local, pasando de 77,32% en el año 2008 a 82,67 % en el 2009, los mismos que se reflejan por el aporte tanto de la banca pública, privada, mutualistas, sociedades, y de las cooperativas. Este crecimiento económico se ve reflejado gracias a la confiabilidad de los depositantes y, a la seguridad que ha ofrecido el Sistema Financiero Nacional.

Es así que para Diciembre del año 2010, podemos afirmar que la tendencia de la población a acceder a los servicios financieros y no financieros que ofrece el Sistema Financiero Nacional fue positiva en el Cantón.

NÚMERO DE CLIENTES DE DEPÓSITOS POR SUBSISTEMA

SUBSISTEMAS	2008	2009	2010
Banca Privada	1.046.966	1.152.283	1.264.825
Banca Publica	74.781	43.093	100.316
Cooperativas	517.695	557.679	560.896
Mutualistas	4.551	5.113	5.859
Sociedades Financieras	3.817	3.837	11.644
Total de Depósitos	1.647.810	1.762.005	1.943.540

Tabla N° 5: Número de Clientes de Depósitos por Subsistema

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

A Dic/10, el número de clientes del Sistema Financiero local llegó a 1,9 millones, de los cuales podemos ver que el mayor número de clientes con 1,2 millones le corresponden al subsistema de Bancos Privados, esto quizás debido a una gran oferta en cuanto a productos y servicios que presta la banca privada. Es importante destacar el incremento de clientes registrado en el último año en el subsistema de la banca pública, pasando de 19.75% en el año 2009, a 45.98 % en el año 2010, esto gracias a las políticas del gobierno en beneficio del sector agrario, comercial, y productivo dentro de los cuales se encuentran los microcréditos, crédito 5-5-5, crédito de desarrollo humano etc.

2.2 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES

2.2.1 Por tipo de depósito

Las entidades financieras han desarrollado sus servicios de captaciones, especialmente en cuatro tipos de depósito:

- Cuentas Corrientes
- Cuentas de Ahorro
- Depósitos a plazo fijo
- Otros, en los que se incluyen: depósitos de garantía, depósitos por confirmar, depósitos restringidos y operaciones de reporto.

EVOLUTIVO DE CAPTACIONES POR TIPO DE DEPÓSITOS

Tipo de Depósitos	2008	2009	2010	Var. % 2008-2009	Var. % 2009-2010
Ahorro	8.526.057,87	9.136.981,25	11.057.309,13	7.16%	21.01%
Corriente	15.347.074,53	26.277.504,83	0.00	71.22%	-
Plazo	10.041.135,27	11.423.228,64	14.378.366,44	13.76%	25.86%
Otros Depósitos	879.688,22	14.842.157,94	23.056.400,05	1587.20%	55.34%

Tabla N° 6: Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósito

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

De la tabla precedente se puede establecer que los depósitos en ahorros entre 2008 y 2009 se aumentaron en un 7.16% al pasar de 8.526.057,87 en el 2008 a 9.136.981,25 en el 2009. Entre el 2009 y el 2010 se registra un incremento del 21.01% al pasar este tipo de captación de 9.136.981,25 en el año 2009 a 11.057.309,13 en el año 2010, con lo cual se determina un crecimiento constante y positivo, reflejando la liquidez doméstica.

Los Depósitos tanto a plazo, como otros depósitos también han tenido un incremento muy significativo en los años 2009 al 2010, con un incremento del 25.86% y 55.34% respectivamente.

Es importante recalcar que en cuanto a depósitos en cuenta corriente respecto al año 2008-2009 existió un alto incremento del 72.22%, pero respecto al año 2010 no se registra la cuenta en la fuente de información (Superintendencia de Bancos y Seguros), razón por la cual no se puede establecer el incremento del año 2009 al 2010.

2.2.2 Por Subsistemas

Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósitos Banca Privada

Tipo de Depósitos	2008	2009	2010	Var.%2008-2009	Var.%2009-2010
Ahorro	7.699.468,32	8.155.402,16	9.893.122,24	5.92%	21.91%
Corriente	15.293.165,56	25.792.698,78	-	68.65%	-
Plazo	9.955.811,46	10.358.432,62	13.158.915,19	4.04%	27.04%
Otros Depósitos	717.492,93	14.589.387,83	22.830.433,48	1933.38%	56.49 %

Tabla N° 7: Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósito Banca Privada

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

La banca privada mantiene una notoria presencia en la estructura financiera de captaciones del cantón Guayaquil, los índices evidencian que la mayor participación del mercado esta capturada por este subsistema.

Los depósitos en cuentas Corrientes, es el tipo de depósito que capta mayores rubros en la banca privada, teniendo un incremento para los años 2008 al 2009 del 68.65%; esto debido a que el Cantón Guayaquil, es una ciudad meramente comercial en donde la mayoría de comerciales trabajan a través de la emisión de cheques por su facilidad de servicios y accesos.

Los depósitos a plazo tuvieron un incremento entre el 2008 y el 2009 del 4.04%; pero para los años 2009-2010 hubo un incremento muy significativo del 27.04%.

Existe un crecimiento considerable en cuanto a Otros Depósitos, ya que pasa de tener 717.492,93, en el 2008 a 14.589.387,83, en el año 2009 con una variación de más del 100%, manteniéndose con ese incremento constante para el año 2010 llegando a tener una variación del 56.49%.

La preferencia del cliente por mantener sus depósitos en la banca privada se debe a la confiabilidad que el cliente tiene en la banca privada, a los productos y servicios que presta, y por su cobertura puesto que la mayoría de los bancos privados que tienen presencia en Guayaquil, la tienen también en la mayoría de ciudades del país.

Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósitos Banca Pública

Tipo de Depósitos	2008	2009	2010	Var.%2008-2009	Var.%2009-2010
Ahorro	61.975,58	153.359,00	199.013,04	147.45%	29.77%
Corriente	54.577,97	484.806,05	-	788.28%	-
Plazo	3.422,33	8.115,21	31.675,247	137.13%	290.32%
Otros Depósitos	37.752,44	112.801,52	98.859,926	198.79%	-12.36%

Tabla N° 8: Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósito Banca Pública

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

En lo concerniente a la Banca Pública se aprecia un crecimiento considerable para los años 2009 y 2010, en la mayoría de los tipos de depósitos, llegando a tener una variación del más del 100% con respecto al año 2008.

La cuenta de Otros Depósitos, es la única cuenta que registra un decremento de -12.36% para el año 2010 en relación al 2009.

Se puede resumir que para la Banca Pública el año 2009 y 2010 ha tenido una tendencia positiva muy marcada.

Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósitos Cooperativas

Tipo de Depósitos	2008	2009	2010	Var.%2008-2009	Var.%2009-2010
Ahorro	741.673,73	801.604,303	934.381,6	8.08%	16.56%
Plazo	73.335,17	103.752,24	165.883.156	41.48%	59.88%
Otros Depósitos	124.442,85	115.786,544	122.353,251	-6.96%	5.67%

Tabla: N° 9: Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósito Cooperativas

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Este subsistema no administra recursos del público en depósitos en cuentas corrientes por impedimento de su propia legislación, siendo su principal fuente de fondeo los ahorros a la vista.

Los depósitos de ahorro crecen entre el 2008 y el 2009 en un índice del 8.08%; registrando un mayor incremento del 16.56%% con respecto al 2010. Este significativo crecimiento, obedece al auge que vienen teniendo las cooperativas como las principales instituciones financieras encargadas de llegar a segmentos de la población tradicionalmente segregados.

Otra importante fuente de fondeo que manejan las cooperativas son los depósitos a plazo fijo que le han permitido mantener excelentes niveles de liquidez. Durante el período de análisis, se observa un crecimiento en el 2009 del 41.89% con respecto al año inmediato anterior; al 59.88%; en el año 2010.

Cabe recalcar el decremento que tiene la cuenta de Otros Depósitos en el año 2009 con una variación de -6.96%; con respecto al 2008, teniendo una leve recuperación en el año 2010.

Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósitos Mutualistas

Tipo de Depósitos	2008	2009	2010	Var.%2008-2009	Var.%2009-2010
Ahorro	22.940,238	26.615,793	30.792,244	16.02%	15.69%
Plazo	7.519,817	8.394,155	13.692.346	11.63%	63.12%

Tabla: N° 10: Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósito Mutualistas

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Se observa un leve incremento en lo que respecta a los depósitos en cuentas de ahorros, teniendo así una variación de 16.02% para los años de 2008 al 2009, y una variación para el 2010 de 15.69%.

Los Depósitos a plazo tienen un incremento más significativo sobre todo en la variación del 2009-2010, con el 63.12%.

Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósitos Sociedades

Tipo de Depósitos	2008	2009	2010	Var.%2008-2009	Var.%2009-2010
Plazo	1.046.490,75	944.534,41	1.008.200,49	-9.74%	6.74%
Otros Depósitos	-	24.182,05	4.753,387		-80.34%

Tabla: N° 11: Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósito Sociedades

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

En la cuenta de Depósitos a plazo en el año 2009 existió un pequeño decremento, teniendo así en el año 2008, 1.046.490,75 a 944.534,41 en el 2009, con una variación del -9.74%; pasando a tener una leve recuperación en año 2010.

En el año 2008 no se registra la cuenta Otros Depósitos en la base de información (Superintendencia de Bancos y Seguros), razón por la cual no se puede establecer la variación respecto a los años 2008-2009. En cuanto a los años 2009-2010 existe un decremento altamente significativo llegando a tener una variación del -80.34%

Finalmente, presentamos un compendio por tipo de captación para cada subsistema con los datos del año 2010.

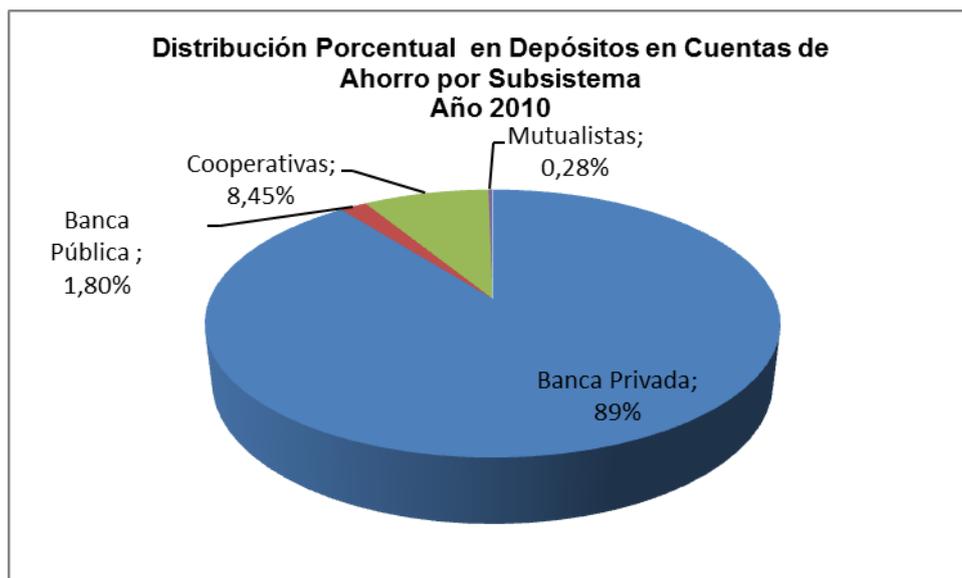


Gráfico N° 2: Distribución Porcentual de Depósitos en cuentas de Ahorros por Subsistema

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

En cuanto a los depósitos en cuentas de ahorros, la mayor participación en el año 2010 la tiene la Banca Privada con un 89%, seguida de las Cooperativas con un 8.45% y un 1.80% que corresponde a la Banca Pública. La mayor participación que refleja la banca privada en este tipo de depósitos, está íntimamente ligada a la mayor cobertura de servicios que ofrece.

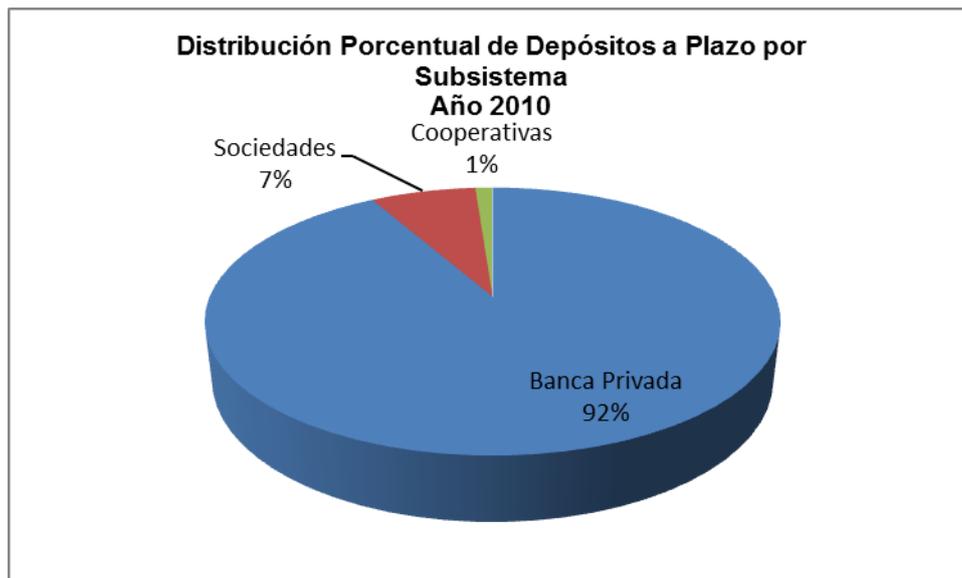


Grafico N° 3: Distribución Porcentual de Depósitos a Plazo por Subsistema

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Más de la mitad de los depósitos a plazo están colocados en la Banca Privada, seguida por las Sociedades con un 7% de participación y apenas un 1% que alcanza en este tipo de depósitos las Cooperativas. Esta alta participación que tiene la Banca Privada, se explica por la mejor tasa de interés que oferta al público, lo que hace de este tipo de depósito un instrumento más atractivo para quienes buscan una mayor rentabilidad para su inversión.

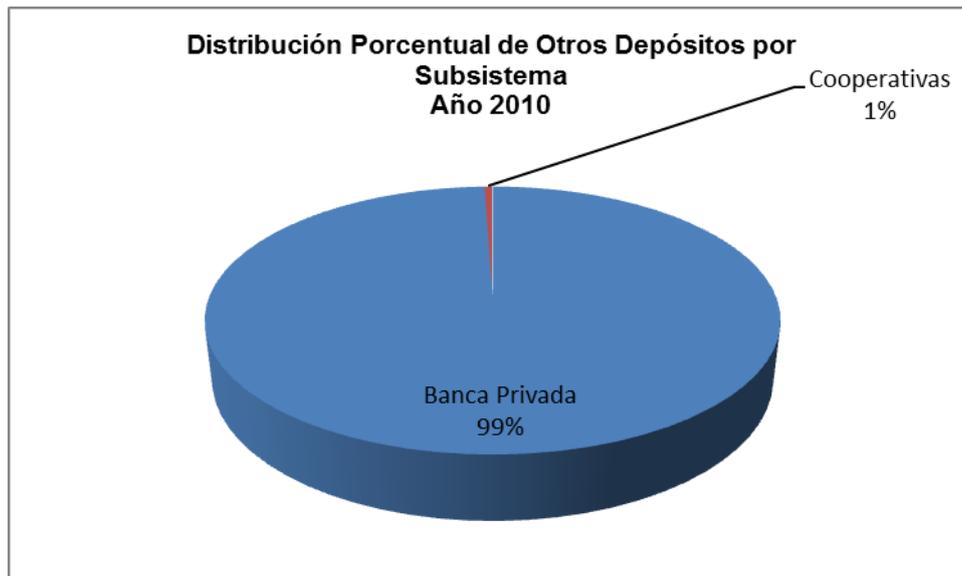


Grafico N° 4: Distribución Porcentual de Depósitos en cuentas de Otros Depósitos por Subsistema

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

2.3 EVOLUTIVO DE COLOCACIONES

1.3 Por Tipo de Cartera

La cartera total es el principal rubro del activo de todas las Entidades Financieras, la estructura de este rubro busca una mayor diversificación del portafolio y una mayor rotación del capital.

Los tipos de créditos que se manejan en el sistema Financiero Nacional, están representados por los segmentos:

- Comercial
- Consumo
- Microcrédito
- Vivienda.

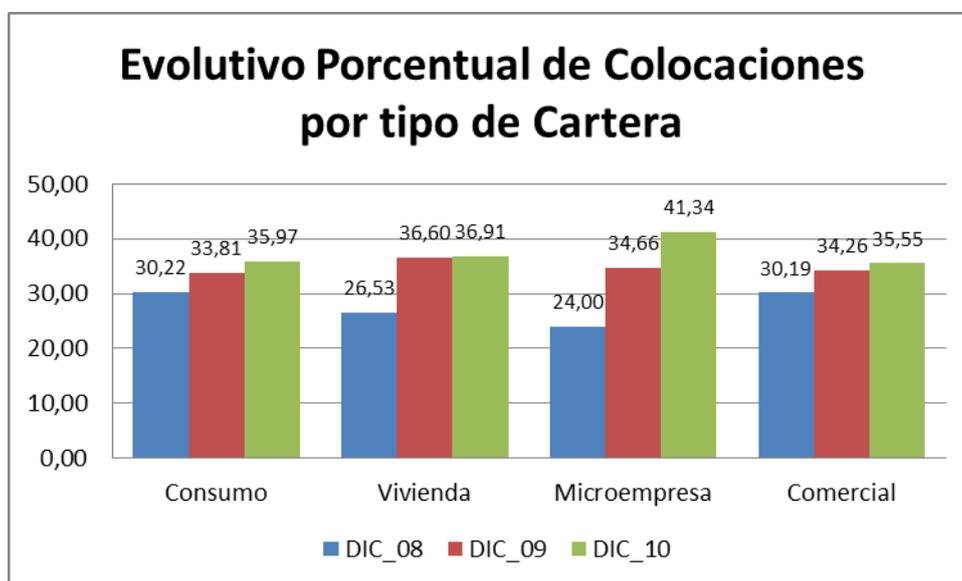
EVOLUTIVO DE COLOCACIONES POR TIPO DE CARTERA

Tipo de Cartera	2008	2009	2010
Consumo	8.017.009,73	8.971.390,11	9.542.722,17
Vivienda	3.006.999,08	4.142.439,68	4.182.951,66
Microempresa	1.079.906,98	1.559.624,33	1.860.491,15
Comercial	14.073.815,96	15.974.280,98	16.576.094,52
TOTAL GENERAL	26.177.731,75	30.647.735,10	32.162.259,50

Tabla N° 12: Evolutivo de Colocaciones por Tipo de Cartera

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras



Gráfica N° 5: Evolutivo Porcentual de Colocaciones por Tipo de Cartera

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

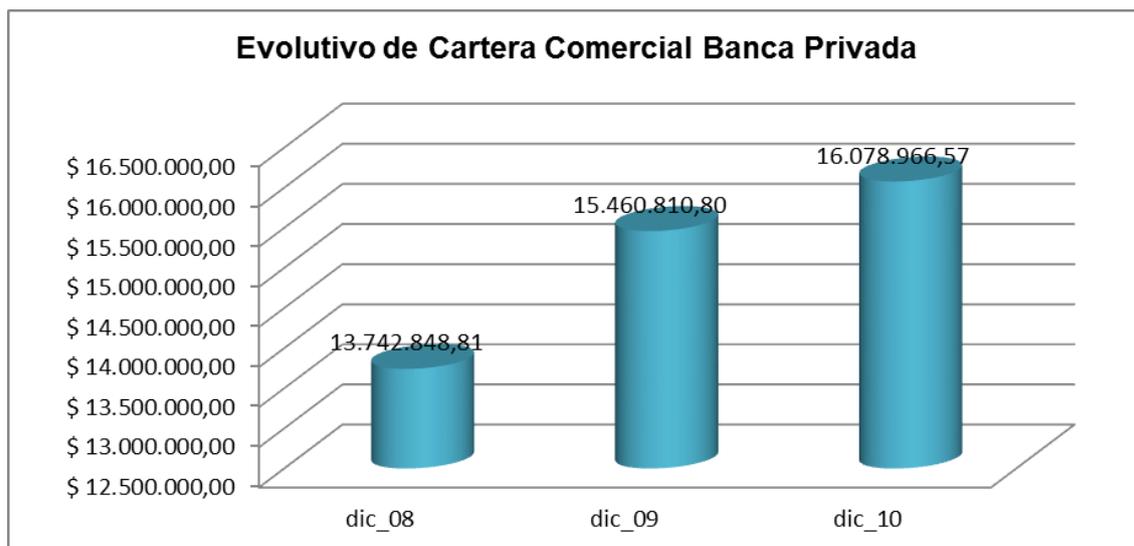
Como se puede apreciar en el gráfico 4, existió un crecimiento constante de las colocaciones del sistema bancario comprendido entre los años 2008-2009. Sin embargo para el año 2010 se observa una recuperación paulatina de las colocaciones que se deriva del mejor contexto económico vivido durante dicho año.

La estructura de colocaciones del sistema determinó que la cartera que mayores rubros capta es la cartera comercial, llegando a tener 16.576.094,52, en el año 2010.

Adicionalmente, se debe destacar el espacio que ha ganado el segmento de crédito a la microempresa a partir del año 2009, donde se observa un incremento respecto al año anterior pasando de 24.00% a 34.66%; teniendo una clara tendencia de incremento .

1.4 *Por Subsistema*

BANCA PRIVADA

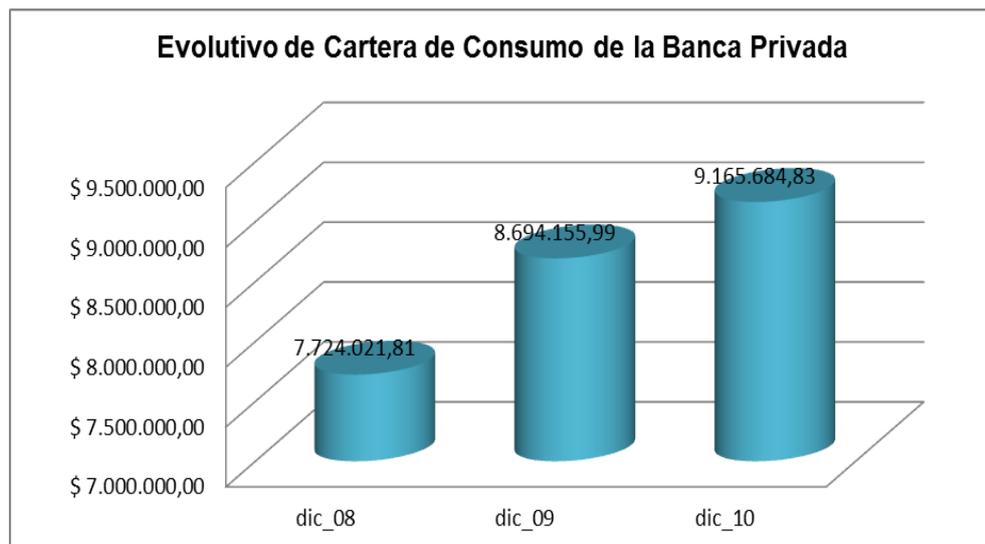


Gráfica N° 6: Evolutivo de Cartera Comercial Banca Privada

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguro

Elaboración: Autoras

La mayor parte de créditos colocados en la banca privada, corresponde a la cartera comercial mostrando un alto incremento con respecto al año 2008 al 2010 al pasar de 13.742.848,81 en el 2008 a 16.078.966,57 en el 2010; constituyéndose en un producto importante para la banca privada que poco a poco va obteniendo mayor nivel del mercado.



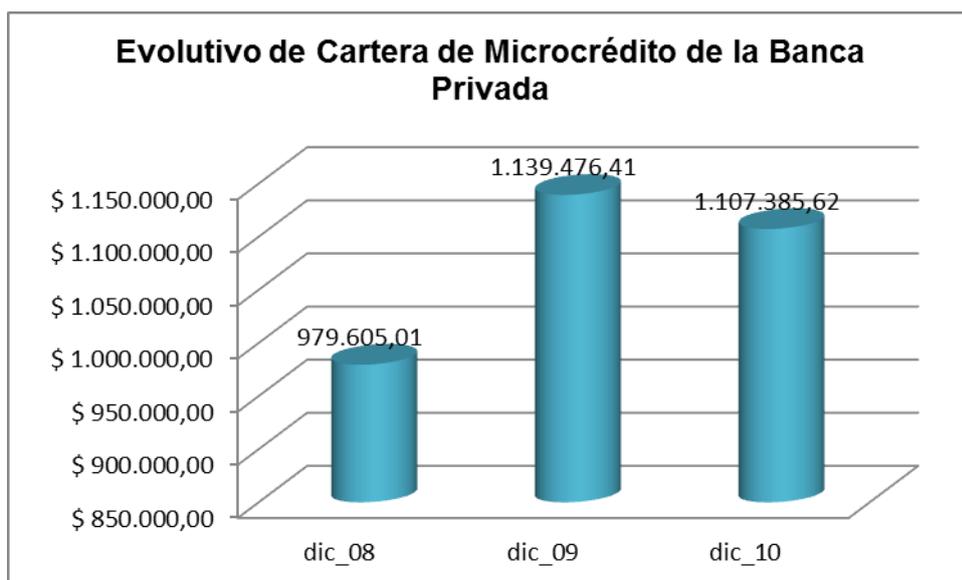
Gráfica N° 7: Evolutivo de Cartera de Consumo Banca Privada

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Del gráfico anterior se puede apreciar que en el período 2008-2009 se registró un crecimiento del 12.56% en los créditos de consumo, al pasar de \$ 7.724.021,81 en el 2008 a \$ 8.694.155,99 en el 2009; cabe mencionar que para el periodo 2009- 2010 hubo un incremento no muy significativo del 5.42%.

La cartera de consumo es la segunda cartera de crédito de la banca privada que tiene los mayores rubros de los créditos colocados.

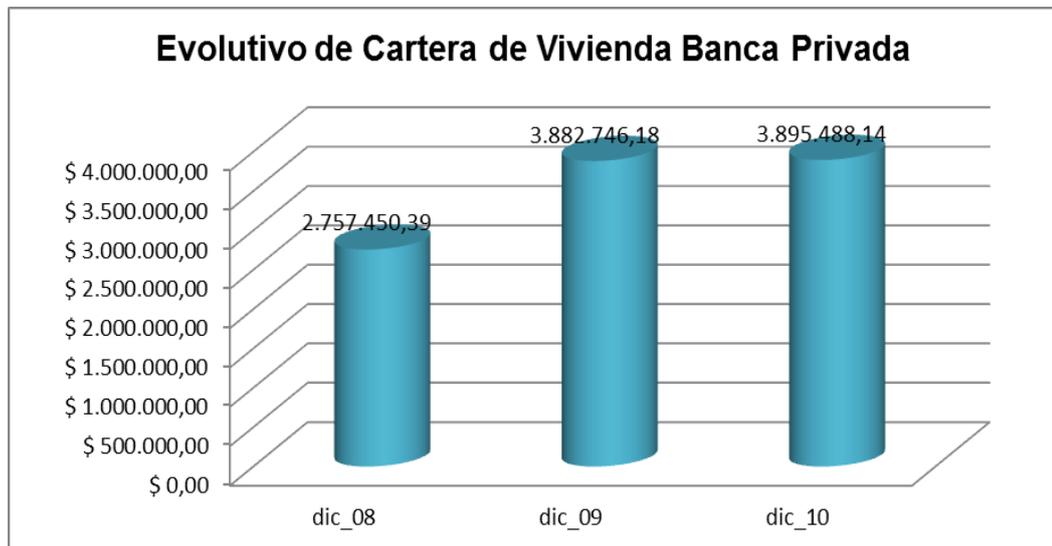


Gráfica N° 8: Evolutivo de Cartera de Microcrédito Banca Privada

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Para el 2009 hubo un incremento del 16,32% con respecto al 2008, en el que pasó de \$ 979.605,01 en el 2008 a \$ 1.139.476,41 en el 2009. Sin embargo, para el 2010 se registra un descenso del 10.71% pasando este tipo de créditos de \$ 1.139.476,41 a 1.107.385,62 entre el 2009 y el 2010.



Gráfica N° 9: Evolutivo de Cartera de Vivienda Banca Privada

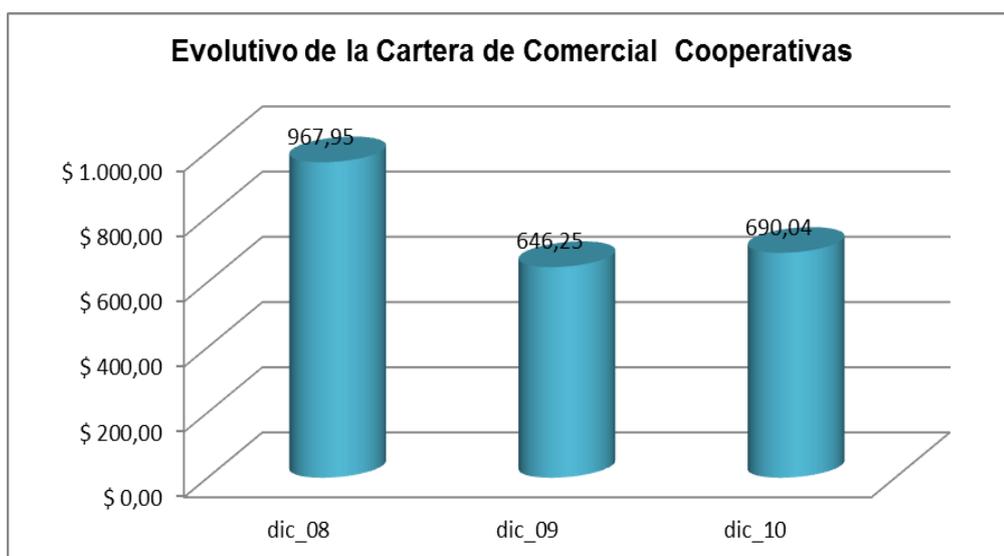
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

La cartera de crédito de Vivienda muestra un incremento en lo que respecta al periodo de 2008-2009, teniendo una variación del 40.81%, pero para el periodo 2009-2010 se observa una ligera variación de apenas el 0.33%.

Esto debido en gran parte a la gran oferta de Cooperativas de Vivienda creadas en estos dos últimos años.

COOPERATIVAS



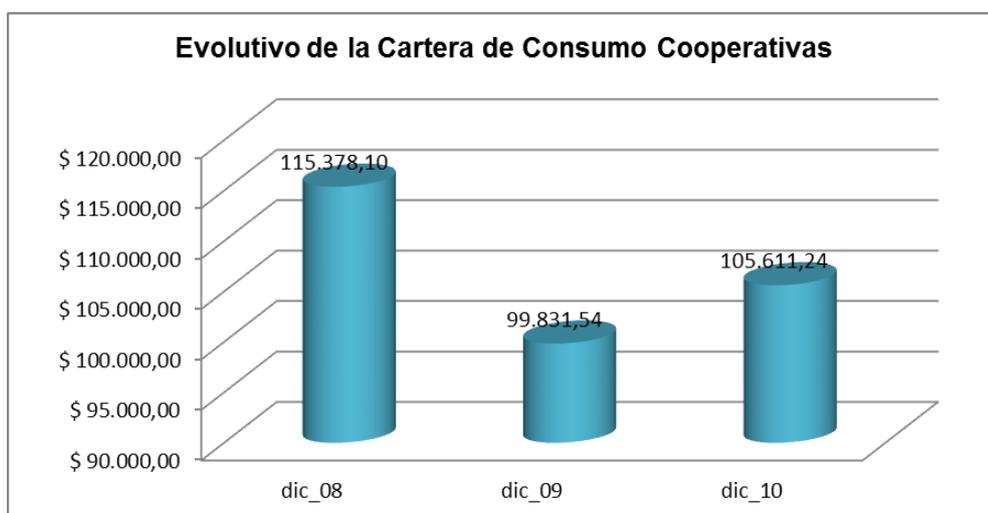
Gráfica N° 10: Evolutivo de Cartera de Vivienda Banca Privada

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Como se aprecia en el gráfico anterior, se puede observar que la cartera comercial del subsistema de Cooperativas para los años 2009- 2010 en el cantón Guayaquil, marca una clara tendencia decreciente ya que el índice empieza en 967,95 en el 2008 y llega a 690,04 en el 2010.

Hay que recalcar que al contrario que la Banca Privada, la cartera comercial en las Cooperativa, es la cartera que menos rubros capta.



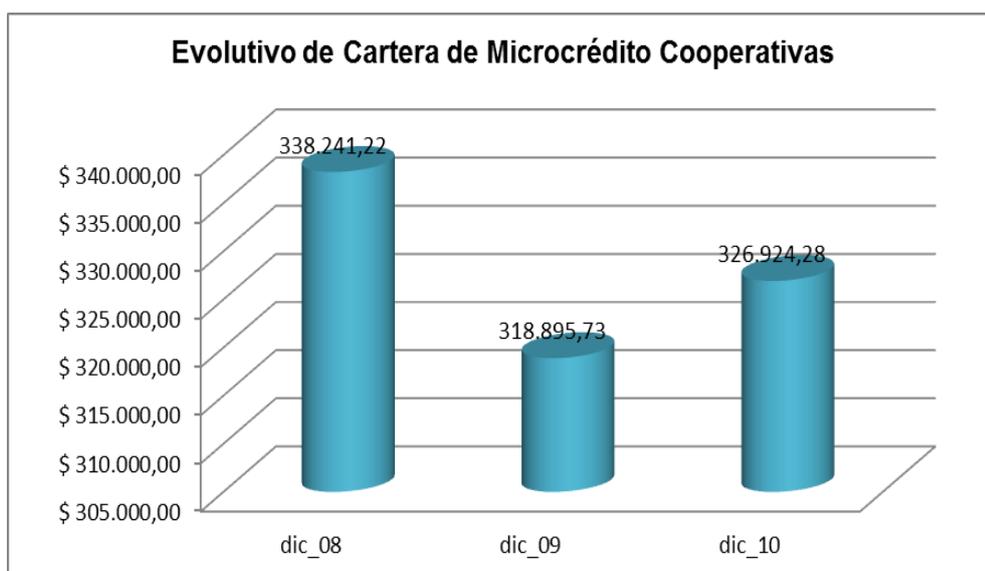
Gráfica N° 11: Evolutivo de Cartera de Consumo Cooperativas

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

En el sector cooperativo como en todos los subsistemas la cartera dedicada al consumo que se financia mediante el pago a través de sueldos o rentas fijas, también tuvo contracción durante el año 2009, habiendo evidenciado el repunte para el año 2010, en que se mejora las economías familiares y las personas vuelven a incursionar en créditos de consumo, haciendo de las cooperativas un ente generador de este segmento.

En el año 2009 la reducción en este segmento fue del 13.47% con respecto al 2008, al pasar en valores absolutos de \$ 115.378,10 en el 2008 a \$ 99.831,54 en el 2009; mientras que para el 2010 se registra una leve recuperación del orden del 5.79% al registrar en valores absolutos en el 2009 \$99.831,54 y en el 2010 \$ 105.611,24.



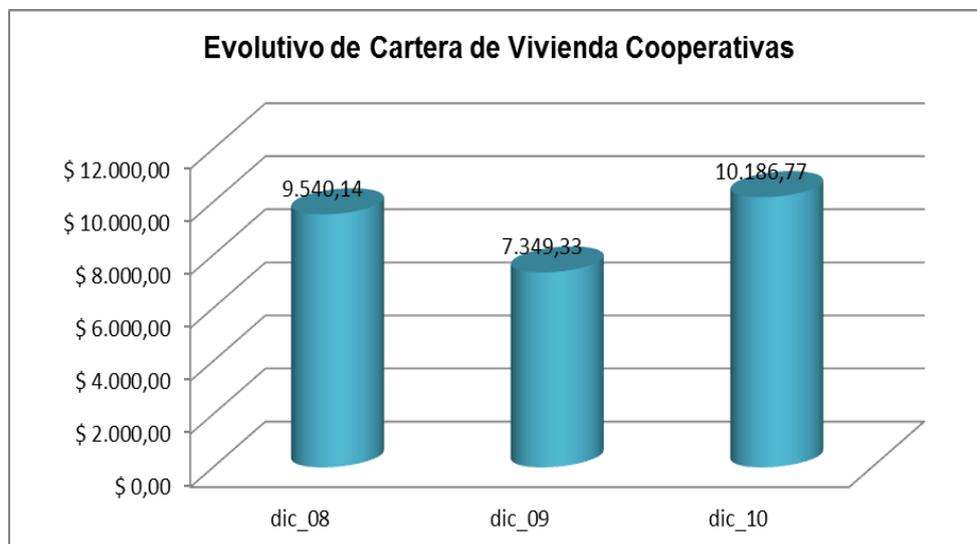
Gráfica N° 12: Evolutivo de Cartera de Microcrédito Cooperativas

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

Lo que muestra la gráfica es una contracción del crédito entre el 2009 con respecto al 2008, para tener una leve recuperación en el 2010. Esto obedece a la preferencia de los prestatarios por los servicios de crédito que para este segmento ofrece principalmente la banca pública por las bajas tasas de interés que cobra como política gubernamental. Así, para el año 2009 se verifica una reducción del 5.72% con respecto al 2008, teniendo una ligera alza para el 2010

del 2.52% con respecto al 2009 en que se registró en valores absolutos \$ 318.895,73 frente a los \$ 326.924,28 obtenidos a finales del 2010.



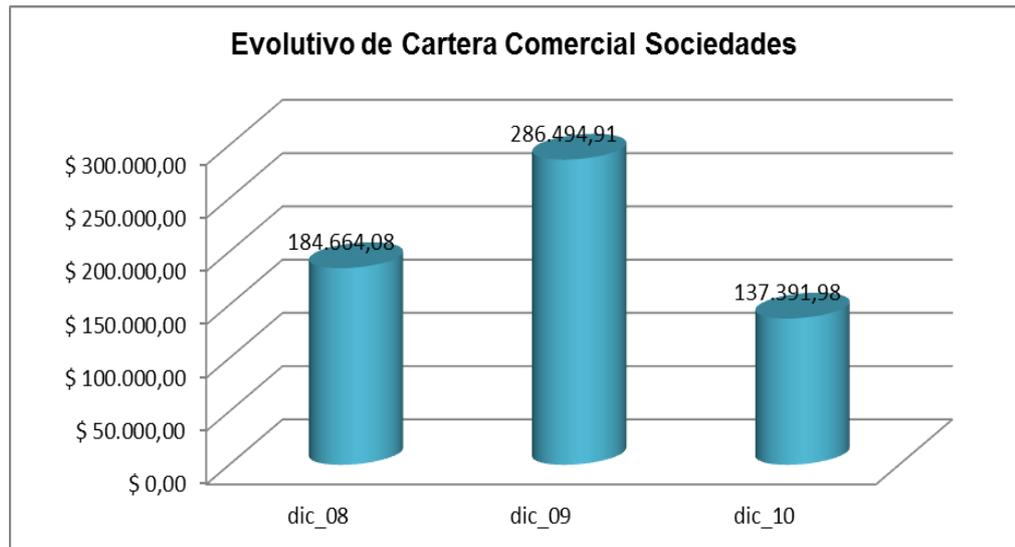
Gráfica N° 13: Evolutivo de Cartera de Vivienda Cooperativas

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

En el año 2009 el sector cooperativo regulado de Guayaquil, muestra un decremento pasando de 9.540,14 en el 2008, a 7.349,33 en el 2009, alcanzando un incremento de 10.186,77 en el año 2010, con lo cual se deduce que respecto a la cartera de vivienda es la cartera que más recursos capta para las cooperativas a pesar de que en este segmento ya están en el mercado financiero instituciones financieras especializadas como las mutualistas, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y el IESS.

SOCIEDADES

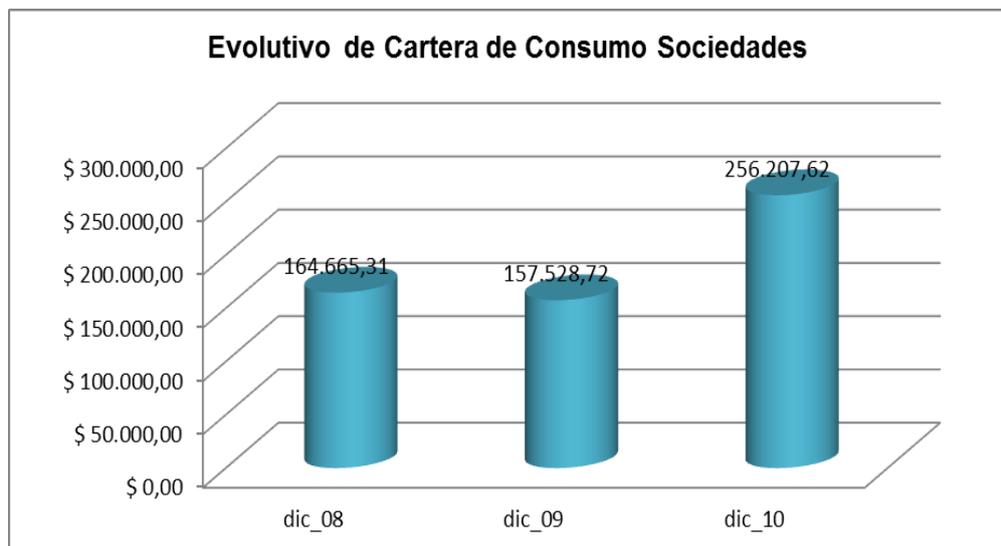


Gráfica N° 14: Evolutivo de Cartera Comercial Sociedades

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

La cartera comercial de las Sociedades tubo una variación muy significativa mostrando un alto incremento en el 2009 del 55.14% respecto del 2008, pasando de US\$ 184.664,08 en el 2008, a tener US\$ 286.494,91 en el 2009, pero en el año 2010 el crédito se contrajo en un 52.04% respecto al 2009.

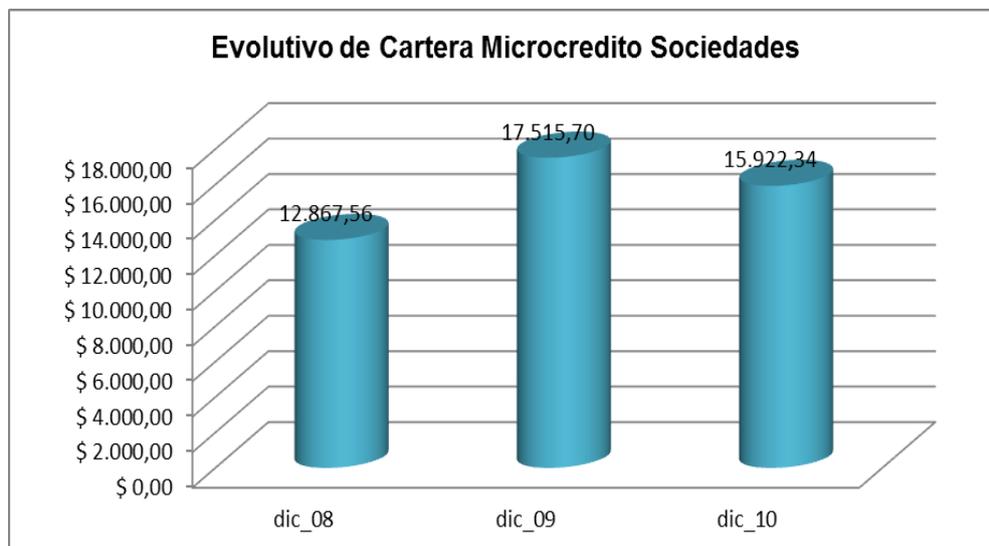


Gráfica N° 15: Evolutivo de Cartera de Consumo Sociedades

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

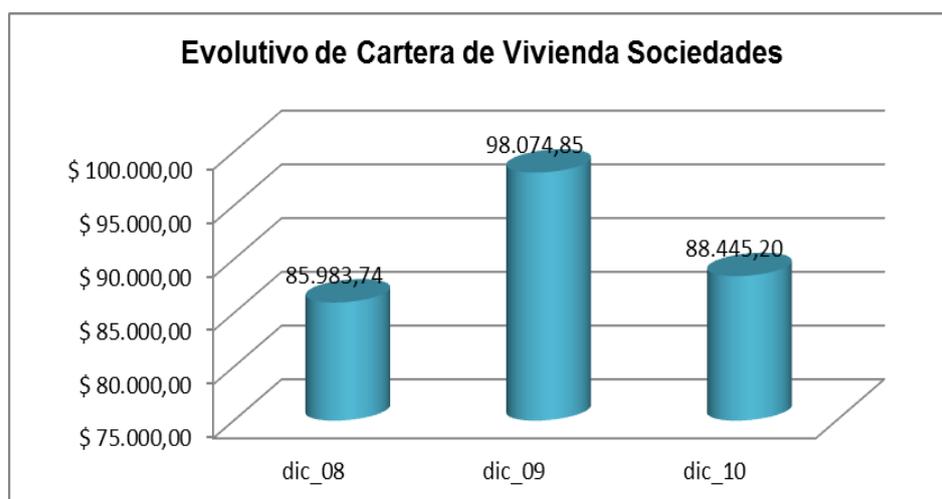
Elaboración: Autoras

La cartera de consumo de las Sociedades muestra un crecimiento leve y constante en lo que respecta a los años 2008-2009, con una variación de apenas 4.33 % , para retomar un incremento muy significativo en el año 2010 con una variación de 62.64% respecto al año 2009



Gráfica N° 16: Evolutivo de Cartera de Microcrédito Sociedades
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

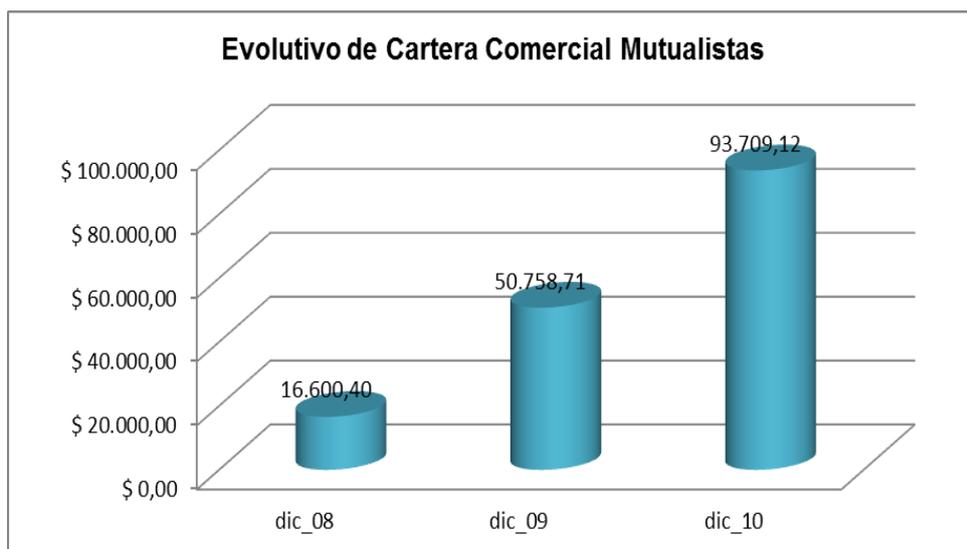
En lo que respecta a la cartera de microcrédito de las sociedades, se puede observar un incremento del 36.12 % respecto al 2008, pero en el 2010 se observa una ligera variación del 9.11% respecto al 2009.



Gráfica N° 17: Evolutivo de Cartera de Vivienda Sociedades
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

La cartera de vivienda es la que mayores rubros capta para las sociedades, se puede observar que existió un repunte en el año 2009, con una variación del 14.06%, respecto al año anterior, pero para el periodo del 2010 nuevamente tubo una tendencia a la baja con una variación del 9.81% respecto al año 2009.

Mutualistas

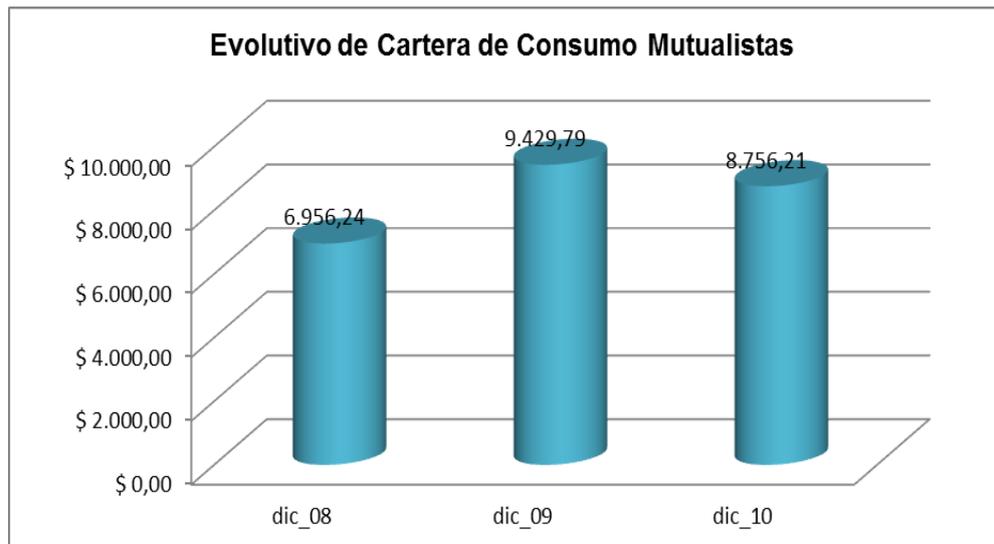


Gráfica N° 18: Evolutivo de Cartera de Comercial Mutualista

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Autoras

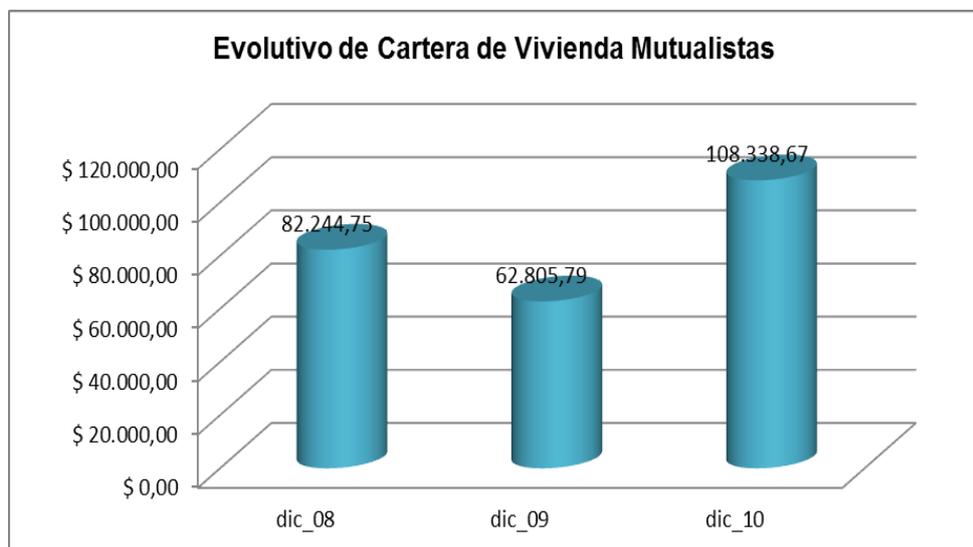
Las mutualistas en los dos últimos años han tenido una gran acogida por parte de los clientes del sistema financiero, como se puede observar en la gráfica la cartera comercial ha tenido un incremento muy elevado en lo que respecta al año 2009 y 2010 en comparación con el año 2008, llegando a tener una variación de 205.76% y 84.61% respectivamente, pasando de US\$ 16.600,40 en el 2008, a US\$ 93.709,12 en el 2010.



Gráfica N° 19: Evolutivo de Cartera de Consumo Mutualistas
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

En lo referente a la cartera de consumo, se muestra un índice de crecimiento en el año 2009, con una variación del 35.56% con respecto al año anterior pasando de US\$ 6.956.,24 a US\$ 9.429,79.

En el año 2010 existe un leve decremento con respecto al año 2009 mostrando una variación del 7.14%.

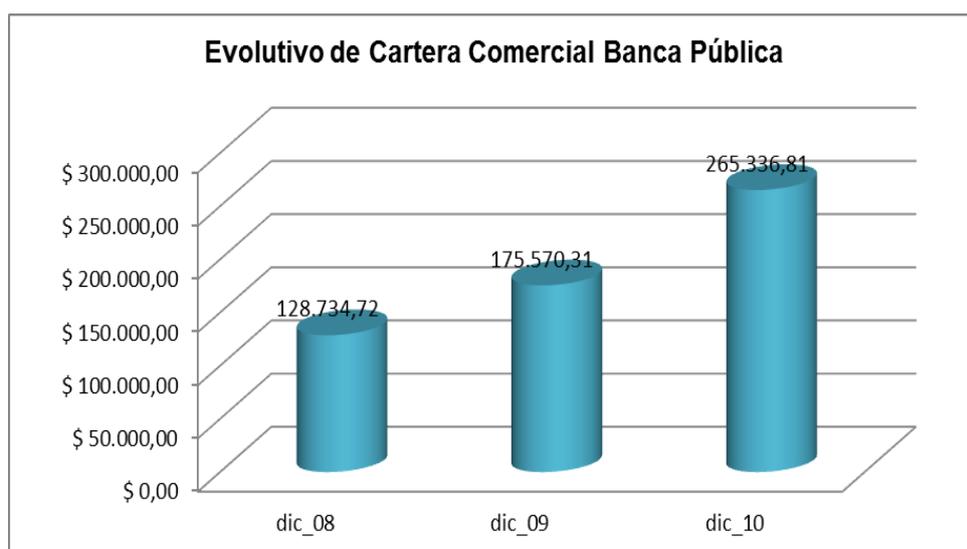


Gráfica N° 20: Evolutivo de Cartera Vivienda Mutualistas
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

La cartera de vivienda es la cartera que obtiene mayor colocaciones de crédito en las mutualistas, ya que estas instituciones son especializadas en la solución del déficit habitacional, a diferencia de los bancos y otras instituciones financieras, están facultadas a invertir en proyectos de desarrollo de vivienda y en programas de construcción.

De acuerdo al análisis, la cartera de crédito en el año 2009, muestra una tendencia decreciente con una variación de 23.64% respecto al año 2008, para el año 2010 se observa un incremento pasando de US\$ 175.570,31 a US\$ 265.336,81; mostrando una variación de 51.13%.

Banca Pública

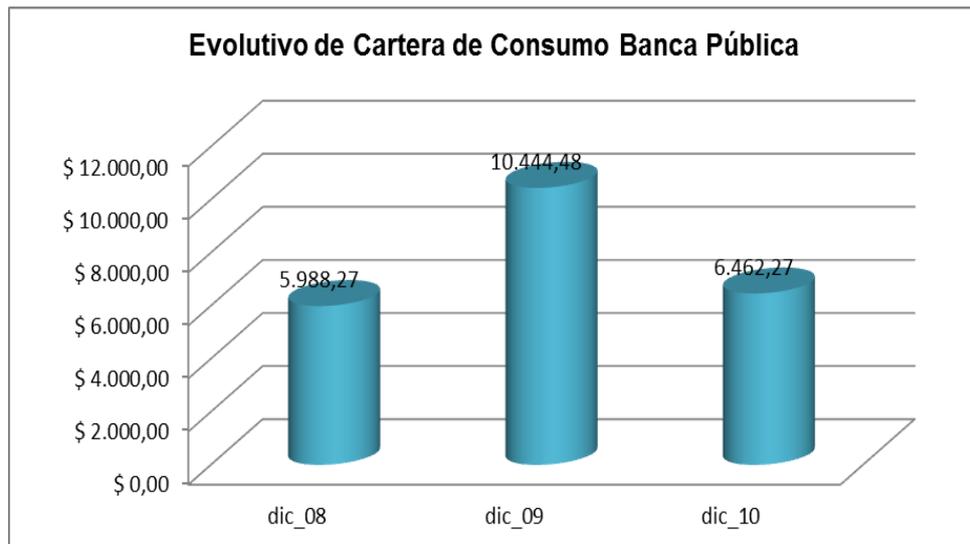


Gráfica N° 21: Evolutivo de Cartera Comercial Banca Pública

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

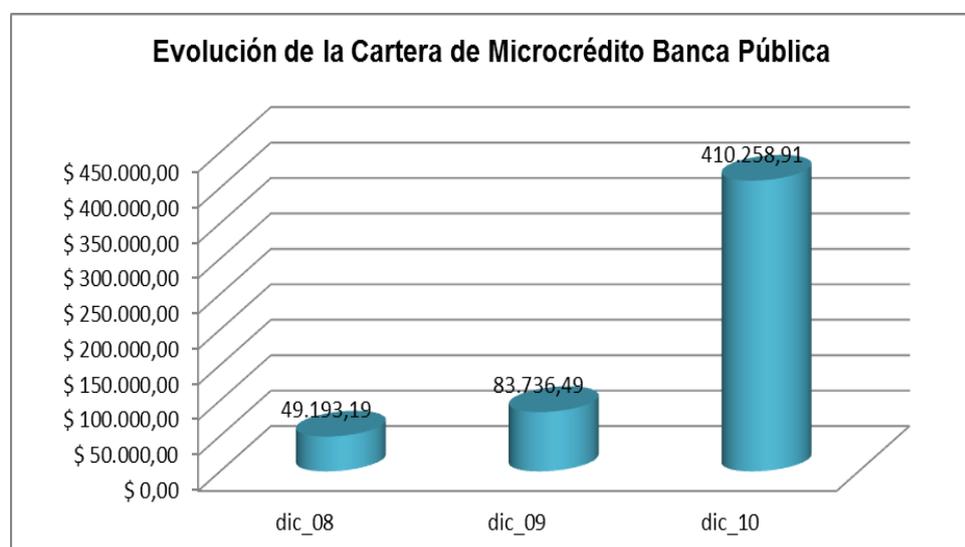
Elaboración: Autoras

Se aprecia que la cartera comercial para el subsistema de Banca Pública tiene un crecimiento sostenido entre el 2008 y el 2010. Este tipo de cartera pasó de US\$ 128.374,72 en el 2008 a US\$ 175.570,31 en el 2009 lo que representa un crecimiento del 36.38%. Para el período 2009-2010 se registra un crecimiento mayor que el año anterior del 51.13% llegando a ubicarse en US\$ 265.333,81 en el 2010 frente a los US\$ 175.570,31 que registró el 2009.



Gráfica N° 22: Evolutivo de Cartera de Consumo Banca Pública
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

En este tipo de cartera durante el año 2009 muestra un crecimiento de US\$ 4.456,21 ya que paso de US\$ 5.988,27 en 2008 a US\$ 10.444,48, lo que significa una variación del 74.42%, por el contrario en el año 2010 hay una notoria contracción en el crédito evidenciando una variación del 38.13% respecto al año 2009.

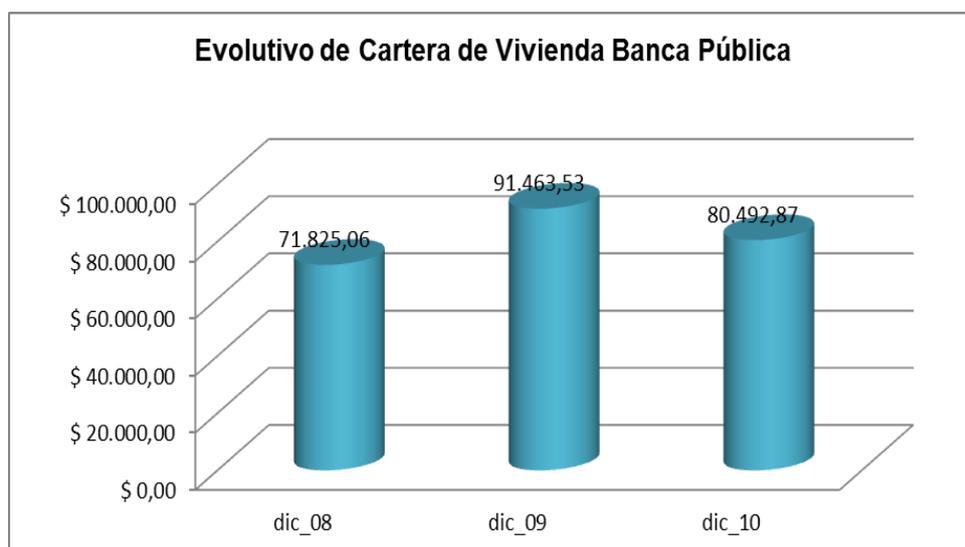


Gráfica N° 23: Evolutivo de Cartera de Microcrédito Cooperativas
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

El gran factor de la colocación de recursos para el microcrédito en el país y por ende en el cantón Guayaquil, es la Banca Pública debido a que el Gobierno impulsó la creación de préstamos destinados a

este segmento y a bajas tasa de interés, como es el caso de los créditos del Bono de Desarrollo Humano, los créditos del 555, y la creación de la Banca de segundo piso a través de programas como el Nacional de microfinanzas, logrando duplicar la participación que tienen los otros subsistemas en dineros colocados a este segmento.

Podemos observar en la gráfica que para el año 2009 existió un crecimiento del 70.32% frente al 2008 en el segmento del Microcrédito. Para el 2010 se observa un crecimiento aún mayor del orden del 389.94% frente al 2009, ubicándose en valores absolutos en US\$ 410.258,91 en el 2010 frente a los US\$ 83.736,39 que se registró en el 2009.



Gráfica N° 24: Evolutivo de Cartera de Microcrédito Banca Pública
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaboración: Autoras

La cartera de vivienda tubo un incremento en el 2009, con una variación porcentual del 27.34% respecto al año anterior, pasando de US\$ 71.825,06 en el 2008 a US\$ 91.463,53 en el 2009, pero se observa que para el año 2010 tubo un descenso en las colocaciones con una variación respecto al 2009 del 11.99%, pasando de tener US\$ 91.463,53 en el 2009 a US\$ 80.492,87 en el 2010.

2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS: TIPOS Y COSTOS

2.4.1 Por Institución Financiera

Los productos y los servicios financieros conforman en gran parte la cartera de actividades que los diferentes subsistemas ofrecen a sus clientes.

El acceso a los servicios financieros tiene relevancia en especial para la mayoría de clientes que tienen actividades con ingresos variables, caso de los comerciantes, artesanos, transportistas y microempresarios, cuyo nivel de ingresos está en función de las ventas y precios del mercado.

Las instituciones del sistema financiero local ofrecen una variedad de productos, y servicios financieros y no financieros, que captan la atención del público, entre los principales tenemos los siguientes

Productos y servicios por Institución Financiera

			Bancos Privados	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades	Banca Pública
PRODUCTOS FINANCIEROS	Captaciones	Cuentas de Ahorro	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Cuentas Corrientes	Si aplica	N_A	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Depósitos a plazo	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
	Colocaciones	Créditos Comerciales	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Créditos de Consumo	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Créditos de Vivienda	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Microcréditos	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Consumo Vehículos	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
	Tarjetas de Crédito	Visa	Si aplica	N-A	N-A	N_A	N_A
		Mastercard	Si aplica	N_A	Si aplica	N_A	N_A
		Dinners	Si aplica	N_A	N_A	N_A	N_A
	SERVICIOS FINANCIEROS	Transferencias	Bancarias	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
Interbancarias			Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica
Giros		Nacionales	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	N_A

		Internacionales	Si aplica	Si aplica	Si aplica	Si aplica	N_A
	Pagos a Terceros	Servicios Básicos	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	Si aplica
		Pago Centros Educativos	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	N_A
		SRI	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	Si aplica
		Servicios básicos	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	Si aplica
		Aportes IEES	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	N_A
		Matricula Vehicular	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	N_A
		Rol de pagos	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	N_A
		Bono desarrollo humano	Si aplica	Si aplica	N_A	N_A	Si aplica
	Varios	Cheques exterior	Si aplica	N_A	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Cheques Gerencia	Si aplica	N_A	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Cheques Certificados	Si aplica	N_A	Si aplica	Si aplica	Si aplica
		Referencias Bancarias	Si aplica				
		Casilleros seguridad	Si aplica	N_A	Si aplica	Si aplica	N_A
		Tarjetas de débito	Si aplica				
		Custodia de valores	Si aplica	N-A	N_A	Si aplica	N-A
	Comercio Exterior	Cartas de Importación	Si aplica	N-A	N_A	Si aplica	N-A
		Cartas de exportación	Si aplica	N-A	N_A	Si aplica	N-A
		Cobranzas	Si aplica	N-A	N_A	Si aplica	N-A
		Avales	Si aplica	N-A	N-A	Si aplica	N-A

Tabla N° 13: Productos y Servicios por Institución Financiera

Fuente: Tarifario de productos y servicios de cada entidad y página web del Banco Central del Ecuador

Elaboración: Autoras

Podemos observar en la tabla precedente que los subsistemas que operan en la ciudad de Guayaquil ofrecen una diversidad de productos y servicios financieros, tanto tradicionales como especializados, debido a que Guayaquil es una ciudad netamente comercial.

Es la banca privada la que oferta una mayor gama de productos y servicios, los mismos que difieren mucho de las Cooperativas y demás subsistemas es por ello que podemos deducir que la población prefiere la Banca Privada por su cobertura, tecnología y amplitud de servicios financieros, tales como las tarjetas de débito y crédito, créditos para vivienda, créditos para consumo,

microcréditos, comercio exterior y por contar con ventanillas compartidas etc.

2.4.2 Por Subsistema

		Bancos Privados	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades	Banca Pública	BCE	
PRODUCTOS FINANCIEROS	Captaciones	Cuentas de Ahorro	0.25-3.50%	0.10-3.50%	3.50%	2.79-3.25%	0.75-2.75%	-
		Cuentas Corrientes	0.75-2.00%	N_A	N-A	N_A	0.25-4.00%	-
		Depósitos a plazo	3.75-6.20%	3.30-6.69%	3.50-6.69%	3.85-6.20%	3.50-6.50%	-
	Colocaciones	Créditos Comerciales	9.33-11.83%	10.40-11.81%	11.23%	11.23-11.83%	11.2%	11.83%
		Créditos de Consumo	15-16.30%	11.62-16.04%	13.18%	16.06-16.30%	16%	16.30%
		Créditos de Vivienda	10.75-11.33%	10.40-11.47%	11.33%	10.75-11-83%	10.10%	11.33%
		Microcréditos	19.50-30.50%	22.89-29.69%	N-A	22.90-24.36%	15%	30.50%
		Consumo Vehículos	15.15-16.30%	15.90%	16.30%	15.15-16.19%	N-A	16.30%
		Tarjetas de crédito	15.10-16.30%	N_A	N-A	N-A	N_A	-

Tabla N° 14: Costos de Productos por Institución Financiera

Fuente: Tarifario de productos y servicios de cada entidad y página web del Banco Central del Ecuador-Anexos

Elaboración: Autoras

El cuadro demuestra que los subsistemas en su mayoría han fijado sus tasas de interés por debajo de la tasa efectiva máxima referencial que emite el Banco Central del Ecuador, y de acuerdo a los niveles de competencia que le exige el compartir el mercado con la presencia de otras entidades financieras.

En lo que respecta a captaciones podemos concluir que los subsistemas del sistema financiero de Guayaquil tiene una tasa aproximadamente de 0,25%-a 6,69%

Cabe recalcar que es la banca privada la que ofrece una tasa más alta en cuanto a cuentas de ahorro que va desde 0,25 a 3,50% dependiendo el monto y el tiempo, incentivando así al cliente a ahorrar y preferir depositar su dinero en un banco en donde está seguro y además gana rentabilidad.

En cuanto a Colocaciones los subsistemas mantienen una tasa de interés activa que va desde 9.33% a 16.30%, manteniendo una tasa de interés por debajo de la establecida por el Banco Central. Así mismo debemos resaltar que es la banca privada la que mantiene una tasa activa mayor que el resto de los subsistemas que va desde 9.00% a 16%.

Por otro lado son las Cooperativas de Ahorro y Crédito las que mantiene una tasa activa menor que va desde 10% a 29.69% en comparación con el resto de los subsistemas.

Finalmente entre los productos financieros más utilizados por los clientes, está el ahorro que constituye la contraparte esencial del crédito, por la seguridad que perciben por sus depósitos y las tasas de interés atractivas que ofrece el sistema

En el posicionamiento de los productos y servicios, la calidad de la atención es importante, haciéndose indispensable que las instituciones financieras fortalezcan la fidelidad de sus usuarios.

		Banca Privada	Banca Pública	Cooperativas	Sociedades	Mutualistas		
SERVICIOS FINANCIEROS	Pagos a Terceros	Servicios Básicos	0.50- \$1.00	\$1.00	0.50- \$1.00	N-A	N-A	Costos con tarifa diferenciados
		Pago Centros Educativos	\$0.50	N-A	\$0.50	N-A	N-A	
		SRI	\$0.75	N-A	\$0.50	N-A	N-A	
		Aportes IEES	\$0.50		\$0.30	N-A	N-A	
		Matricula Vehicular	\$0.40	N-A	\$0.50	N-A	N-A	
		Rol de pagos	\$0.50	N-A	\$0.50	N-A	N-A	
		Bono desarrollo	N-D	-	N-D	N-D	N-D	
	Transferencias	Bancarias	\$1.00	\$1.00	\$0.50	\$1.00	\$1.00	Costos Sujetos a tarifa máxima
		Interbancarias	\$0.30- 1.00	\$0.30- 1.00	\$0.30-1.00	\$0.30- 1.00	\$0.30-1.00	
	Giros	Nacionales	\$0.50	\$0.50	\$0.50	\$0.50	\$0.50	
		Internacionales	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	
	Varios	Cheques Gerencia	\$2,50	\$2,50	N-A	N-A	N-A	
		Cheques exterior	\$3.24	\$3.24	N-A	N-A	N-A	
		Cheques certificados	\$2,00	\$2,00	N-A	N-A	N-A	
		Referencia bancaria	\$ 2,65 + IVA	\$2,50	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros	\$0.50	\$0.50	\$0.50	\$0.50	\$0.50	

		automáticos					
		Corte de estado de Cuenta	\$1.83	\$1.83	\$1.83	\$1.83	\$1.83
		Costo reposición libreta/cartola	\$1,00	\$1,00	\$1,00	\$1,00	\$1,00
	Comercio Exterior	Cartas de importación	4.00%	N-A	N-A	2.00%	N-A
		Cartas de exportación	2.00%	N-A	N-A	1.00%	N-A
		Avales	4.00%	N-A	N-A	4.00%	N-A
		Fianzas	4.00%	N-A	N-A	\$,00%	N-A

Tabla N° 15: Costos de Servicios por Institución Financieros

Fuente: Tarifario de productos y servicios de cada entidad y página web del Banco Central del Ecuador- Anexos

Elaboración: Autoras

En cuanto a los servicios financieros que prestan los subsistemas del sistema financiero de Guayaquil son muy extensos y variados para cada subsistema, por ejemplo la banca privada difiere mucho respecto a servicios financieros con las cooperativas y los demás subsistemas ofertando unos servicios que son atípicos para el resto de instituciones financieras, como son las cartas de crédito de importación, exportación, avales, fianzas, cobranzas, etc.

En cuanto a los costos para los servicios financieros existen costos que deben estar sujetos a la tarifa máxima que establece el Banco Central del Ecuador, como son transferencias, giros, actividades relacionadas a comercio exterior y otros en los que se incluye tipos de cheques, referencias bancarias etc.

Es por ello que la mayoría de subsistemas en este tipo de servicios cuentan con el mismo costo

Por otra parte están los servicios que mantienen costos diferenciados entre los cuales están los pagos a terceros, en donde se puede apreciar una variación de precios de acuerdo a cada institución financiera que van desde \$0,50 a \$1.00.

CAPÍTULO III

**ACCESO Y PREFERENCIAS DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.
UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA**

3.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

La edad de los clientes del sistema financiero es un factor muy importante a analizar, especialmente para la toma de decisiones de políticas financieras y productos acordes a la población joven, población adulta y adulta mayor.

Edad de los clientes de las Instituciones Financieras



Gráfica N° 25: Edad de los clientes de las Instituciones Financieras

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Los clientes encuestados en su mayor parte son clientes jóvenes como se describen a continuación: el 59.50% de los clientes están comprendidos en edades de fluctúan de los 30 a los 39 años de edad, el 22% sus edades corresponden entre 20 y 29 años, el 6.50% con edades comprendidas entre 15 y 19 años. Lo que significa que el 88% de los encuestados son una población relativamente joven.



Gráfica N° 26: Relación Distribución porcentual por sexo de las IFIs.

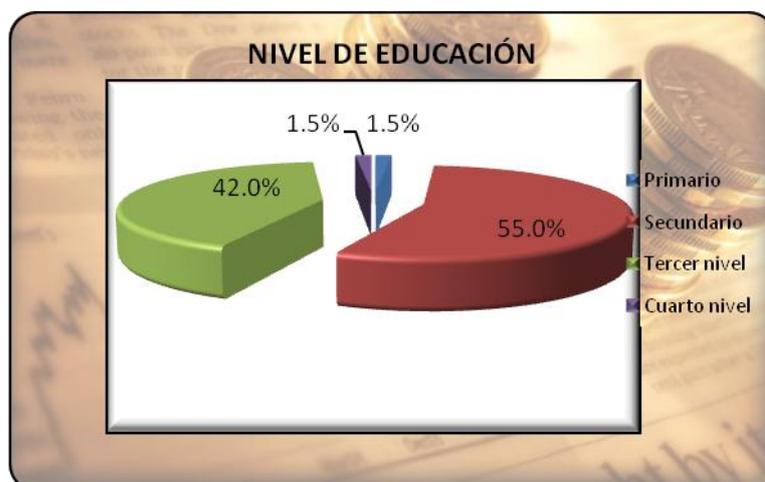
Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Si tomamos en cuenta la consideración de género, son las mujeres quienes poseen el mayor acceso a las instituciones financieras, por lo consiguiente podemos indicar que el 70% son mujeres y el restante 30% son hombre o clientes del Sistema Financiero de Guayaquil.

Dentro de los factores externos que influyen directamente en la preferencia de los productos y servicios de las Instituciones financieras en la ciudad de Guayaquil, se puede considerar a las siguientes: Nivel de educación y situación laboral, acceso a las nuevas tecnologías, las mismas que fueron objeto de estudio mediante encuesta.

Nivel de Educación.



Gráfica N° 27: Nivel de Educación de los clientes de las IFIs

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

El nivel de educación de los encuestados en su mayor parte está conformado por una educación secundaria a misma que representa el 55%, seguida por la educación de tercer nivel en la cual el 42% de los encuestados posee quedando relegada a un 1.50% tanto la educación primaria como la superior.

Situación Laboral.



Gráfica N° 28: Situación Laboral de los clientes de las IFIs.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

El 38.50% de los encuestados posee negocio propio, el 30% es acogido por la empresa privada, las amas de casa constituyen el 13.50%, quedando el sector público con el 9% de empleo para los encuestados.

Disposición de correo electrónico

La incorporación de Internet a la banca proporciona una serie de ventajas a las entidades financieras, entre las que destacan:

- La entrada en una nueva unidad estratégica de negocio que ofrece un alto potencial de crecimiento aunque también requiere de fuertes inversiones.
- La reducción de costes de transacción (una transacción realizada vía Internet puede costar a un banco un 1% de lo que vale en la sucursal).
- El acceso a la información general del banco (marketing directo).

- La adecuación de los productos y servicios bancarios a las nuevas necesidades de los clientes, lo cual redundará en su fidelización.

Dos aspectos fundamentales que debemos resaltar en la banca electrónica son, por un lado, la naturaleza del canal a través del cual las actividades se realizan y, por otro, los medios de acceso a dichos canales. Los canales de suministro comunes incluyen tanto a las redes abiertas (Internet) como a las cerradas (redes locales privadas). La diferencia entre ambas estriba en que éstas últimas restringen el acceso a los participantes (instituciones financieras, consumidores, comerciantes y terceros) en los términos recogidos en el acuerdo, mientras que en las abiertas tales requerimientos de participación no existen.



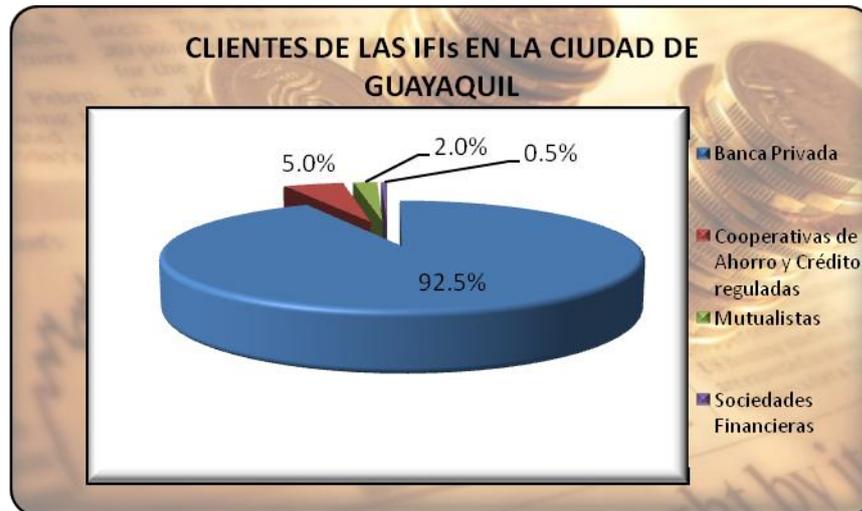
Gráfica N° 29: Razones por las cuales posee correo electrónico.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Entre las razones potenciales por las cuales posee correo electrónico se puede determinar las siguientes: el 41% las utiliza para hacer transacciones bancarias debido principalmente a que realizan transacciones bancarias vía internet ya que se evitan de largas colas, y de abandonar sus puestos de trabajo, el 22% para comunicarse con familiares y amigos, el 13.50% por trabajo y el 11% por negocio, entre las más señaladas.

3.1.1 Estudio comparativo entre Tipos de Ifis



Gráfica N° 30: Clientes de las IFIs en la ciudad de Guayaquil.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

El número de clientes de las Instituciones Financieras reguladas de la ciudad de Guayaquil son proporcionales a la muestra ejecutada para este estudio, es decir: el 92.50% corresponde al Banco de Guayaquil, el 5% de encuestados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito regulada que es la COOPAD, el 2% para la Mutualista Pichincha y el 0.5% corresponde a la Sociedad Financiera Dinners Club.

Para realizar un análisis detallado de las Instituciones Financieras de la ciudad de Guayaquil se tomarán en consideración la información proporcionada por los encuestados indicando, las razones por las que son clientes de las instituciones financieras regulada, así como también al tiempo de permanencia como clientes de las mismas

Subsistema Banca Privada

La banca de Guayaquil está constituida por instituciones financieras encargadas de realizar intermediación financiera entre los diferentes sectores, por lo tanto están facultadas para recibir depósitos de las personas que poseen suficientes recursos económicos, y luego otorgar créditos a sectores que les hace falta, además están

obligados a mantener reservas, con la finalidad de contar con activos disponibles, este es el caso del Banco de Guayaquil objeto de estudio.



Gráfica N° 31: Razones por la cual es cliente de la Banca Privada.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Dentro de las principales razones por la cual es cliente de la banca privada y en especial del Banco de Guayaquil se puede determinar que la solidez es la principal razón por la cual es cliente del banco privado en Guayaquil, luego le sigue la tradición con el 24.50% y la cobertura es otro factor importante que con el 6% se constituyen en las tres principales razones por la cual es cliente.

Las instituciones financieras requieren hacer frente a las demandas de sus clientes de manera satisfactoria, lo que requiere un servicio confiable de tal manera que el cliente deje su dinero en manos de alguna institución. Las tecnologías de información utilizadas por estas instituciones son reguladas por organismos gubernamentales de una manera continua y estricta.



Gráfica N° 32: Tiempo como cliente del Banco.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

En lo que corresponde al tiempo como clientes del banco de Guayaquil, de los 200 clientes encuestados se pudo determinar lo siguiente: que son clientes por más de 6 años con el 53%, los clientes de 4 y 6 años el 30.50%, los clientes de 1 a 3 años representan el 11% y por último los clientes de menos de un año representan el 2.50%, siendo estos son los referentes de los tiempos como cliente que poseen en una institución financiera bancaria.

La tradición y la fidelidad al sistema financiero y en este caso al Banco de Guayaquil, es una herramienta altamente positiva, porque según las estrategias de marketing el tener clientes cautivos mejora considerablemente las posibilidades de planificación dentro de una institución financiera.

Subsistema Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito COOPAD regulada por la Superintendencia de Bancos y seguros está conformada por personas naturales y Jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo.



Gráfica N° 33: Razones por la cual es cliente de una Cooperativa regulada.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas en la ciudad de Guayaquil, que para este estudio se aplicó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD, el 44% es cliente de una Cooperativa por fácil tramitología, el 16.67% es cliente por los reducidos costos que aplican a los cliente de estas Instituciones Financieras, el 11.11% comparten su razón por: solidez, tradición y servicio al cliente dentro de las más principales razones para constituirse en cliente de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.



Gráfica N° 34: Tiempo que es cliente de una Cooperativa regulada.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito regulada COOPAD, señalan que el tiempo que llegan como clientes es el siguiente: el 38.89% aceptan ser socios de entre 4 a 6 años, el 38.33% son clientes de entre 1 a 3 años, el 22.22% por más de 6 años y el 5.56% por menos de una año.

Subsistemas Mutualistas

La Mutualista Pichincha de la ciudad de Guayaquil es una Institución Financiera de carácter privado, que fue creada con la finalidad de captar el ahorro del público, para luego destinarlo al crédito para vivienda, con lo cual se pretende que los beneficiarios puedan construir su propia vivienda, este tipo de crédito en los últimos años ha tenido un crecimiento muy significativo dentro de nuestro país, lo cual se debe principalmente a la facilidad de financiamiento a largo plazo que estas otorgan a sus clientes de Guayaquil.

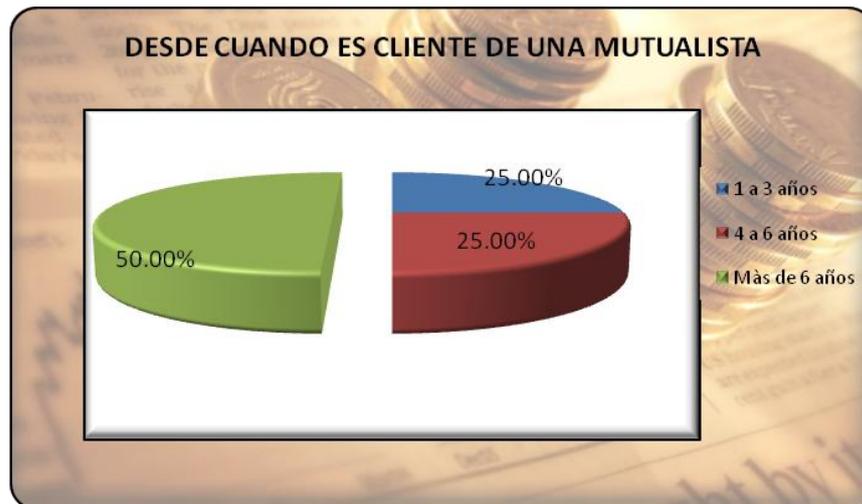


Gráfica N° 35: Razón por la cual es cliente de una Mutualista.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Para las Mutualistas sólo el 100% de los clientes señalan la razón más importante para ser cliente es la tradición. Las mutualistas desempeñan un rol muy importante en la ciudad de Guayaquil especialmente en dotar de acceso a una vivienda a sus clientes.



Gráfica N° 36: Desde cuando es cliente de una Mutualista.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los encuestados de la Mutualista Pichincha señalaron que son clientes por más de 6 años el 50%, esto significa que la Mutualista Pichincha se ha posicionado sólidamente en el mercado de Guayaquil manteniendo a gran parte de sus clientes fieles a la institución, y el restante 50% lo compartieron con el 25% cada una los clientes de 1 a 3 años como los clientes de 4 a 6 años. Esto demuestra que existe confianza en el sistema Mutualista.

Subsistema Sociedad Financiera

Las sociedades financieras Dinners Club tienen como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo. Las sociedades financieras pueden también promover y crear empresas mercantiles, suscribir o colocar obligaciones de empresas privadas, captar fondos directamente del público y realizar otras diversas operaciones financieras.



Gráfica N° 37: Razones preferencia de una Sociedad Financiera.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los clientes de la Sociedad Financiera representada en el estudio por la Sociedad Financiera Dinnes Club, el 100% indican que son clientes por tradición. Tanto la razón por la cual es cliente como el tiempo como cliente de la sociedad demuestran la credibilidad y aceptación que tiene una Institución Financiera, para el caso de las sociedades es altamente positivo que se muestre un indicador del 100% como preferencia y de tiempo como cliente.



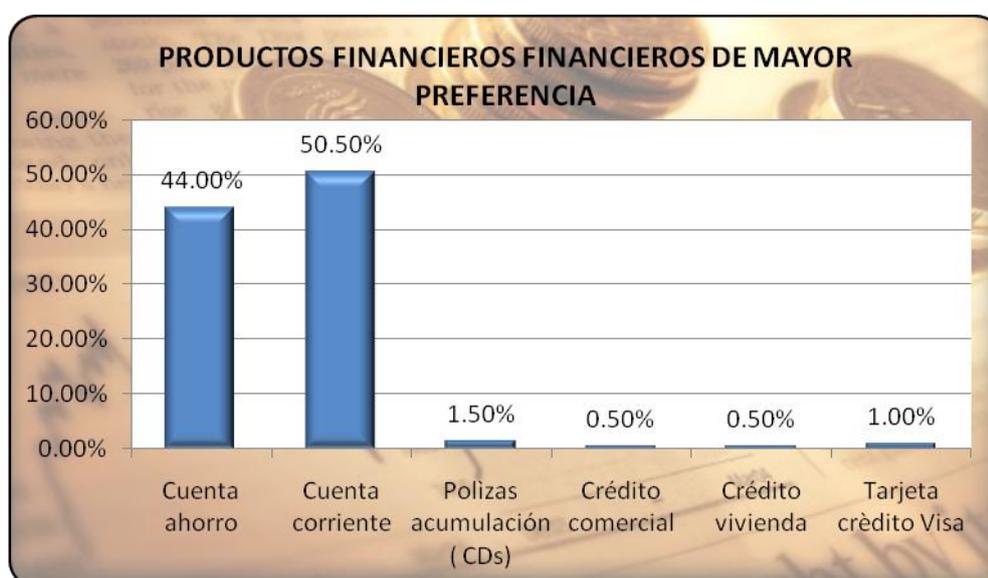
Gráfica N° 38: Tiempo como cliente de una Sociedad Financiera
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los clientes de la Sociedad Financiera representada en el estudio por la Sociedad Financiera Dinnes Club, el 100% indican que son clientes por más de 6 años.

3.1.2 Estudio comparativo entre Productos y Servicios

La banca privada y en especial, el Banco de Guayaquil se caracteriza por hacer disfrutar al cliente de una gama de productos y servicios como lo demuestra su visión que es de: Crear valor a los clientes, accionistas, colaboradores, y a la sociedad, desarrollando propuestas bancarias y financieras, ejecutadas con calidad.

Subsistema Banca Privada



Gráfica N° 39: Productos Financieros de mayor preferencia.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

En el análisis de los datos tabulados de los productos de mayor aceptación que ofrece el Banco de Guayaquil se puede gráficamente determinar lo siguiente: El producto de mayor aceptación es la cuenta corriente con el 50.50%, seguido la cuenta de ahorro con el 44% de aceptación, el 1.50% requiere el servicio de pólizas de acumulación, el 1% demanda la tarjeta de crédito visa, el 0.5% lo que son créditos comerciales y 0.5% créditos de vivienda.



Gráfica N° 40: Servicios Financieros de mayor preferencia

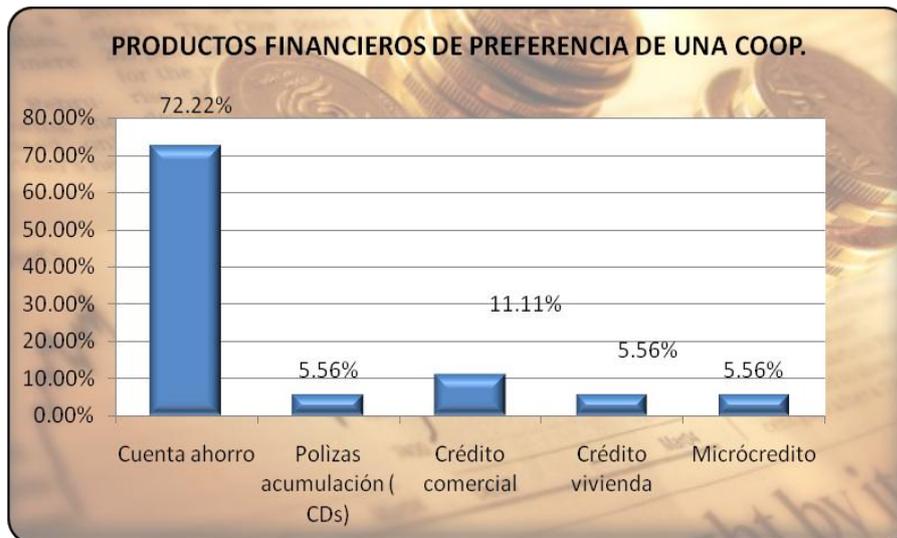
Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Los servicios financieros de mayor preferencia por parte de los clientes de la banca privada determinaron lo siguiente: El pago de servicios básicos con el 40%, las transferencias interbancarias con el 36.50 y las transferencias bancarias con el 6.50%, dentro de los más importantes, sin embargo los servicios prestados por la banca se desglosan en una serie de alternativas importantes para cumplir con las expectativas financieras de sus clientes.

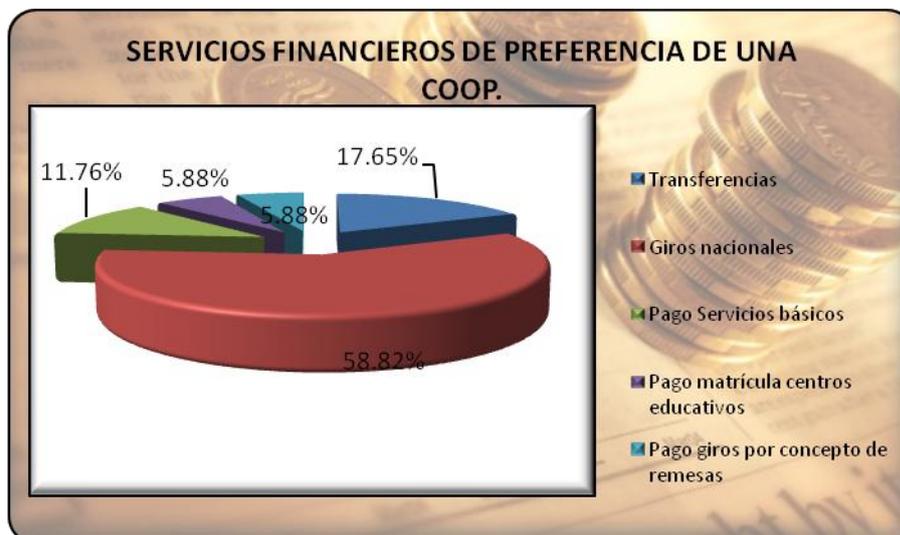
Subsistema Cooperativas de Ahorro y Crédito

El sistema Cooperativo en el Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero. La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD, tiene su misión de Ser una institución financiera cooperativista orientada a servir a los socios a través de productos y servicios de calidad, oportunos y personalizados.



Gráfica N° 41: Productos financieros de preferencia de una Cooperativa.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los productos financieros de preferencia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito por parte de sus clientes de la ciudad de Guayaquil demostraron lo siguiente: El producto más utilizado es la cuenta de ahorro con el 72.22% de aceptación, seguido por el crédito comercial con el 11.11%, el 5.56% se repite para los servicios de pólizas, crédito de vivienda y microcrédito.



Gráfica N° 42: Servicios financieros de preferencia de una Cooperativa.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

En lo concerniente a los servicios financieros ofrecidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas que para objeto de

estudio se ha tomado como referente a la Cooperativa COOPAD regulada por la Superintendencia determinan que el servicio más utilizado por los clientes es el de los giros nacionales con el 58.82% de aceptación, seguido por las transferencias con el 17.65%, el 11.76 está representado por pago de servicios básicos y el 5.88% se repite para los servicios pago de matrículas para centro educativos pago de giros por concepto de remesas. Los servicios financieros son factores internos de las Cooperativas por lo cual no hay que olvidar que un adecuado y oportuno servicio genera confianza y credibilidad a los clientes en la Institución que lo ofrece.

Subsistema Mutualistas

El financiamiento de viviendas por parte de las mutualistas se ha convertido en un producto en los últimos años que ha tenido un crecimiento muy significativo dentro de nuestro país, lo cual se debe principalmente a la facilidad de financiamiento a largo plazo que estas otorgan a sus clientes.

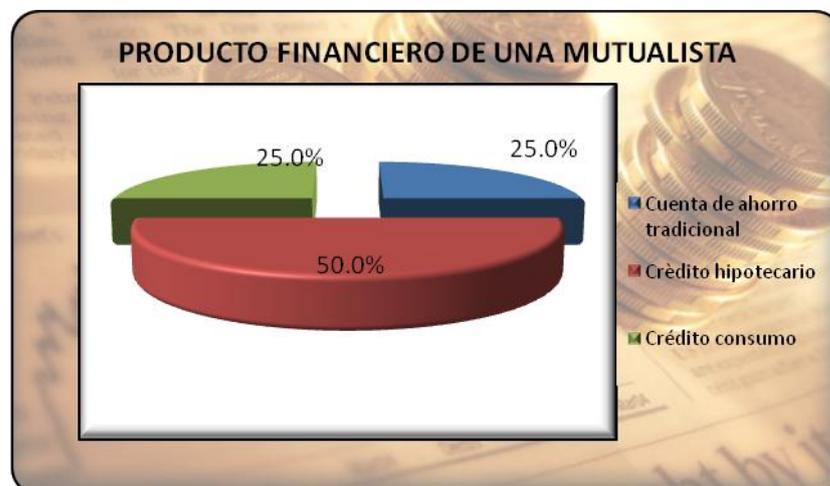
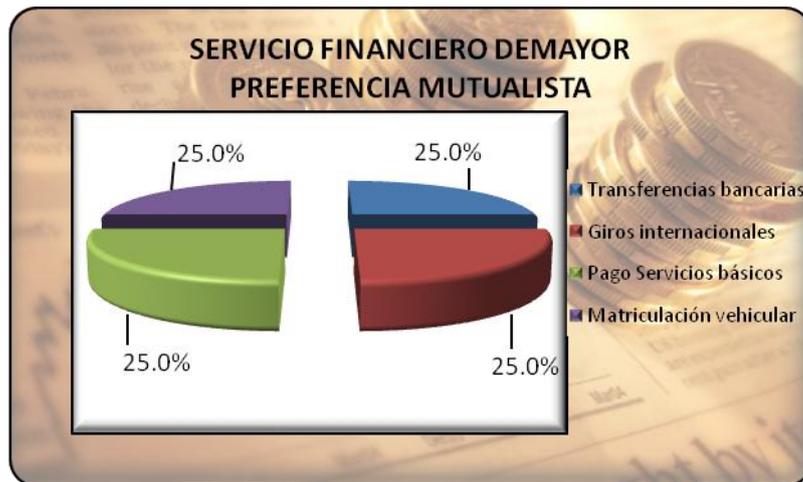


Gráfico N° 43: Producto financiero de una Mutualista.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los productos financieros preferidos por los clientes de las Mutualistas corresponde el 50% para crédito Hipotecario, y el 25% se repite para los servicios cuenta de ahorro y crédito de consumo



Gráfica N° 44: Servicio Financiero de mayor preferencia de una Mutualista.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Al igual que los productos financieros, los servicios financieros ofrecidos por la Mutualista pichincha, sus porcentajes son los siguientes: el 25% se repite para: las transferencias bancarias, los giros internacionales, el pago a servicios básicos y matriculación vehicular.

Subsistema Sociedades Financieras



Gráfica N° 45: Producto financiero de una Sociedad Financiera.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

El producto financiero de mayor preferencia por parte de la Sociedad Financiera Dinners Club son las tarjetas de crédito con el 100% de aceptación.



Gráfica N° 46: Servicios financieros de una Sociedad Financiera
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Al igual que los productos financieros, los servicios financieros de mayor preferencia por parte de Dinners Club, corresponde a otros servicios no tipificados en la encuesta con un margen del 100%.

3.2 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

3.2.1 Comunicación con el Cliente.

Los canales de comunicación se constituyen en una de las principales herramientas de marketing. Se puede observar claramente que el más importante medio de comunicación entre el cliente y las Instituciones Financieras es el contacto físico, es decir el cliente va al banco directamente, este enunciado es un factor importante ya que permite observar que existen canales de comunicación que todavía no están siendo explotados y se constituye en una oportunidad importante explotar debidamente estos otros medios de comunicación.

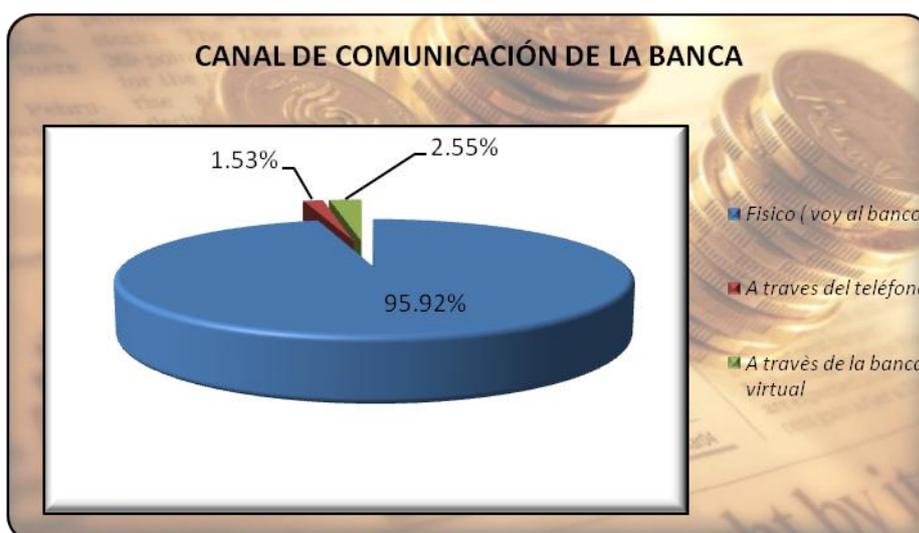
DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS SOCIEDADES FINANCIERAS				
DETALLE	BANCA %	COOP. %	MUTUALISTA %	SOCIEDADES %
Físico (voy al banco)	95.92	100.00	100.00	100.00
A través del teléfono	1.53	-	-	-
A través de la banca virtual	2.55	-	-	-
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

Tabla N° 16: Diferentes Canales de Comunicación de las Sociedades Financieras

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Subsistema Banca Privada



Gráfica N° 47: Principal canal de comunicación de la Banca privada.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

La presencia física en la entidad bancaria constituye el medio más empleado por los clientes del Banco de Guayaquil para realizar sus operaciones financieras o consultas, medio que es utilizado preferentemente, por lo que se constituye en el primer canal de comunicación del usuario con la entidad bancaria y al que acceden el 95.9% de clientes.

En segundo lugar, el medio o canal de comunicación más empleado por los clientes de esta institución financiera es el banco virtual, el cual es empleado por el 2.55% de los usuarios.

Como una tercera alternativa de los clientes para interactuar con el banco de Banco de Guayaquil, está el uso del teléfono, el cual es empleado por el 1.53% de los clientes del Banco.

Subsistema Cooperativa de Ahorro y Crédito



Gráfica N° 48: Principal canal de comercialización de una Cooperativa.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

El principal y único canal de comunicación utilizado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD es el físico, es decir va personalmente a recibir los servicios y personalmente con el 100% de aceptación de este canal.

Subsistema Mutualistas



Gráfica N° 49: Principal canal de comunicación de una Mutualista.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

El principal canal de comunicación utilizado por la Mutualista Pichincha es en un 100% el contacto físico con el cual el cliente accede a los productos y servicios

Subsistema Sociedades Financieras



Gráfica N° 50: Principal canal de comunicación de una Sociedad Financiera
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Al igual que las Cooperativas reguladas y las Mutualistas, las Sociedades Financieras como en este caso es Dinnser Club, responden con el 100% que prefieren los servicios directo entre cliente e Institución Financiera.

3.2.2 Servicio al Cliente

VALORACIÓN DEL SERVICIO FINANCIERO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS				
DETALLE	BANCOS	COOPERATIVAS	MUTUALISTAS	SOCIEDADES F.
Bueno	100.00	100.00	100.00	-
Muy Bueno	-	-	-	100.00
TOTAL	1.00	100.00		

Tabla N° 17: Valoración del Servicio de las Instituciones Financieras
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras



Gráfica N° 51: Valoración del servicio de las Instituciones Financieras
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

El Sistema Financiero Nacional como son: Los Bancos Privados, las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas, las Mutualistas y las Sociedades Financieras consideran que los servicios están categorizados entre buenos y muy buenos como lo detalla el cuadro anterior.

El Banco de Guayaquil ha sido considerado y valorado su servicio como bueno por el 100% de sus clientes, un indicador aceptable luego de la crisis que se vivió en el País a finales del la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias.

Al igual que el Banco de Guayaquil, la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD, su servicio ha sido evaluada por sus clientes como bueno por con el 100%, sin embargo el sistema cooperativista no sufrió repercusiones considerables en la crisis financiera de inicio de 1990, uno de los factores que ha permitido él éxito de las cooperativas en la economía ha sido su enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta a los sectores populares creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos en beneficios de cada una de las comunidades.

Las Mutualista y para objeto de estudio la Mutualista Pichincha, ha sido valorada por sus cliente como una institución que presta buenos servicios financieros, la única Institución Financiera que han sido catalogados sus la prestación de servicios como muy buenos es la Sociedad Financiera Dinners Club.

Mejoras en el servicio al cliente

Las mejoras en los servicios a los clientes es una herramienta fundamental para la toma de decisiones, se puede observar claramente que los clientes de la banca privada como de las cooperativas exigen mejoras en los productos y servicios, mientras que para las Cooperativas, Mutualistas y sociedades también exigen unas mejoras en los costos. Por lo tanto este indicador señala cambios fundamentales necesarios para ofrecer productos y servicios satisfactorios para los clientes.

DIFERENTES MEJORAS PROPUESTAS PARA LAS SOCIEDADES FINANCIERAS				
DETALLE	BANCA %	COOP. %	MUTUALISTAS %	SOCIEDADES %
Mejoras en los productos y ss. Financieros	58.67	29.41		
Mejorar imagen institucional	4.08	5.88		
Mejorar servicio al cliente	7.65			
Mejorar tecnología	5.61	5.88		
Mejorar tramitología	2.55			
Costos	2.55	17.65	50.00	100.00
Todo bien	18.88	41.18	50.00	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

Tabla N° 18: Diferentes mejoras propuestas para las Sociedades Financieras

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Subsistema Banca Privada



Gráfica N° 52: Mejora en la Banca Privada.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Para mayor detalle se puede establecer que los clientes del Banco de Guayaquil exigen mejoras en los productos y servicios en un 58.67%, seguido de una mejora del servicio al cliente, mejoras tecnológicas exigen el 5.61%, el 8% señala que debe mejorar la imagen institucional, mientras que la tramitología y los costos exigen para cada uno el 2.5% respectivamente, sin embargo el 18.88% indica que todo está bien.

Subsistema Cooperativas de Ahorro y Crédito



Gráfica N° 53: Mejora que le gustaría en una Cooperativa regulada.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Según el análisis de la encuesta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD, los clientes exigen en un 29.45% que mejoren los productos y servicios, el 17.65% señalan que se deben reducir los costos de operación ya que esto limita el accionar del socio, el 5.88% coincide que se deben mejorar la imagen institucional y mejorar significativamente la tecnología, señalando además que el 41.18% de clientes que indican que todo está bien.

Subsistema Mutualistas



Gráfico N° 54: Mejora que le gustaría en una Mutualista.

Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autoras

Para la Mutualista Pichincha, los clientes indican que se deben realizar mejoras en costos con el 50%, mientras el otro 50% señalan que todo está bien y que no deben darse cambios significativos en la Mutualista.

Subsistema Sociedades Financieras



Gráfica N° 55: Mejora que le gustaría recibir en una Sociedad Financiera.
Fuente: Encuestas realizadas
Elaboración: Autoras

Los clientes de la sociedad Financiera Diners Club indican con el 100% que se deben realizar reducciones significativas en los costos de los servicios y productos financieros ofrecidos por la Sociedad.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES:

En base al desarrollo de la presente tesis sobre las “Preferencias en el uso de productos y servicios que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2011” podemos concluir:

- Que la mayor parte de los guayaquileños encuestados se encuentran en una rango de edad económicamente activa, siendo su nivel de educación secundaria son generadores de sus propias fuentes de trabajo debido a que en su mayor porcentaje de dedica al negocio propio.
- Dentro de la instituciones financieras de mayor preferencia dentro de los encuestados seleccionan con mayor agrado la Banca Privada por su solvencia y tradición, sin embargo ellos piden que se mejore los productos y servicios financieros y en la atención al cliente, el banco que más usan es el Guayaquil ya lleva más de 6 años posesionado en el mercado y en la mente de sus demandantes colocan una calificación muy bueno.
- Los productos que con mayor frecuencia prefieren es disponer de una cuenta corriente y una cuenta de ahorros, lo que les facilitan realizar los siguientes servicios pagos de servicios básicos, transferencias internacionales y transferencias bancarias, servicio que lo pueden realizar desde la comodidad de su casa o trabajo a través de la banca virtual.
- La banca pública es una de las instituciones financieras menos aceptada en el mercado debido que al momento de hacer sus transacciones se encuentran con largas filas para hacer sus movimientos y cuando llegan a la ventanilla se encuentran con actitudes variables del empleado que les va atender y que no pone ningún interés en mejorar la relación cliente y servicio y sencillamente se limita a atenderlos, y muchas de las veces con desagrado y eso es muy molesto. Es así que la banca pública debe mejora su atención al cliente y mejorar los productos y servicios financieros.
- Que el servicio que ofrecen tanto las cooperativas, mutualistas, sociedades financieras y la banca privada no es óptimo por cuanto demanda una mejora atención para atraer a clientes y posesionarse en el mercado.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES:

Se recomienda a todas las instituciones del sistema financiero lo siguiente:

- Que el cliente debe ser comprendido, bien recibido y hacerle sentir que es importante; por lo que es necesario antes de que se le ofrezca algún producto o servicio, conocer sus características y en función de estas, armar un paquete de servicios y no productos aislados que hagan sentir al cliente que lo que le están ofreciendo es especialmente para él.
- La Corporación Nacional de las Micro finanzas Productivas, tengan un rol protagónico para fortalecer el sistema financiero cooperativa en la ciudad de Guayaquil, según lo establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, publicado en el Registro oficial el 10 de mayo de 2011.
- Que se dé al personal administrativo y de servicio charlas de motivación al trabajo, para que no trabajen solamente por cumplir con las ocho horas reglamentarias, sino no porque en realidad les guste lo que hacen, hay algo que dicen y es muy cierto; “Mientras más te gusta tú trabajo, menos lo consideraras trabajo”.
- Ayudar a los empleados de ventanilla (caja) de las instituciones financieras, a aplicar un estilo adecuado para brindar un mejor servicio a los clientes, y así obtener éxito en la prestación de sus servicios.
- Se tiene que tomar en cuenta que cuando un cliente entra a una sucursal, tiene razones muy concretas para hacerlo: cobrar un cheque, abrir una cuenta, hacer un pago, etc. Pero para hacer alguna de estas cosas tiene que entablar una relación con algún integrante de la sucursal, por lo que es importante identificar las necesidades de los clientes: necesidad de ser comprendido, necesidad de ser bien recibido y necesidad de sentirse importante.
- Para convertirse en la mejor opción de banca de consumo y la más rentable a través de la venta productiva y eficiente de productos y

servicios financieros innovadores, que generen la atracción, arraigo y satisfacción de los clientes, deben procurar el desarrollo y bienestar de su personal, sirviendo como plataforma en la potenciación.

- Se recomienda al sistema financiero de Guayaquil trabajar con principios de la responsabilidad social es buscar el bienestar de sus clientes, con la finalidad de contribuir al bien común y al desarrollo sostenible de los mismos, para lo cual los actores sociales entre estos las Instituciones Financieras deben adoptar conductas éticas, caracterizadas por el compromiso activo y libre para resolver los problemas de desarrollo de la sociedad y para construirla como unan comunidad democrática, sustentable y solidaria.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA:

- ORTIZ VILLACIS ,M(1975), El Cooperativismo un mito de la Democracia representativa, Segunda Edición, Universidad Central, Quito (Ecuador)
- JACOME H, Luis (1983), El rol de la Banca Privada y las Financieras en el Desarrollo Económico Ecuatoriano, Corporación Editora Nacional, Quito (Ecuador)
- CANESSA ONETO Mario,(1999), La Banca del Ecuador. Una Explicación Histórica, ESSPOL
- MIES,(2008),Libro Dinámica del Sector Cooperativo Ecuatoriano.
- ROJAS Mónica y UQUILLAS F. Emilio,(1997), Evolución del Sistema Financiero
- **INTERNET:**
- www.superban.gob.ec
- www.asobancos.org.ec
- www.inec.gob.ec
- www.grupospurrier.com
- www.wikipedia.org
- www.bce.gob.ec
- www.elprisma.com

ANEXOS

**ANEXO 1: TIPOS Y COSTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA
PRIVADA**

			Banco Austro	Banco C. Manabi	Bolivariano	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	0.75%	1.02%	0.50-1.24%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	1.00%	1.00%	N-D	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	3.50-6.00%	1.75-4.25%	2.25-5.25%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	15,20%	16,30%	15,00%	16,30%
		Crédito Comercial	11,23%	11,57%	11,18%	11,83%
		Crédito Vivienda	10,78%	N/A	11,07%	11,33%
		Microcrédito	19,50%	30,33%	N/A	30.50%
		Consumo Vehiculos	15,20%	N/A	N/A	16,30%
		Tarjetas de crédito	15,20%	15,10%	15,20%	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,65	
		transferencias Interbancarias recibidas	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	
		transferencias Interbancarias enviadas	\$ 2,15	N/A	\$2,00	
	Tarjetas de débito	Emisión	\$ 5,15	\$ 5,00	\$ 5,15	
		Reposición	\$ 4,94	\$ 4,94	\$ 4,94	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	\$ 1,84	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	\$0,50	\$ 0,20	S/C	
		Pago matricula C.E	\$0,50	\$ 1,00	S/C	
		Aportes patronales	\$0,50	\$ 1,00	S/C	
		impuestos SRI	\$ 0,50	N/A	S7C	
		Matriculación vehicular	\$ 0,50	N/A	S/C	
		Bono de desarrollo humano	Sin costo	Sin costo	S/C	
	Varios	Pago nómina empleados	\$0,50	\$ 0,20	\$1,00	
		Cheques exterior	\$ 3,24	\$ 3,24	\$ 3,24	
		Cheques Gerencia	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 2,50	
		Cheques certificados	\$ 2,00	\$2,00	\$ 2,00	
		Referencia bancaria	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	\$ 0,50	\$0,50	\$ 0,50	
Corte de estado de Cuenta		\$ 1,83	\$1,83	\$ 1,83		
Carta de importación		4.00%	4.00%	N/A		
Costo reposición libreta/cartola		\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00		

			citybank	Del Bank	Finca	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	N/A	N/A	0.25-2.00%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	1.51-2.00%	N/A	N_A	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	N/A	N/A	6.40%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	N/A	16.29%	N-A	16,30%
		Crédito Comercial	11,83%	11,83%	N-A	11,83%
		Crédito Vivienda	N/A	11,24%	N-A	11,33%
		Microcrédito	N/A	30.49%	27,46%	30.50%
		Consumo Vehículos	N/A	15.50%	N-A	16,30%
		Tarjetas de crédito	15.20%	N-A	N-A	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	N/A	\$ 2,00	\$ 2,65	
		transferencias Interbancarias recibidas	N/A	\$ 0,00	\$ 0,30	
		transferencias Interbancarias enviadas	N/A	\$2,15	\$0,50	
	Tarjetas de debito	Emisión	N/A	\$5,15	\$5,15	
		Reposición	N/A	\$ 4,94	\$ 4,94	
		Renovación	N/A	\$ 1,85	\$ 1,85	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	N/A	N/A	N-A	
		Pago matrícula C.E	N/A	N/A	N-A	
		Aportes patronales	N/A	N/A	N-A	
		impuestos SRI	N/A	N/A	N-A	
		Matriculación vehicular	N/A	N/A	N-A	
		Bono de desarrollo humano	N/A	N/A	N-A	
	Varios	Pago nómina empleados	N/A	N/A	N-A	
		Cheques exterior	N/A	N/A	N-A	
		Cheques Gerencia	N/A	N/A	N-A	
		Cheques certificados	N/A	N_A	N-A	
		Referencia bancaria	N/A	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	N/A	\$0,50	\$ 0,50	
Corte de estado de Cuenta		N/A	\$1,83	\$ 1,83		
Costo reposición libreta/cartola		N/A	\$ 1,00	\$ 1,00		

			Banco Rumíñahui	Banco Internacional	Banco del Litoral	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	0.50-1.00%	0.50-1.00%	1.00%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	N-D	0.06-0.50%	N-D	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	3.25-6.00%	2.45-6.75%	1.00-5.00%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	16,30%	16.30%	16.30%	16,30%
		Crédito Comercial	11,83%	9.33%	11.57%	11,83%
		Crédito Vivienda	11.33%	11,33%	11.24%	11,33%
		Microcrédito	25.50%	N/A	21.94%	30.50%
		Consumo Vehiculos	16.30	N/A	N-A	16,30%
		Tarjetas de crédito	16,30%	16,30%	N-A	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	\$2,00	\$ 2,00	\$ 2,65	
		transferencias Interbancarias recibidas	\$2,00	\$0.30	\$ 0,30	
		transferencias Interbancarias enviadas	\$2,15	\$2,15	\$1.30	
	Tarjetas de debito	Emisión	\$5,15	\$5,15	N-A	
		Reposición	\$ 4,94	\$ 4,94	N-A	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	N-A	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	N/A	\$0.50	N-A	
		Pago matricula C.E	N/A	\$0.50	N-A	
		Aportes patronales	N/A	N/A	N-A	
		impuestos SRI	\$0,50	\$0.75	N-A	
		Matriculación vehicular	\$0,20	\$0.40	N-A	
		Bono de desarrollo humano	N/A	N/A	N-A	
	Varios	Pago nómina empleados	N/A	\$0.77	N-A	
		Cheques exterior	\$3.24	\$3.24	N-A	
		Cheques Gerencia	\$2,50	\$ 2,50	N-A	
		Cheques certificados	\$2,00	\$2,00	N-A	
		Referencia bancaria	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	\$2.50	
		Cajeros automáticos	\$0.50	\$0,50	\$ 0,50	
		Corte de estado de Cuenta	\$1.83	\$1,83	\$ 1,83	
		Costo reposición libreta/cartola	\$1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	

			Banco Machala	Banco Pacifico	Banco Pichincha	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	0.50-1.75%	0.25-0.20%	0.25-2.00%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	N-D	N-D	N-D	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	1.00-5.25%	1.76-4.25%	2.00-5.75%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	16,30%	16.30%	15.18%	16,30%
		Crédito Comercial	11,83%	11,83%	11.20%	11,83%
		Crédito Vivienda	11.33%	11,33%	10.75%	11,33%
		Microcrédito	30.50%	N/A	22.50%	30.50%
		Consumo Vehículos	16.30	15.50%	15.15%	16,30%
		Tarjetas de crédito	16,30%	16,30%	16,30%	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	\$2,00	\$ 2,00	\$ 2,65	
		transferencias Interbancarias recibidas	\$2,00	\$0.30	\$ 0,30	
		transferencias Interbancarias enviadas	\$2,15	\$2,00	\$0,50	
	Tarjetas de debito	Emisión	\$5,15	\$5,15	\$5,15	
		Reposición	\$ 4,94	\$ 4,94	\$ 4,94	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	\$ 1,85	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	\$0.50	\$0.35	\$0.50	
		Pago matricula C.E	\$0.50	\$0.25	N-A	
		Aportes patronales	\$0.50	N/A	\$0.45	
		impuestos SRI	\$0,50	\$0.75	\$0.75	
		Matriculación vehicular	\$0,20	\$0.40	\$0.50	
		Bono de desarrollo humano	N/A	\$0.30	N-A	
	Varios	Pago nómina empleados	\$1.00	\$0.77	\$1.00	
		Cheques exterior	\$3.24	\$3.24	\$3.24	
		Cheques Gerencia	\$2,50	\$ 2,50	\$ 2,50	
		Cheques certificados	\$2,00	\$2,00	\$2,00	
		Referencia bancaria	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	\$0.50	\$0,50	\$ 0,50	
Corte de estado de Cuenta		\$1.83	\$1,83	\$ 1,83		
Costo reposición libreta/cartola		\$1,00	\$ 1,00	\$ 1,00		

			Banco Procredit	Produbanco	Banco Solidario	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	1.25%	0.25-0.50%	1.00-2.50%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	0.50-1.00%	N-D	0.50-1.25%	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	3.00-6.00%	3.81-5-50%	0.25-6.25%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	16,30%	16.29%	16.28%	16,30%
		Crédito Comercial	11,82%	11,83%	11.79%	11,83%
		Crédito Vivienda	11.33%	11,33%	11.30%	11,33%
		Microcrédito	30.48%	27.50	30.47%	30.50%
		Consumo Vehículos	N/A	16.29%	15.15%	16,30%
		Tarjetas de crédito	16,30%	16,29%	16,30%	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	\$2,00	\$ 2,00	\$ 2,65	
		transferencias Interbancarias recibidas	\$2,00	\$0.30	\$0.25	
		transferencias Interbancarias enviadas	\$2,15	\$2,00	\$1,93	
	Tarjetas de debito	Emisión	\$5,15	\$5,15	\$5,15	
		Reposición	\$ 4,94	\$ 4,94	\$4.94	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	\$1.85	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	\$0.50	\$0.40		
		Pago matricula C.E	\$0.50	\$0.50		
		Aportes patronales	\$0.50	N/A		
		impuestos SRI	\$0,50	\$0.50		
		Matriculación vehicular	\$0,50	\$0.40		
		Bono de desarrollo humano	N/A	\$0.30		
	Varios	Pago nómina empleados	\$0.50	\$0.50	N-A	
		Cheques exterior	\$3.24	\$3.24	\$3.24	
		Cheques Gerencia	\$2,50	\$ 2,50	\$ 2,50	
		Cheques certificados	\$2,00	\$2,00	\$2,00	
		Referencia bancaria	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	\$0.50	\$0,50	\$ 0,50	
Corte de estado de Cuenta		\$1.83	\$1,83	\$ 1,83		
Costo reposición libreta/cartola		\$1,00	\$ 1,00	\$ 1,00		

			Banco Territorial	Unibanco	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	0.50-3.50%	2.5-1.00%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	N-D	1.00%	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	4.25-7.50%	1.00-6.00%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	16,30%	16.20%	16,30%
		Crédito Comercial	11,83%	N/A	11,83%
		Crédito Vivienda	11.33%	N/A	11,33%
		Microcrédito	N/A	30.40%	30.50%
		Consumo Vehículos	N/A	N/A	16,30%
		Tarjetas de crédito	16,30%	16.29%	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	\$2,00	\$ 2,00	
		transferencias Interbancarias recibidas	\$2,00	\$0.30	
		transferencias Interbancarias enviadas	\$0.50	\$2,00	
	Tarjetas de debito	Emisión	\$5,15	\$5,15	
		Reposición	\$ 4,94	\$ 4,94	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	\$0.50	\$1.00	
		Pago matricula C.E	\$0.50	\$0.50	
		Aportes patronales	\$0.50	\$0.50	
		impuestos SRI	\$0,50	\$0.50	
		Matriculación vehicular	\$0,50	\$0.40	
		Bono de desarrollo humano	N/A	N/A	
	Varios	Pago nómina empleados	\$0.50	\$0.50	
		Cheques exterior	\$3.24	\$3.24	
		Cheques Gerencia	\$2,50	\$ 2,50	
		Cheques certificados	\$2,00	\$2,00	
		Referencia bancaria	\$ 2,65 + IVA	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	\$0.50	\$0,50	
		Corte de estado de Cuenta	\$1.83	\$1,83	
		Costo reposición libreta/cartola	\$1,00	\$ 1,00	

**ANEXO 2: TIPOS Y COSTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL
SUBSISTEMA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

			Coop. 15 de Abril	Coop.Coopad	Coop.Nacional	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	1.00-3.00%	0.25-2.00%	Hasta 0.99%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	No aplica	No aplica	No aplica	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	4.50-6.00%	4.39-8.16%	3.50-5.00%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	11.99%	15.90%	16.04%	16,30%
		Crédito Comercial	11,68%	N/A	N/A	11,83%
		Crédito Vivienda	11.12%	10.47%	N/A	11,33%
		Microcrédito	25.66%	28.28%	26.36%	30.50%
Consumo Vehículos		15.90%	N/A	N/A	16,30%	
Tarjetas de crédito	N/A	N/A	N/A	Sin costo		
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	\$1,00	\$1.00	N/A	
		transferencias Interbancarias recibidas	\$0.30	\$0.50	N/A	
		transferencias Interbancarias enviadas	\$0.50	\$1.00	N/A	
	Tarjetas de debito	Emisión	\$3.00	\$5,15	\$5,15	
		Reposición	\$3.00	\$ 4,94	\$ 4,94	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	\$ 1,85	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	\$0.50	\$1.00	\$0.35	
		Pago matricula C.E	\$0.50	\$0.50	\$0.35	
		Aportes patronales	N/A	N/A	N/A	
		impuestos SRI	\$0.75	\$0.50	\$0.30	
		Matriculación vehicular	\$0.50	\$0.50	\$0.50	
		Bono de desarrollo humano	N/A	N/A	N/A	
	Varios	Pago nómina empleados	\$0.50	N/A	N/A	
		Cheques exterior	N/A	N/A	N/A	
		Cheques Gerencia	N/A	N/A	N/A	
		Cheques certificados	N/A	N/A	N/A	
		Referencia bancaria	\$1.00	\$2.00	\$ 2,65 + IVA	
Cajeros automáticos		\$0.50	\$0.50	\$0,50		
Corte de estado de Cuenta		N/A	N/A	N/A		
Costo reposición libreta/cartola	\$1,00	\$1.00	\$ 1,00			

			Coop 23 de Julio	Coop.Coopccp	Coop.Ambato	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	1.14-2.19%	0.10-0.25%	0.35-3.50%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	No aplica	No aplica	No aplica	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	3.89-6.58%	3.3-4.25%	3.85-6.69%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	11.62%	17.44%	14.70%	18.92%
		Crédito Comercial	11,81%	\$11.20	10.40%	11,83%
		Crédito Vivienda	11.25%	10.75%	10.40%	11,33%
		Microcrédito	29,69%	22.89%	14.70%	30.50%
		Consumo Vehículos	N/A	\$17.44	N/A	18.92
		Tarjetas de crédito	N/A	N/A	N/A	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	N/A	N/A	N/A	
		transferencias Interbancarias recibidas	N/A	N/A	N/A	
		transferencias Interbancarias enviadas	N/A	N/A	N/A	
	Tarjetas de debito	Emisión	\$5.15	\$5,15	\$5,15	
		Reposición	\$ 4,94	\$ 4,94	\$ 4,94	
		Renovación	\$ 1,85	\$ 1,85	\$ 1,85	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	\$1.00	\$0.50	\$0.35	
		Pago matrícula C.E	S-C	N/A	\$0.35	
		Aportes patronales	N/A	N/A	N/A	
		impuestos SRI	N/A	N/A	\$0.30	
		Matriculación vehicular	N/A	N/A	\$0.50	
		Bono de desarrollo humano	N/A	N/A	N/A	
	Varios	Pago nómina empleados	\$0.30	N/A	\$0.50	
		Cheques exterior	N/A	N/A	N/A	
		Cheques Gerencia	N/A	N/A	N/A	
		Cheques certificados	N/A	N/A	N/A	
		Referencia bancaria	\$1.00	\$2.00	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	\$0.50	\$0.50	\$0,50	
Corte de estado de Cuenta		\$1.00	N/A	N/A		
Costo reposición libreta/cartola		\$1,00	\$1.00	\$ 1,00		

**ANEXO 3: TIPOS Y COSTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL
SUBSISTEMA SOCIEDADES FINANCIERAS**

			Consulcredito	Global	Interamericana	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	3.50%	N-D	N-D	Sin Costo
		Cuenta Corriente	N-A	N-D	N-A	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	3.50-6-69%	5.00-7.50%	1.00-5.00%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	15.15%	16.06%	16.30%	16,30%
		Crédito Comercial	11,23%	11.79%	11.83%	11,83%
		Crédito Vivienda	10.75%	N/A	11.33%	11,33%
		Microcrédito	22.90%	18.88%	24.36%	30.50%
		Consumo Vehiculos	15.15%	N/A	16.19%	16,30%
		Tarjetas de crédito	N/A	N/A	N/A	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	N/A	N/A	N/A	
		transferencias Interbancarias recibidas	N/A	N/A	N/A	
		transferencias Interbancarias enviadas	N/A	N/A	N/A	
	Tarjetas de debito	Emisión	N/A	N/A	N/A	
		Reposición	N/A	N/A	N/A	
		Renovación	N/A	N/A	N/A	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	N/A	N/A	N/A	
		Pago matricula C.E	N/A	N/A	N/A	
		Aportes patronales	N/A	N/A	N/A	
		impuestos SRI	N/A	N/A	N/A	
		Matriculación vehicular	N/A	N/A	N/A	
		Bono de desarrollo humano	N/A	N/A	N/A	
	Varios	Pago nómina empleados	N/A	N/A	N/A	
		Cheques exterior	N/A	N/A	N/A	
		Cheques Gerencia	N/A	N/A	N/A	
		Cheques certificados	N/A	N/A	N/A	
		Referencia bancaria	\$1.00	\$2.00	\$ 2,65 + IVA	
		Cajeros automáticos	N/A	N/A	N/A	
Corte de estado de Cuenta		\$1.00	N/A	N/A		
Costo reposición libreta/cartola		\$1,00	\$1.00	\$ 1,00		

**ANEXO 4: TIPOS Y COSTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL
SUBSISTEMA MUTUALISTAS**

			Mutualista Pichincha	Tarifa Máxima Vigente
Productos Financieros	Captación	Cuenta de ahorro	2.79-3.25%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	N-D	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	3.85-6.20%	Sin costo
	Colocación	Crédito Consumo	13.18%	16,30%
		Crédito Comercial	11,23%	11,83%
		Crédito Vivienda	11.33%	11,33%
		Microcrédito	N/A	30.50%
		Consumo Vehículos	16.30%	16,30%
		Tarjetas de crédito	16.20%	Sin costo
Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	N/A	
		transferencias Interbancarias recibidas	N/A	
		transferencias Interbancarias enviadas	N/A	
	Tarjetas de débito	Emisión	N/A	
		Reposición	N/A	
		Renovación	N/A	
	Pagos a terceros	Pago servicios básicos	N/A	
		Pago matricula C.E	S-C	
		Aportes patronales	N/A	
		impuestos SRI	N/A	
		Matriculación vehicular	N/A	
		Bono de desarrollo humano	N/A	
	Varios	Pago nómina empleados	N/A	
		Cheques exterior	N/A	
		Cheques Gerencia	N/A	
		Cheques certificados	N/A	
		Referencia bancaria	\$2.65	
		Cajeros automáticos	N/A	
		Corte de estado de Cuenta	\$1.00	
		Costo reposición libreta/cartola	\$1,00	

**ANEXO 5: TIPOS Y COSTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL
SUBSISTEMA DE LA BANCA PÚBLICA**

			BANCO.E.VIVIENDA	BANCO FOMENTO	Tarifa Máxima Vigente
Productos financieros	Captación	Cuenta de ahorro	1.41%	0.75-2.75%	Sin Costo
		Cuenta Corriente	N-A	0.25-4.00%	Sin Costo
		Pólizas de acumulación	N-A	3.50-6.50%	Sin costo
		Cuentas de fondos de garantía	0.60%	N-A	
	Colocación	Crédito Consumo	N/A	16.00%	16,30%
		Crédito Comercial	N/A	11,02%	11,83%
		Crédito Vivienda	N/A	N-A	11,33%
		Microcrédito	N/A	15%	30.50%
		Consumo Vehículos	N/A	N-A	16,30%
		Tarjetas de crédito	N/A	N/A	Sin costo
	Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias bancarias	N/A	0.30%
transferencias Interbancarias recibidas			N/A	0.30%	
transferencias Interbancarias enviadas			N/A	1.93%	
Tarjetas de debito		Emisión	N/A	5.15%	
		Reposición	N/A	4.94%	
		Renovación	N/A	1.85%	
Pagos a terceros		Pago servicios básicos	N/A	\$0.50	
		Pago matricula C.E	N/A	N-A	
		Aportes patronales	N/A	N/A	
		impuestos SRI	N/A	\$0.75	
		Matriculación vehicular	N/A	\$0.50	
		Bono de desarrollo humano	N/A	S-C	
Varios		Pago nómina empleados	N/A	N/A	
		Cheques exterior	N/A	N/A	
		Cheques Gerencia	N/A	\$2.50	
		Cheques certificados	N/A	\$2.00	
		Referencia bancaria	N/A	\$1.00	
		Cajeros automáticos	N/A	N/A	
		Corte de estado de Cuenta	\$1.00	\$1.00	
		Costo reposición libreta/cartola	\$1,00	\$1,00	

ANEXO 6: RELACIÓN ENTRE LA SITUACIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE EDUCACIÓN.

SITUACIÓN LABORAL	NIVEL DE EDUCACIÓN								
	Primario	%	Secundario	%	Tercer nivel	%	Cuarto nivel	%	TOTAL %
Desempleado	-	-	2.00	1.00	3.00	1.50	-	-	2.50
Sector público	-	-	6.00	3.00	11.00	5.50	1.00	0.50	9.00
Sector privado	1.00	0.50	36.00	18.00	22.00	11.00	1.00	0.50	30.00
Negocio propio	1.00	0.50	38.00	19.00	37.00	18.50	1.00	0.50	38.50
Ama de casa	-	-	17.00	8.50	10.00	5.00	-	-	13.50
Estudiante	1.00	0.50	10.00	5.00	1.00	0.50	-	-	6.00
Jubilado	-	-	1.00	0.50	-	-	-	-	0.50
Ninguna	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3.00	1.50	110.00	55.00	84.00	42.00	3.00	1.50	

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 7: RAZONES POR LAS CUALES POSEE CORREO ELECTRÓNICO.

RAZONES POR LAS CUALES POSEE CORREO ELECTRÓNICO		
DETALLE	FRECUENCIA	%
Comunicarse con familia y amigos	44.00	22.00
Por trabajo	27.00	13.50
Por negocios	22.00	11.00
Para hacer transacciones bancarias	82.00	41.00
Por estudios	12.00	6.00
Por moda	3.00	1.50
No contesta		-
No aplica	10.00	5.00
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 8: ORDEN Y PREFERENCIA DE LOS BANCOS PRIVADOS, OPCIÓN 1 Y 2

PREFERENCIA DE BANCOS PRIVADOS				
DETALLE	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
BP Amazonas	1.00	0.50	12.00	6.00
BPAustro		-	18.00	9.00
BP Bolivariano		-	14.00	7.00
BP Capital		-		-
BP Citibank		-	6.00	3.00
BP COFIEC		-		-
BP Comercial de Manbi		-	1.00	0.50
BP Del Bank	1.00	0.50	12.00	6.00
BP FINCA		-	7.00	3.50
BP Rumiñahui		-		-
BP Guayaquil	189.00	94.50		-
BP Internacional		-	1.00	0.50
BP Litoral		-	2.00	1.00
BP Lloyds Bank		-	1.00	0.50
BP Loja		-		-
BP Machala	1.00	0.50	2.00	1.00
BP Pacifico	2.00	1.00	7.00	3.50
BP Pichincha	2.00	1.00	10.00	5.00
BP Procredit		-	10.00	5.00
BP Produbanco		-	13.00	6.50

BP Proamerica		-	27.00	13.50
BP Solidario		-	6.00	3.00
BP Territorial		-	1.00	0.50
BP Unibanco		-	6.00	3.00
No aplica	4.00	2.00	44.00	22.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 9: ORDEN Y PREFERENCIA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, OPCIÓN 1 Y 2

COOPERATIVA REGULADA DE LA CUAL ES CLIENTE				
DETALLE	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Coop. 11 de Junio		-		-
Coop. 15 de abril	2.00	1.00		-
Coop. 23 de julio	1.00	0.50		-
Coop. 29 de octubre	3.00	1.50		-
Coop. 9 de octubre		-		-
Coop. Alianza del Valle		-		-
Coop. Andalucía		-		-
Coop. Atuntaqui		-		-
Coop. CACPEBiblián		-		-
Coop. CACPE Pastaza		-		-
Coop. CACPECO		-		-
Coop. Càmara Comercio de Ambato		-		-
Coop. CODESARROLLO		-		-
Coop. Comercio		-		-
Coop. COOPAD		-		-
Coop. COOPCCP	11.00	5.50		-
Coop. Cooprogreso		-		-
Coop. Cotocollao		-		-
Coop. El Sagrario		-		-
Coop. Guaranda		-		-
Coop. Jardin Azuayo		-		-
Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista		-		-
Coop. COOPMEGO		-		-
Coop. Nacional	1.00	0.50		-
Coop. Oscus		-		-
Coop. Pablo Muñoz Vega		-		-
Coop. Padre Juliàn Lorente		-		-
Coop. Riobamba		-		-
Coop. San Francisco		-		-
Coop. San Francisco de Asis		-		-
Coop. San José		-		-
Coop. Santa Rosa		-		-
Coop. Tulcan		-		-
No contesta		-		-
No aplica	182.00	91.00	200.00	100.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 10: NOMBRE DE LA MUTUALISTA DE LA CUAL ES CLIENTE

INDIQUE EL NOMBRE DE LA MUTUALISTA DE LA CUAL ES CLIENTE		
DETALLE	Frecuencia	%
Mutualista Ambato		
Mutualista Azuay		-
Mutualista Imbabura		-
Mutualista Pichincha	4.00	2.00-
No aplica	196.00	98.00
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 11: SOCIEDAD FINANCIERA DE LA CUAL ES CLIENTE

DE CUAL SOCIEDAD FINANCIERA ES CLIENTE		
DETALLE	Frecuencia	%
Consulcrédito		-
Dinners	1.00	0.50
Fidasa		-
Firesa		-
Global		-
interamericana		-
Leasingcorp		-
Proinco		-
Unifinsa		-
Vazcorp		-
No aplica	199.00	99.50
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 12: PRODUCTOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LA BANCA PRIVADA, OPCIÓN 1 Y 2

PRODUCTOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA				
PRODUCTOS	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Cuenta ahorro	88.00	44.00	69.00	34.50
Cuenta corriente	101.00	50.50	44.00	22.00
Polizas acumulación (CDs)	3.00	1.50	1.00	0.50
Crédito consumo		-	5.00	2.50
Crédito comercial	1.00	0.50	10.00	5.00
Crédito vivienda	1.00	0.50	12.00	6.00
Microcrédito		-	9.00	4.50
Tarjeta crédito Visa	2.00	1.00		-
Tarjeta crédito American Express		-		-
Tarjeta crédito Dinners Club		-		-
Mastercard		-	5.00	2.50
Administración de fondos		-		-
Compra y venta de divisas		-		-
Compra y venta de valores		-		-
Otros		-		-
No contesta			1.00	
No aplica	4.00	2.00	44.00	22.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

**ANEXO 13: SERVICIOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LA BANCA
PRIVADA, OPCIÓN 1 Y 2**

SERVICIOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA				
PRODUCTOS	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Transferencias bancarias	13.00	6.50	6.00	3.00
Transferencia interbancarias	73.00	36.50	65.00	32.50
Giros nacionales	2.00	1.00	1.00	0.50
Giros internacionales	5.00	2.50	19.00	9.50
Pago Servicios básicos	80.00	40.00	21.00	10.50
Pago matrícula centros educativos	4.00	2.00		-
Interbancarios		-		-
Aportes patronales		-	1.00	0.50
Impuestos SRI	1.00	0.50	1.00	0.50
Matriculación vehicular	3.00	1.50		-
Bono de desarrollo humano		-		-
Pago nómina empleados		-		-
Cheques exterior		-		-
Cheques gerencia		-		-
Cheques certificados		-		-
Referencia bancaria	1.00	0.50	1.00	0.50
Casilleros de seguridad		-		-
Garantías y avales locales		-		-
Nexo		-		-
Otros		-		-
No contesta	7.00	3.50	31.00	15.50
No aplica	11.00	5.50	54.00	27.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

**ANEXO 14: PRODUCTOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS
COOPERATIVAS, OPCIÓN 1 Y 2**

PRODUCTOS FINANCIEROS DE PREFERENCIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO				
DETALLE	PRODUCTO 1	%	PRODUCTO 2	%
Cuenta ahorro	13.00	6.50		-
Polizas acumulación (CDs)	1.00	0.50		-
Crédito consumo		-		-
Crédito comercial	2.00	1.00		-
Crédito vivienda	1.00	0.50		-
Microcrédito	1.00	0.50		-
Otros		-		-
No aplica	182.00	91.00	200.00	100.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

**ANEXO 15: SERVICIOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS
COOPERATIVAS, OPCIÓN 1 Y 2**

SERVICIOS FINANCIEROS DE PREFERENCIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO				
DETALLE	SERVICIO 1	%	SERVICIO 2	%
Transferencias	3.00	1.50		-
Giros nacionales	10.00	5.00		-
Pago Servicios básicos	2.00	1.00		-

Pago matrícula centros educativos	1.00	0.50		-
Pago giros por concepto de remesas	1.00	0.50		-
Tarjetas de débito		-		-
Bono de desarrollo humano		-		-
Pago SOAT		-		-
Referencias financieras		-		-
Pagos banco barrio		-		-
Otros		-		-
No aplica	183.00	91.50	200.00	100.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 16: PRODUCTOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS MUTUALISTAS

PRODUCTO FINANCIERO DE MAYOR PREFERENCIA MUTUALISTA		
DETALLE	Frecuencia	%
Cuenta de ahorro tradicional	1.00	0.50
Cuenta ahorro programado		-
Pólizas de acumulación		-
Crédito hipotecario	2.00	1.00
Crédito consumo	1.00	0.50
Crédito para vehículo		-
Tarjeta crédito Mastercard		-
Tarjeta de crédito visa		-
Seguros		-
Otros		-
No aplica	196.00	98.00
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 17: SERVICIOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS MUTUALISTAS

SERVICIO FINANCIERO DE MAYOR PREFERENCIA MUTUALISTA		
DETALLE	Frecuencia	%
Transferencias bancarias	1.00	0.50
Transferencia interbancarias		-
Giros nacionales		-
Giros internacionales	1.00	0.50
Pago Servicios básicos	1.00	0.50
Pago matrícula centros educativos		-
Interbancarios		-
Aportes patronales		-
Impuestos SRI		-
Matriculación vehicular	1.00	0.50
Cheques gerencia		-
Cheques certificados		-
Referencia bancaria		-
Otros		-
No aplica	196.00	98.00
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

**ANEXO 18: PRODUCTOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS
SOCIEDADES FINANCIERAS**

PRODUCTO FINANCIERO DE LA SOCIEDAD		
DETALLE	Frecuencia	%
Certificados financieros (depósitos a plazo fijo)		-
Préstamos hipotecarios		-
Préstamos prendarios		-
Préstamos quirografarios		-
Tarjetas de crédito	1.00	0.50
Crédito automotriz		-
Cédulas hipotecarias		-
Crédito para pagar nómina		-
Otros		-
No aplica	199.00	99.50
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

**ANEXO 19: SERVICIOS FINANCIEROS DE MAYOR PREFERENCIA EN LAS SOCIEDADES
FINANCIERAS**

SERVICIO FINANCIERO DE LA SOCIEDAD		
DETALLE	Frecuencia	%
Garantias bancarias		-
Avales		-
Giros y transferencias		-
Transferencias internacionales		-
Divisas y valores		-
Remesas sobre el extranjero (cambio de cheques otros bancos)		-
Otros	1.00	0.50
No aplica	199.00	99.50
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 20: TRES RAZONES IMPORTANTES PARA SER CLIENTE DE UN BANCO, OPCIÓN 1 Y 2

RAZONES POR LAS CUALES ES USTED CLIENTE DEL BANCO												
RAZONES	OPCIÓN 1						OPCIÓN 2					
	RAZÓN 1	%	RAZÓN 2	%	RAZÓN 3	%	RAZÓN 1	%	RAZÓN 2	%	RAZÓN 3	%
Solidez	134.00	67.00		-		-	31.00	15.50		-		-
Tradición	49.00	24.50	103.00	51.50		-	48.00	24.00	16.00	8.00		-
Prestigio		-		-		-	1.00	0.50		-		-
Recomendación	1.00	0.50		-	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50		-
Cobertura	12.00	6.00	58.00	29.00	28.00	14.00	60.00	30.00	50.00	25.00	9.00	4.50
Productos y servicios financieros		-	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	3.00	1.50
Costos		-	16.00	8.00	40.00	20.00	11.00	5.50	49.00	24.50	36.00	18.00
Servicio al cliente		-	9.00	4.50	10.00	5.00	1.00	0.50	15.00	7.50	10.00	5.00
Ubicación		-		-		-		-		-		-
Fácil tramitología		-	3.00	1.50	11.00	5.50	3.00	1.50	6.00	3.00	10.00	5.00
Otros		-		-	4.00	2.00		-	2.00	1.00	1.00	0.50
No contesta		-	6.00	3.00	101.00	50.50		-	17.00	8.50	88.00	44.00
No aplica	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00	43.00	21.50	43.00	21.50	43.00	21.50
TOTAL	200.00	100.00										

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 21: RESUMEN TRES RAZONES IMPORTANTES PARA SER CLIENTE DE UN BANCO, OPCIÓN 1 Y 2

RAZONES	RAZONES PARA SER CLIENTES		TOTAL
	TOTAL OPCIÓN 1	TOTAL OPCIÓN 2	
Solidez	67.00	15.50	82.50
Tradición	76.00	32.00	108.00
Prestigio	-	0.50	0.50
Recomendación	1.00	1.00	2.00
Cobertura	49.00	59.50	108.50
Productos y servicios financieros	1.00	2.50	3.50
Costos	28.00	48.00	76.00
Servicio al cliente	9.50	13.00	22.50
Ubicación	-	-	-
Fácil tramitología	7.00	9.50	16.50
Otros	2.00	1.50	3.50
No contesta	53.50	52.50	106.00
No aplica	6.00	64.50	70.50

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 22: TRES RAZONES IMPORTANTES PARA SER CLIENTE DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADA, OPCIÓN 1 Y 2

PRINCIPAL RAZÓN POR LA CUAL ES CLIENTE DE UNA COOP. REGULADA												
DETALLE	OPCIÓN 1						OPCIÓN 2					
	RAZÓN 1	%	RAZÓN 2	%	RAZÓN 3	%	RAZÓN 1	%	RAZÓN 2	%	RAZÓN 3	%
Solidez	2.00	1.00	1.00	0.50		-		-		-		-
Tradicición	2.00	1.00	1.00	0.50		-		-		-		-
Prestigio		-		-		-		-		-		-
Recomendación		-		-		-		-		-		-
Cobertura	8.00	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00		-		-		-
Productos y servicios financieros		-		-		-		-		-		-
Costos	3.00	1.50	7.00	3.50	1.00	0.50		-		-		-
Servicio al cliente	2.00	1.00	4.00	2.00	1.00	0.50		-		-		-
Ubicación		-		-	1.00	0.50		-		-		-
Fácil tramitología	1.00	0.50	1.00	0.50	3.00	1.50		-		-		-
Otros		-		-		-		-		-		-
No contesta		-	2.00	1.00	10.00	5.00		-		-		-
No aplica	182.00	91.00	182.00	91.00	182.00	91.00	200.00	100.00	200.00	100.00	200.00	100.00
TOTAL	200.00	100.00										

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 23: TRES RAZONES IMPORTANTES PARA SER CLIENTE DE UNA MUTUALISTA

TRES RAZONES POR LAS CUALES ES CLIENTE DE LA MUTUALISTA						
DETALLE	RAZÓN 1	%	RAZÓN 2	%	RAZÓN 3	%
Solidez		-		-		-
Tradicición	4.00	2.00		-		-
Prestigio		-		-		-
Recomendación		-		-		-
Cobertura		-		-		-
Productos y servicios financieros		-		-		-
Costos		-	3.00	1.50		-
Servicio al cliente		-	1.00	0.50		-
Ubicación		-		-		-
Fácil tramitología		-		-	4.00	2.00
Otros		-		-		-
No aplica	196.00	98.00	196.00	98.00	196.00	98.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 24: TRES RAZONES IMPORTANTES PARA SER CLIENTE DE UNA SOCIEDAD FINANCIERA

RAZONES DE PREFERENCIA DE UNA SOCIEDAD FINANCIERA						
DETALLE	RAZÓN 1	%	RAZÓN 2	%	RAZÓN 3	%
Solidez		-		-		-
Tradicición	1.00	0.50		-		-
Prestigio		-		-		-
Recomendación		-		-		-
Cobertura		-		-	1.00	0.50
Productos y servicios financieros		-		-		-
Costos		-		-		-
Servicio al cliente		-	1.00	0.50		-
Ubicación		-		-		-
Fácil tramitología		-		-		-
Otros		-		-		-
No aplica	199.00	99.50	199.00	99.50	199.00	99.50
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 25: TIEMPO COMO CLIENTE DEL BANCO

TIEMPO COMO CLIENTE DEL BANCO				
TIEMPO	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Menos de un año	5.00	2.50		-
1 a 3 años	22.00	11.00	32.00	16.00
4 a 6 años	61.00	30.50	67.00	33.50
Más de 6 años	106.00	53.00	56.00	28.00
Otros	2.00	1.00	1.00	0.50
No aplica	4.00	2.00	44.00	22.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 26: TIEMPO COMO CLIENTE DE UNA COOPERATIVA

TIEMPO QUE ES CLIENTE EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO				
DETALLE	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Menos de un año	1.00	0.50		-
1 a 3 años	6.00	3.00		-
4 a 6 años	7.00	3.50		-
Más de 6 años	4.00	2.00		-
Otros		-		-
No aplica	182.00	91.00	200.00	100.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 27: TIEMPO COMO CLIENTE DE UNA MUTUALISTA

DESDE CUANDO ES CLIENTE DE LA MUTUALISTA		
DETALLE	Frecuencia	%
Menos de un año		-
1 a 3 años	1.00	0.50
4 a 6 años	1.00	0.50
Más de 6 años	2.00	1.00
Otros		-
No aplica	196.00	98.00
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 28: TIEMPO COMO CLIENTE DE UNA SOCIEDAD FINANCIERA

TIEMPO COMO CLIENTE DE LA SOCIEDAD FINANCIERA		
DETALLE	Frecuencia	%
Menos de un año		-
1 a 3 años		-
4 a 6 años		-
Más de 6 años	1.00	0.50
Otros		-
No aplica	199.00	99.50
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 29: VALORACIÓN DEL CLIENTE AL BANCO, OPCIÓN 1 Y 2

VALORACIÓN DEL CLIENTE AL BANCO				
VALORACIÓN	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Muy bueno		-		-
Bueno	196.00	98.00	154.00	77.00
Malo		-	2.00	1.00
Muy Malo		-		-
No aplica	4.00	2.00	44.00	22.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

**ANEXO 30: VALORACIÓN DEL CLIENTE A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
REGULADA, OPCIÓN 1 Y 2**

VALORACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO				
DETALLE	OPCIÓN 1	%	OPCIÓN 2	%
Muy bueno		-		-
Bueno	18.00	9.00		-
Malo		-		-
Muy Malo		-		-
No aplica	182.00	91.00	200.00	100.00
TOTAL	200.00	100.00	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 31: VALORACIÓN DEL CLIENTE LA MUTUALISTA

VALORACIÓN DEL SERVICIO EN LA MUTUALISTA		
DETALLE	Frecuencia	%
Muy bueno		-
Bueno	4.00	2.00
Malo		-
Muy malo		-
No aplica	196.00	98.00
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ANEXO 32: VALORACIÓN DEL CLIENTE LA SOCIEDAD FINANCIERA

VALORACIÓN DEL SERVICIO FINANCIERO DE LA SOCIEDAD		
DETALLE	Frecuencia	%
Muy bueno	1.00	0.50
Bueno		-
Malo		-
Muy malo		-
No aplica	199.00	99.50
TOTAL	200.00	100.00

FUENTE: Investigación directa, encuestas realizadas

ELABORACIÓN: Autoras

ÍNDICE

ÍNDICE

TEMA	Pág.
Certificación.....	II
Cesión de Derechos.....	III
Autoría.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen Ejecutivo.....	VII
Índice de Contenidos.....	VIII-X
Introducción.....	XI-XII

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Ley general de Instituciones Financieras.....	2
Definición.....	2
Órganos rectores del Sistema Financiero.....	2
Alcance y Regulaciones.....	4-7
Estructura del Sistema Financiero.....	7
Banca Privada.....	7
Definiciones Básicas.....	7
Caracterización de la Banca Ecuatoriana.....	7-8
Productos y Servicios Financieros.....	8-9
Cooperativismo.....	9
Definiciones Básicas.....	9
Cooperativismo en el Ecuador.....	10-12
Productos y Servicios.....	12
Mutualismo.....	13
Definiciones Básicas.....	13
El Mutualismo en el Ecuador.....	14-16
Productos y Servicios.....	16-17
La Banca Pública.....	17
Definiciones Básicas.....	17
La Banca Pública en el Ecuador.....	18-20

Productos y Servicios.....	20-21
Tendencias Actuales de Productos y Servicios Financieros.....	21
La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros.....	21-22
Canales de provisión de servicios financieros.....	22-23
Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.....	23-24

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PRESPECTIVA DE LA OFERTA POR PLAZA.

El Sistema Financiero Local (Análisis por Plaza y por Subsistema).....	26-29
Evolutivo de Captaciones.....	29
Por Tipo de Depósito.....	29-30
Por Subsistema.....	31-36
Evolutivo de Colocaciones.....	36
Por tipo de Cartera.....	36-38
Por Subsistema.....	38-50
Productos y Servicios Financiero tipos y costos.....	51
Por Institución Financiera.....	51-53
Por Subsistema.....	53-55

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

Factores que influyen en la preferencia de Productos y Servicios Financieros.....	57-60
Estudio comparativo entre Tipos de IFIS.....	61-68
Estudio comparativo entre Productos y Servicios.....	68-73
La Comunicación con el Cliente y Servicio al Cliente.....	73
Comunicación con el Cliente.....	73-76
Servicio al Cliente.....	76-81

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.....	82-83
RECOMENDACIONES.....	84-86

BIBLIOGRAFÍA.....	87-88
ANEXOS.....	89-112
ÍNDICE.....	113-116