



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

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

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

Autores:

Morales Polo María Catalina
Mosquera Valdez María Gabriela

Director:

Ing. Armijos Buitrón Verónica Alexandra

CUENCA-ECUADOR

2012

Ing. Verónica Armijos Buitrón
DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo realizado por los estudiantes Maria Catalina Morales Polo y Maria Gabriela Mosquera Valdez , ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Cuenca, enero de 2012

f)

“Yo, Maria Catalina Morales Polo y Maria Gabriela Mosquera Valdez declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....
Maria Catalina Morales Polo

.....
Maria Gabriela Mosquera Valdez

AUTORÍA

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

.....
Maria Catalina Morales Polo

.....
Maria Gabriela Mosquera Valdez

DEDICATORIA

**Esta Tesis dedico a Dios y a mis padres,
a mi hermana Juanita, mi cuñado Juan Esteban,
y mis sobrinos por brindarme su apoyo y la
fuerza necesaria para cumplir mis metas.**

**A mi amiga Cecilita por brindarme su amistad
y conocimientos para poder lograr mi objetivo y
realizarme como profesional.**

Maria Gabriela Mosquea Valdez

DEDICATORIA

A mi familia, a mi esposo, y de manera muy especial a mi hijo Juan Patricio quienes con su amor y comprensión incentivaron al cumplimiento de mis objetivos.

A mis padres y hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente para lograr la meta anhelada.

Maria Catalina Morales Polo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza para enfrentar todas las adversidades y a mis padres Ruben y Michita que me han apoyado moralmente en todos los instantes de mi vida y por ayudarme a realizar mis propósitos profesionales

Agradezco también a mi amiga Cecilita que me transmitió sus valiosos conocimientos profesionales.

A todos los profesores que conforman la Universidad de Loja que me han impartido sus conocimientos en todos estos años de estudio, en especial a mi directora de Tesis la Ing. Verónica Armijos que ha sido un gran apoyo para la conclusión de este trabajo académico.

Maria Gabriela Mosquera Valdez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme iluminado
en ésta etapa de mi carrera universitaria,
a mi esposo Patricio y a mi hijo Juan Patricio,
a mis padres y hermanos
ya que en ellos he tenido el apoyo indispensable
para lograr mis propósitos profesionales.

También agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja
por haberme dado la oportunidad de adquirir
conocimientos y realizarme como profesional,
y de manera muy especial a la Ing. Verónica Armijos
quién fue mi directora de tesis y un pilar fundamental
en la realización de ésta tesis.

María Catalina Morales Polo.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: El sistema financiero ecuatoriano

Introducción

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 ecuatoriano

1.2.1 Banca Privada

1.2.1.1 Definiciones básicas

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana

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 El 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 productos financieros

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

CAPÍTULO II: Análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano.

Introducción

2.1 El sistema financiero local

2.2 Evolutivo de Captaciones

2.2.1 Por tipo de depósito

2.2.2 Profundización financiera de depósitos

2.3 Evolutivo de Colocaciones

2.3.1 Por tipo de cartera

2.3.2 Profundización de cartera de créditos

2.4 Productos y servicios financieros. Tipos y costos

CAPITULO III: Acceso y preferencias de productos y servicios financieros.

Introducción

3.1 Factores que influyen en productos y servicios financieros

3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de IFIS

3.1.2 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

Anexos

Índice de gráficos y tablas

CAPITULO II

Tabla 1: Profundización financiera de depósitos

Tabla 2: Captaciones de depósitos en la Ciudad de Cuenca

Tabla 3: Colocaciones de cartera en la Ciudad de Cuenca

Tabla 4: Profundización de la cartera de créditos

Tabla 5: Profundización financiera por regiones

Tabla 6: Profundización del sistema financiero nacional

Tabla 7: Productos y servicios financieros (tipos y costos)

Gráfico 1: Profundización financiera de depósitos

Gráfico 2: Captaciones de depósitos en la Ciudad de Cuenca

Gráfico 3: Colocaciones de cartera en la Ciudad de Cuenca

Gráfico 4: Profundización de la cartera de créditos

CAPITULO III

Gráfico 1: Edad

Gráfico 2: Sexo

Gráfico 3: Nivel de Instrucción

Gráfico 4: Situación Laboral

Gráfico 5: Dispone de correo electrónico

Gráfico 6: Cual es la razón para tener correo electrónico

Gráfico 7: Dispone de una cuenta de red social

Gráfico 8: Cual es la razón más importante para tener cuenta de red social

Gráfico 9: Es cliente de alguna institución financiera regulada

Gráfico 10: Detalle de instituciones financieras

Gráfico 11: Productos financieros de la banca privada

Gráfico 12: Servicios financieros banca privada

Gráfico 13: Productos financieros banca pública

Gráfico 14: Servicios financieros banca pública

Gráfico 15: Productos financieros de sociedad financiera

Gráfico 16: Productos financieros de cooperativas

Gráfico 17: Servicios financieros cooperativas

Gráfico 18: Productos financieros mutualistas

Gráfico 19: Servicios financieros de mutualistas

Gráfico 20: Razones para ser cliente de la banca privada . Razón 1

Gráfico 21: Razones para ser cliente de la banca privada. Razón 2

Gráfico 22: Razones para ser cliente de la banca privada . Razón 3

Gráfico 23: Razones para ser cliente de la banca pública. Razón 1

Gráfico 24: Razones para ser cliente de la banca pública. Razón 2

Gráfico 25: Razones para ser cliente de la banca pública. Razón 3

Gráfico 26: Razones para ser cliente de una sociedad financiera. Razón 1

Gráfico 27: Razones para ser cliente de una sociedad financiera. Razón 2

Gráfico 28: Razones para ser cliente de una sociedad financiera. Razón 3

Gráfico 29: Razones para ser cliente de cooperativas. Razón 1

Gráfico 30: Razones para ser cliente de cooperativas. Razón 2

Gráfico 31: Razones para ser cliente de cooperativas. Razón 3

Gráfico 32: Razones para ser clientes de mutualistas. Razón 1

Gráfico 33: Razones para ser clientes de mutualistas. Razón 2

Gráfico 34: Razones para ser clientes de mutualistas. Razón 3

Gráfico 35: Tiempo de ser cliente de la banca privada

Gráfico 36: Tiempo de ser cliente de la banca publica

Gráfico 37: Tiempo de ser cliente de una sociedad financiera

Gráfico 38: Tiempo de ser cliente de una cooperativa

Gráfico 39: Tiempo de ser cliente de una mutualista

Gráfico 40: Principales canales de comunicación de banca privada. Frecuencia 1

Gráfico 41: Principales canales de comunicación de banca privada. Frecuencia 2

Gráfico 42: Principales canales de comunicación de banca privada. Frecuencia 3

Gráfico 43: Principales canales de comunicación de la banca publica. Frecuencia 1

Gráfico 44: Principales canales de comunicación de la banca publica. Frecuencia 2

Gráfico 45: Principales canales de comunicación de la banca publica. Frecuencia 3

Gráfico 46: Principales canales de comunicación en sociedades financieras Frecuencia 1

Gráfico 47: Principales canales de comunicación en sociedades financieras Frecuencia 2

Gráfico 48: Principales canales de comunicación en sociedades financieras Frecuencia 3

Gráfico 49: Principales canales de comunicación de cooperativas. Frecuencia 1

Gráfico 50: Principales canales de comunicación de cooperativas. Frecuencia 2

Gráfico 51: Principales canales de comunicación de cooperativas. Frecuencia 3
Gráfico 52: Principales canales de comunicación de mutualistas. Frecuencia 1
Gráfico 53: Principales canales de comunicación de mutualistas. Frecuencia 2
Gráfico 54: Principales canales de comunicación de mutualistas. Frecuencia 3
Gráfico 55: Calidad de servicio al cliente de la banca privada
Gráfico 56: Calidad y servicio al cliente de la banca pública
Gráfico 57: Calidad y servicio al cliente en sociedades financieras
Gráfico 58: Calidad y servicio al cliente en cooperativas
Gráfico 59: Calidad y servicio al cliente en mutualistas
Gráfico 60: Mejoras para la banca privada. Frecuencia 1
Gráfico 61: Mejoras para la banca privada. Frecuencia 2
Gráfico 62: Mejoras para la banca privada. Frecuencia 3
Gráfico 63: Mejoras para la banca pública. Frecuencia 1
Gráfico 64: Mejoras para la banca pública. Frecuencia 2
Gráfico 65: Mejoras para la banca pública. Frecuencia 3
Gráfico 66: Mejoras para sociedades financieras. Frecuencia 1
Gráfico 67: Mejoras para sociedades financieras. Frecuencia 2
Gráfico 68: Mejoras para sociedades financieras. Frecuencia 3
Gráfico 69: Mejoras para las Cooperativas. Frecuencia 1
Gráfico 70: Mejoras para las Cooperativas. Frecuencia 2
Gráfico 71: Mejoras para las Cooperativas. Frecuencia 3
Gráfico 72: Mejoras para las Mutualistas. Frecuencia 1
Gráfico 73: Mejoras para las Mutualistas. Frecuencia 2
Gráfico 74: Mejoras para las Mutualistas. Frecuencia 3

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo realizaremos una investigación de campo en la cual demostrara que los principales productos y servicios financieros de la Provincia del Azuay, específicamente en la ciudad de Cuenca ha ido evolucionando satisfactoriamente en los últimos años con el incremento de mayor tecnología, que lo realizaremos mediante el uso de técnicas de entrevistas y encuestas a usuarios del sistema financiero, permitiéndonos así su posterior recopilación y análisis de datos, de esta manera daremos a conocer el grado de preferencia de los clientes en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Además consideramos temas importantes como la estructura del sistema financiero ecuatoriano, las tendencias actuales del sistema financiero local, y accesos y preferencias de productos y servicios de la banca ecuatoriana que han tomado gran importancia en los últimos años, permitiendo una mayor inclusión por parte de la población a los productos y servicios financieros..

.

CAPÍTULO 1

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

INTRODUCCIÓN:

Las Instituciones Financieras se caracterizan por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos total o parcialmente en operaciones de crédito e inversiones.

Como ya se ha venido mencionando el sistema financiero en la actualidad es de vital importancia para la economía de cualquier país, ya que a través de éste se realizan todas las actividades financieras existentes.

Los sistemas financieros abarcan, empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos locales y del exterior, es un sistema tan amplio e importante que en la actualidad contribuye al crecimiento de un país, y el desempeño deficiente de éste, es una de las causas de la pobreza e incertidumbre, así como sucedió en nuestro País cuando se origino la crisis bancaria de 1999, si bien las cuentas fueron descongeladas y la mayoría de los ahorristas recuperaron sus inversiones, la confianza en las Instituciones Financieras, aun no se ha recuperado, las personas prefieren invertir en inmuebles, vehículos o guardar su dinero en sus casas donde lo consideran seguro.

Actualmente el Sistema Financiero esta solvente y seguro, debemos crear confianza frente a los gobiernos y al sistema financiero, invertir mas en la educación, salud e infraestructura, para que la productividad del país pueda aumentar y ser competitivos.

1.1 Ley General de Instituciones Financieras:

1.1.1 Definición:

El sistema financiero es un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados donde se van a canalizar el ahorro hacia la inversión, con una participación importante por parte de los intermediarios financieros.

El Sistema Financiero del Ecuador comprende el Banco Central del Ecuador, las instituciones financieras públicas, las instituciones financieras privadas y las demás instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Se encarga de maximizar el bienestar social y económico de la nación, la normativa vigente regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado.

1.1.2 Órganos rectores del Sistema Financiero

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

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

La Junta Bancaria:

La Junta Bancaria esta integrada por cinco miembros:

- El superintendente de Bancos, quien la presidirá
- El Gerente General del Banco Central del Ecuador

- Dos miembros que serán designados por el Comité Banco Central
- Un quinto miembro y sus alternos que serán designados por los cuatro restantes

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

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

Superintendencia de Bancos:

De acuerdo a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Superintendencia es persona Jurídica de derecho público, es un organismo autónomo dirigido y representado por el Superintendente de Bancos

Es responsabilidad de la Superintendencia supervisar y controlar las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros y todas aquellas que se encuentren determinadas en la Constitución y en la Ley, a fin de precautelar los intereses del público

Las funciones del Superintendente de Bancos se encuentran determinadas en el artículo 180 de la Ley general de instituciones del sistema financiero ecuatoriano.

Banco Central del Ecuador:

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

Una de las principales atribuciones del Banco Central, es de constituirse en agente financiero de la República, lo que significa que el Estado ecuatoriano realiza por su intermedio todas las transacciones financieras y es depositario de los fondos públicos

1.1.3 Alcance y Regulaciones:

La regulación financiera es una forma de regulación o supervisión que somete a las Instituciones Financieras a determinados requisitos, restricciones y directrices, con el objetivo de mantener la integridad del sistema financiero.

La regulación del sector financiero tiene justificación en diversas fallas de mercado. Teniendo en cuenta todas las características del mercado financiero (fallas del mercado: asimetría de la información, poder de mercado), éste ha tenido una regulación especial.

Algunas de estas normas buscan limitar la entrada al sector financiero con requisitos de adecuación de capital, que exigen un monto mínimo, y su finalidad es asegurar que las instituciones financieras sigan una política de crédito segura, a falta de un control efectivo por parte de los depositantes.

El tipo de exigencias para ingresar al mercado financiero varía entre países. Lo importante es lograr un equilibrio, sin que se afecte la competencia en el sector y sin que haya discreción por parte de las autoridades frente a quiénes pueden participar y quiénes no en el sector financiero.

Otro frente de regulación se refiere a las líneas de negocios, que limitan la participación de las entidades financieras, como propietarias, en entidades no financieras de otro tipo para evitar posibles conflictos de intereses. En relación con la estructura de propiedad, también hay regulación en cuanto a concentraciones económicas de entidades financieras. En muchos casos, el sector bancario tiene una regulación especial dado que otorga créditos a otras empresas, maneja el flujo de pagos en la economía y tiene mayor propensión a la quiebra.

Cada vez hay una mayor complejidad de los productos financieros y de los mercados de capitales. La globalización y la innovación financiera, los avances tecnológicos, los nuevos canales de distribución electrónica y la integración de los mercados han aumentado los servicios y productos financieros que se ofrecen.

Es importante tomar en cuenta que la regulación del sistema financiero no es la misma en todos los países. Ésta debe considerar el nivel de desarrollo del mercado, los productos, los usuarios y riesgos del sistema en particular.

1.2 Estructura sistema financiero ecuatoriano

1.2.2 BANCA PRIVADA

1.2.1.1 Definición Básica

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

Este sector de actividad básica es el de mas rápido crecimiento; ha propiciado la expansión de la banca privada en muchos casos como filiales de la Banca Comercial, el despliegue de la Banca Privada tuvo lugar al terminar la década de los 80, según información obtenida de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

Su misión es ofrecer a los clientes soluciones financieras viables a través de un servicio de alta calidad, y su objetivo es ofrecer servicios y productos financieros dirigidos a un servicio más personalizado y eficiente, para satisfacer sus múltiples necesidades y metas.¹

El sistema financiero de acuerdo al Artículo 2- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, esta conformado por:

Sector Privado.

-FINANCIERAS: Esta conformado por los bancos que son instituciones que realizan labores de intermediación financiera recibiendo dinero de unos agentes económicos (depósitos), para darlo en préstamo a otros agentes económicos (créditos)

-Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo: Son instituciones bancarias que promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo, movilización de los instrumentos de pago.

¹En: http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre.pdf, 29 octubre 2011, 10:30 am.

-Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro, y crédito para la Vivienda: son Instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos al público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de los asociados.

-Las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Son asociaciones autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática sin fines de lucro.

-Servicios Financieros Auxiliares :Casas de Cambio, Bolsas de Valores de Seguros de depósito, Montes de Piedad , Tarjetas de Crédito.

-Servicios Financieros Auxiliares de Calificadoras de Riesgos: Compañías de financiamiento comercial, Compañía de arrendamiento mercantil, Cajeros Automáticos, Corporación de Garantía Crediticia Off-Shore.

1.2.1.1 Definiciones Básicas

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

- C o n j u n t o d e
e n t i d a d e s
f i n a n c i e r a s q u e e l
control a c c i o n a r i a l y d e
l a gestión e s t á e n
m a n o s d e p e r s o n a s
f í s i c a s o j u r í d i c a s
p e r t e n e c i e n t e s a l

sector p r i v a d o d e l a
economía. ²

- Es la gestión exclusiva de grandes patrimonios, conocida como banca privada, supone una atención cuidada y personalizada. Los productos de inversión se adaptan a las necesidades financieras, fiscales y familiares del cliente.

1.2.1.2 CARACTERISTICAS DE LA BANCA ECUATORIANA PRIVADA

- Bajo nivel de capitalización.
- Gran Concentración de poderes y capitales.
- El sistema bancario privado esta ligado a unos pocos grupos económicos y depende de ellos.
- Existe cruce de capitales y de crédito con instituciones no financieras pertenecientes al grupo económico que controla el banco respectivo.
- No existe una verdadera especialización en las funciones, que le competen a la banca privada.

- Tiene una elevada tecnología de servicios
- Muestra una tendencia de activos improductivos.

La Banca Privada ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización de productos con el fin de atraer a un mayor número de ecuatorianos, el índice de crecimiento de niveles de cobertura bancaria se debe al incremento de sucursales de todo el País, lamentablemente para la ABPE (Asociación de Bancos Privados del Ecuador) aun cuando los niveles de cobertura se haya extendido, la tendencia se ha visto desacelerada debido a ciertas políticas del Estado. La Gestión de la Banca Privada para el año 2010 muestra una eficiente calidad ya que han marcado una tendencia positiva durante este periodo, producto de una toma de políticas más eficientes, además las

²En: http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre.pdf, 29 octubre 2011, 10:30 am.

técnicas estadísticas orientadas a los análisis de riesgos masivos, se convierten en la herramienta estratégica para competir en este segmento.³

1.2.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Toda Entidad financiera o de Crédito con su propósito de captar recursos financieros del sistema, nos proporcionan una serie de productos financieros para que a través de estos podamos canalizar inversiones y poder rentabilizarlas.

Las Operaciones se clasifican en Operaciones Pasivas y Activas.

Las Operaciones Pasivas van a estar encaminadas a la obtención de fondos por parte de las Entidades Financieras cuya clasificación es la siguiente:

-Cuentas Corrientes a la Vista: Se trata de instrumentos similares por la gran cantidad de sus características comunes, ambas por ser de cuentas del pasivo, sus saldos no implican riesgo para la entidad, lo que significa que su uso es mayoritario.

-Libretas de Ahorro: Las libretas se instrumentan en una libreta, donde se refleja todas y cada una de las operaciones que realizamos, son instrumentos que no devenga intereses a favor del cliente y cuando lo hacen suelen ser bajos.

-Instrumentos de Cobro y pago: El Cheque, es un documento emitido por la propia entidad bancaria y permite movilizar los distintos saldos depositados en las cuentas, cuyo identificación va impresa en el cheque.

-Las Cuentas financieras: Son las que los fondos en ellas depositados se colocan por cuenta del depositante en activos financieros públicos o privados con elevada liquidez, estas cuentas tiene como ventajas competitivas:

-Su rentabilidad

³ En: [http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador / características-de-la banca-privada-ecuatoriana-79254-79254.html](http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/características-de-la-banca-privada-ecuatoriana-79254-79254.html), 29 octubre 2011, 11:30 am.

- No Sufren retención sobre los rendimientos que obtienen en el caso de las cuentas
- Gozan de una liquidez inmediata

-Pagarés: Constituye un título de crédito formal y completo, por medio del cual una persona se compromete a pagar una suma de dinero, en un lugar y fecha a favor de otra persona, quedando obligados solidariamente todos los firmantes.

-Transferencias: Es un producto que nos ofrecen los intermediarios financieros para poder movilizar los fondos depositados en las cuentas de los clientes.

-Recibos Bancarios: Es un instrumento que consiste en la sesión de los créditos que la empresa ha generado contra sus clientes a una entidad financiera que gestiona cobro, de esta manera al vencimiento de los créditos se realizara el cargo pertinente en la cuenta del cliente.

-Tarjetas de Debito y Crédito: Es un medio de pago que tiene un elevadísimo grado de utilización en el mercado, que permite seguridad a los usuarios y la carga administrativa de las entidades financieras disminuye de forma muy elevada.

-Depósitos a Plazo: Este tipo de depósitos tiene un tipo de interés superior al de los depósitos tradicionales, esta forma de captación de fondos mediante depósitos, a través del cual el titular de la cuenta mantiene unos fondos depositados en una determinada entidad durante un intervalo de tiempo, periodo en el cual los fondos no pueden ser dispuestos.

- Certificados de Depósitos: Estos instrumentos financieros al portador, negociables, y emitidos a la recepción de un deposito a plazo, están representados por un titulo de modo que la negociación implica la transferencia de titularidad al igual que ocurre con cualquier otro valor mobiliario

-**Emisión de valores negociables:** A través de la cual las entidades tienen a su alcance para captar fondos es la emisión de títulos, a través del cual las entidades consiguen recursos a diversos plazos, y el reconocimiento de la deuda que contraen se plasma en los títulos emitidos.

-**Títulos Hipotecarios:** Son aquellos que están garantizando por los créditos hipotecarios concedidos por la entidad que los emite y que son susceptibles de movilización.

OPERACIONES DEL ACTIVO

Las Operaciones de Activo constituyen todas aquellas que son generadoras de rendimientos realizadas por los bancos y cajas de ahorro, y son todas aquellas que suponen una colocación de fondos por parte de la Entidad y se clasifican en:

-**Operaciones con Riesgo y con Inversión:** A través de las cuales la entidad financiera coloca fondos y esta sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas, por lo que su coste sea superior, como son la concesión de Créditos y Prestamos .

-**Operaciones con Riesgo y sin inversión:** Son aquellas en las que la entidad garantiza el pago de las obligaciones de un cliente, si el cliente cumple con su compromiso, el banco no desembolsara valor alguno, como son los vales.

-**Operaciones sin Riesgo y con inversión:** Son aquellos en los que los desembolsos que realice el banco están suficiente o totalmente cubiertos por fondos que garantizan que la inversión que realiza el banco no se pierda, como son los anticipos garantizados por una imposición a plazo fijo o con un cualquier garantía de efectivo.

-**El Leasing:** Es una operación cuyo objeto es la sesión del uso de bienes muebles o inmuebles, adquiridos para dicha finalidad a cambio del pago periódico de una cuota, cuyo contrato incluye la opción de compra a su término a favor del usuario.

-El Factoring: Es un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales, normalmente a corto plazo, con origen en la prestación de servicios o entrega de bienes con independencia de la forma que se encuentran documentados.

-Productos Derivados:

-Fras: Es un contrato por el que dos partes acuerdan el tipo de interés que se va a pagar transcurrido un cierto tiempo, sobre un importe teórico y durante un periodo de tiempo especificado.

-Swaps: Es un contrato por el cual se permuta o altera la naturaleza de los flujos que se generan en una operación financiera.

1.2.2 COOPERATIVISMO

1.2.2.1 Definición Básica

El cooperativismo constituye un instrumento positivo para el desarrollo económico y social de los pueblos constituyéndose en un factor importante para la realización de programas de mejoramiento social de nuestro País.

El sistema cooperativo no se basa en un espíritu de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo a través de una Empresa.

La Legislación Cooperativista se rige por principios de derecho social pues se trata de auspiciar a un sector productivo que a su vez busca promover el desarrollo del hombre y su integración en unidades de trabajo y producción.

El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

Son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo

Las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita, su conformación jurídica de acuerdo a la Ley está dada en cuatro grandes grupos, de producción, de consumo, de crédito y servicios

Las Cooperativas son Instituciones de ayuda mutua, cualquier organización cooperativa tiene que basarse sobre una realidad humana.

1.2.2.2 COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR

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

El ayllu en el incario, o el ayni y la mita, reflejaba las primeras demostraciones de cooperativismo, pues en cada uno de ellos se realizaban actividades de beneficio común, la ayuda mutua y en beneficio de sol y del inca respectivamente. Ya en la Colonia los indios se unieron para defender sus tierras de los conquistadores, dando origen a la formación de las comunidades campesinas que poseen terrenos comunales.

La primera organización cooperativa en el Ecuador se da en el año 1910 bajo la denominación de la Compañía de Préstamos y Construcciones, que se fundó en Guayaquil. Y la primera cooperativa que lleva el nombre de “Asistencia Social Protectora del Obrero” se inscribe en el registro general de cooperativas en el Ministerio de Gobierno el 16 de septiembre de 1919.

Finalmente el Presidente Lojano Isidro Ayora, aprobó los primeros Estatutos de la Cooperativa de Consumo de la Hermandad Ferroviaria Guayaquil-Quito, el 12 de Enero 1928.

El Sector Cooperativo dentro del Sistema Financiero Privado es el segundo sector más importante por debajo de los Bancos, en la actualidad la UCACSUR cuenta con 21 Cooperativas asociadas distribuidas en 46 localidades de 7 provincias de Ecuador, lo que indica la dispersión geográfica federalizando el cooperativismo, lo que redundará en la satisfacción de necesidades de más de 500.

Uno de los factores que explica el éxito de las Cooperativas es el sentido de pertenencia y asociatividad que tienen sus socios.⁴

1.2.2.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

CUENTAS DE DEPÓSITO

Es una cuenta en la cual el socio deposita sus ahorros y puede efectuar transacciones cuando lo desee. El interés obtenido en estas cuentas es mayor que el ofrecido por la mayoría de los bancos y las ganancias se computan trimestralmente.

CERTIFICADOS DE AHORRO

Es un ahorro muy especial y su rendimiento es mayor, cuando se deposita en un periodo amplio. Tiene el beneficio de devengar intereses más altos que en una cuenta de ahorro corriente. El mercado es quien determina las tasas de interés que rigen este tipo de inversión.

PRÉSTAMOS

⁴ LEGISLACIÓN MONETARIA Y BANCARIA. Paladines Salvador, Lenin (2.004), 28 Octubre 2011, 9:30 pm

Se puede ofrecer préstamos personales, hipotecarios, de automóviles nuevos o usados, de emergencia y de seguros, para cubrir con las necesidades de los clientes.

CHEQUES DE GERENTE

Estos facilitan las transacciones que exigen la certeza absoluta de que hay fondos. Es un cheque oficial de la Cooperativa.

VENTA DE GIROS

Ofrece la conveniencia de los giros a precios razonables, de acuerdo al monto que el cliente solicite.

PAGOS DE CUENTAS

Da la conveniencia de realizar transacciones en un mismo lugar, procesando pagos de agua, luz, teléfono, celulares y Cable TV.

1.2.3. EL MUTUALISMO

1.2.3.1 Definiciones Básicas

Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda en el Ecuador son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados

El Mutualismo 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

Estarán sometidas a la vigilancia y control de la Superintendencia y a las normas de solvencia y prudencia financiera y de contabilidad, que dispongan la Ley de la Superintendencia de Bancos.

Las mutualistas tendrán personería jurídica para actuar judicial y extrajudicialmente por medio de su representante legal y dictar reglamentos internos acordes con las leyes de la República.

1.2.3.2 EL MUTUALISMO EN EL ECUADOR

Las Primeras organizaciones mutuales en el País surgieron a finales del siglo XIX eran entidades gremiales y multifuncionales, estaban conformadas por sectores de la Pequeña Burguesía del Partido Liberal y por inmigrantes anarquistas del Partido Socialista en la Ciudad de Guayaquil, en la Sierra la Iglesia Católica era quien organizaba a los sectores populares, las instituciones mutuales que surgieron eran una combinación de mutuo socorro, beneficencia y defensa personal. Su objetivo era contribuir al mejoramiento social. El Gobierno Nacional dio su respaldo expidiendo el respectivo Decreto Ejecutivo en el mes de Agosto de 1962 con el reglamento especial para la creación y funcionamiento de las Asociaciones Mutualistas en el País.

Las Mutualistas son instituciones cuya principal actividad es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción, y el bienestar social de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

El primero de Noviembre de 1961 se crea la Asociación de Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha, con el objeto de incentivar el ahorro en la población ecuatoriana para la consecución de una vivienda, siendo la primera entidad

mutual en el País. Fue creada como una entidad privada, bajo la ley del Banco Ecuatoriana de la Vivienda y Mutualistas con sus propios reglamentos y estatutos.

A partir del 12 de mayo de 1994 se rige por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

El Subsistema de Mutualistas es el más pequeño del Sistema Financiero Ecuatoriano, tanto en número de entidades, como en tamaño de activos, representando el 2.90% del total del sistema.

1.2.3.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Libreta de Ahorro: Son productos que permiten incentivar el ahorro y permiten que el dinero incremente todos los meses, con la rentabilidad, confianza y seguridad.

Prestamos Comerciales: Brinda la oportunidad de generar prestamos a empresarios para invertir en su negocio propio y cubrir sus necesidades.

Préstamos de Vivienda: Ofrece la posibilidad de adquirir vivienda, garantizando el bienestar de la familia .

Créditos para Migrantes: Es un aporte a la comunidad, cuyo objetivo es ayudar a los migrantes que residen en el exterior en la cancelación de deudas contraídas en mercados informales y a tasas de interés excesivas.

Micro crédito: Permite otorgar prestamos a microempresarios independientes, permitiendo el crecimiento del negocio o de la empresa.

Tarjetas de Credito Visa – Mastercard: Permite un acceso amplio y diverso a la red de comercio, restaurantes, supermercados, hoteles a nivel nacional e internacional.

Pagos de Servicios Básicos por Internet: Este servicio pone a su disposición la alternativa de cancelar mensualmente los servicios básicos de agua, luz, teléfono e internet, mediante débito de su cuenta de ahorro que se mantenga con la Entidad Financiera.

Tarjeta de Cajero Automático: Con la tarjeta permite efectuar transacciones de una manera rápida y segura en todas las redes de cajeros BANRED a nivel nacional.

Pago Soat: Todos los propietarios de vehículos o automotores que circulen en nuestro país deberán contar con el Seguro Obligatorio para Accidentes de Transito (SOAT), la Entidad Financiera brinda la oportunidad de adquirir esta póliza de seguro de manera ágil e inmediata.

1.2.4 LA BANCA PÚBLICA

1.2.4.1 Definiciones Básicas

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

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

Actualmente el Banco Central del Ecuador esta empeñado en ir mas allá del control de los gastos administrativos de las instituciones financieras publicas, tiene una visión integral de la situación económica del País, ha emitido de mejor manera el proceso de

aprobación y seguimiento de los presupuestos de la banca pública por parte del Banco Central, en base a un mejor conocimiento de los objetivos y el rol que cumple cada banco público en el proceso de desarrollo económico y social del País.

La Banca Pública, son organismos creados por el gobierno federal con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país; es un conjunto de Entidades Financieras en las que el Estado u otra administración pública tiene el control político y accionarial.

1.2.4.2 LA BANCA PÚBLICA EN EL ECUADOR (breve descripción , estadísticas y cobertura)

Las Instituciones Financieras Públicas del Ecuador, desempeñan un rol muy importante en el financiamiento para el desarrollo económico, facilita la canalización de recursos hacia los sectores de mayor pobreza, ubicados mayoritariamente en el área rural del País, a través de alternativas como el fortalecimiento de las actividades de crédito a pequeños productores.

En Ecuador el sistema financiero público está conformado por dos instituciones que ofrecen sus servicios al sector productivo desde hace varias décadas, la primera de ellas es el Banco Nacional de Fomento, creado en 1928 , que se especializa en el agro y la segunda entidad es la Corporación Financiera Nacional (CFN) creada en 1964.

Durante muchos años, el responsable en Ecuador del financiamiento público para el sector agrícola y rural ha sido el Banco Nacional de Fomento, esta Entidad opera como un banco especializado y tiene el objetivo de servir a los sectores agrícolas y pecuarios de todo el País.

El BNF es un banco totalmente dependiente de las líneas de crédito de otras entidades financieras, esta institución capta básicamente depósitos de entidades del sector público.

La cobertura Institucional del Sector Público incluye información de las operaciones financieras del Gobierno y de las Entidades Públicas no financieras, por lo tanto su autorización, seguimiento, control y evaluación son ejercidos por el poder ejecutivo y legislativo. La información básica se obtiene de la tesorería de la Federación, a través de las cuentas por liquidar certificadas, la relación de los movimientos efectuados con diferentes Instituciones Bancarias y los acuerdos y oficios de la Administración de Recursos, dicha información se complementa con reportes financieros elaborados a partir de los registros contables de las Administraciones locales de recaudación, las aduanas, las tesorerías estatales, las cajas recaudadoras, y la dirección general de coordinación con entidades federativas.

En este sector de Finanzas Públicas las estadísticas oportunas son el producto de compilar, clasificar y agrupar criterios uniformes de las diversas operaciones financieras que realiza la banca pública, su objetivo fundamental es medir el uso de recursos financieros del Sector, conocer la estructura de sus determinantes (ingresos y gastos) y sus fuentes de financiamiento.

La Banca Pública esta compuesta por:⁵

Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV): Concede prestamos a los constructores y ha sido creado para solucionar la crisis habitacional que todavía sufre en el país.

La Corporación Financiera Nacional (CFN): Tiene un segmento más corporativo y también se encarga de trabajar en las correspondencias.

El Banco del Estado (BEDE): Trabaja actualmente con los gobiernos autónomos descentralizados.

⁵ En www.bce.fin.ec/documentos/publicaciones_notas/catalogos/memoria/2005/CAPIT-07.pdf, 28 octubre 2011, 22:00pm

El Banco Nacional de Fomento (BNF): Ofrece micro crédito productivo y sobre todo crédito individual, fue creado con la misión de llevar la intermediación financiera a los más pobres del país.

1.2.4.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Créditos de Desarrollo: Permite la concesión de créditos a los sectores productivos susceptibles de financiamiento como son : Sector Agrícola, pecuario, minero, forestal, pequeña industria, artesanal, Pesca Artesanal.

Micro crédito: Sus recursos servirán para financiar los micro créditos destinados a proyectos de inversión en unidades de producción, comercio, o servicio en funcionamiento o por instalarse.

Créditos de Desarrollo Humano: Los Recursos servirán para financiar proyectos de inversión en micro unidades de producción comercio o servicio.

Créditos de Consumo: Permite la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Recaudación de Impuestos: Permite el cobro de impuestos a contribuyentes a través de las ventanillas.

Certificación de Cheques: Certificar que un cheque girado, significa que tiene los fondos suficientes en la cuenta corriente y que se garantizara su pago.

Aperturas de Cuentas Corrientes o Ahorros: Abrir una cuenta corriente o de ahorros en base a la solicitud realizada por un potencial cliente siempre y cuando cumpla con los requisitos legales.

Depósitos en Cuentas: Recibir y registrar el ingreso de valores con cargo a una cuenta corriente o de ahorros generados por el depósito de efectivo o cheques.

Pago a Jubilados IESS: Permite el pago de pensiones a jubilados

Cobro de Cartera BEV-BNF: Recibir y registrar abonos, dividendos o cancelaciones de créditos.

1.2 TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

El 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, ha sido importante.

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. En estos días es común que miles de ecuatorianos realicen Transacciones bancarias vía celular e Internet, extendiendo y agilizando el acceso a la actividad financiera en el país.

El desarrollo del canal internet que se ha ido consolidando en los últimos años como un canal alternativo imprescindible en la configuración de las estrategias de los grupos bancarios, además de facilitar la reducción de costes operativos, la racionalidad económica de la introducción del canal internet se basa en el potencial aumento de los ingresos por comisiones como resultado de la mayor facilidad para los clientes de realizar determinadas transacciones o de ampliación de productos disponibles.

1.3.1 LA IMPORTANCIA DE LA WEB 2.0 Y LA TECNOLOGÍA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Las herramientas que nos ofrece la web 2.0 son de mucha importancia, ya que ellas nos brinda una educación abierta y enfocada a la participación, sobretodo se descentraliza el conocimiento.

El internet ha evolucionado rápidamente, ahora con la web, se originó una revolución social, tanto que se puede acceder a múltiple información y ser dueño de un correo electrónico. Actualmente hay una web renovada, ya que su impacto ahora es más social. La web 2.0 no solamente es una red de web sino de individuos con especiales características: sociológicas, económicas y educativas.

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

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

1.3.2 CANALES DE PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

El acceso a servicios financieros es la existencia de canales de provisión de estos como son el uso de Cajero Automático (ATMS) puntos de venta pos, banca por internet, banca telefónica, banca celular, corresponsales no bancarios.

La banca móvil y otros productos innovadores representan el futuro de los servicios financieros, especialmente para la población de menores ingresos y, por ende, su desarrollo constituye un objetivo común para las autoridades y el sector privado.

Los beneficios de estos canales de provisión de servicios financieros permite reducir los costos de las transacciones, dar mayor seguridad a las personas al reducir el uso de efectivo y mejorar la calidad de vida de los usuarios del sistema Financiero Ecuatoriano.

Los bancos constituyen la principal fuente de provisión de servicios financieros a pesar de que las actividades de otros intermediarios financieros como el Micro crédito han aumentado de manera importante, el problema surge en las poblaciones rurales, la banca

pública cubre la demanda con los Pymes y el micro crédito , los individuos de ingresos altos y empresas grandes no tienen problema al acceso. De allí se deriva la necesidad de implementar regulaciones bancarias adecuadas donde se pueda evaluar los riesgos y promover la estabilidad financiera

1.3.3 LOS RETOS FUTUROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN EL ECUADOR

Las Entidades Bancarias del futuro van a estar enmarcadas o condicionadas por el rápido desarrollo tecnológico, algunos consultores y entendidos en banca prevén que las sucursales o agencias bancarias estarán regidas por algunos rasgos fundamentales entre los que podemos destacar:

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

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

El desarrollo de la economía mundial se refleja en el crecimiento de la actividad financiera, es decir, en el aumento del uso de productos y servicios financieros en la sociedad. De esta manera la Banca ecuatoriana ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización del uso de los productos y servicios financieros, que permitan la inclusión de un mayor número de ecuatorianos en el sistema.

El 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, ha sido importante, 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. En estos días es común que miles de ecuatorianos realicen transacciones bancarias vía celular e Internet, extendiendo y agilizando el acceso a la actividad financiera en el país.

El número de usuarios de internet por cada 1000 habitantes, existen 254 con acceso a sistemas informáticos, y por cada 100 habitantes existen dos computadoras personales, según reportes de la Banca Electrónica año 2010.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ecuatoriano permite la contribución y desarrollo económico, ordenado y equilibrado, mediante la captación de los recursos y los agentes económicos excedentarios de ahorro y su canalización hacia los agentes económicos deficitarios del país, se trata de una estructura basada en el cumplimiento de contratos y transacciones que generan incentivos en el surgimiento de mercados intermediarios y contrataciones financieras que afectan en la asignación de recursos de la economía y al crecimiento económico.

El desarrollo del sistema financiero se centra en la calidad de sus servicios y puede influir en el incremento de la economía tendiente a modificar la estructura de la tasas de interés, mejorando el ahorro en la economía nacional. Sin embargo el desarrollo del sistema financiero se encuentra determinado por las normas y reglas que el gobierno ecuatoriano imponga, es decir de las políticas y normas vigentes reguladas por la Superintendencia de Bancos, influyendo de esta manera en las decisiones de liquidez de los agentes.

En la Provincia del Azuay los Bancos constituyen el 90% de las operaciones del total de la provincia los mismos que se encuentran regidos por el ordenamiento jurídicos y relacionados con el sistema financiero que crecieron en magnitud por la incorporación de nuevas entidades financieras, controladas, reguladas, creadas y organizadas por las disposiciones vigentes de la Superintendencia de Bancos.

En el año 2009, la economía ecuatoriana no dejó de ser afectada por la crisis que sacudió a la mayoría de países de América Latina, pese a que su tasa de crecimiento superó el 3.96% anual. La crisis financiera de 1998 y 1999 sacudió al sector real de la economía ecuatoriana. Aun persisten algunas secuelas de la crisis bancaria como son las elevadas tasas de interés y una inflación aún alta para un esquema monetario dolarizado que vuelve muy sensible a nuestra economía a las devaluaciones de los países vecinos.

La economía azuaya no puede ser ajena a este marco del entorno que la rodea. No puede, sobre todo si tenemos en cuenta su tamaño en comparación con la provincias de Guayas y Pichincha que concentran la mayor parte de la actividad económica y financiera del país, brecha que tiende a ampliarse debido a la concentración del desarrollo empresarial y de captación de ahorros obtenidos en las restantes provincias del mapa ecuatoriano.

En la coyuntura actual del Azuay, tres son los factores que dificultan una reactivación sostenida de la dinámica económica. Por un lado, el bajo nivel de inversión productiva y desempleo que no permite emprender un nuevo proceso de crecimiento sostenido, pese a que el nivel de ahorro provincial es satisfactorio por los factores muy conocidos vinculados a la migración de la población azuaya.

La economía de la provincia del Azuay, es parte del proceso descrito para la economía nacional, aunque su participación es relativamente pequeña, de acuerdo a las cuentas provinciales realizadas por el Banco Central, cuya brecha se amplía permanentemente, debido a que el ritmo de crecimiento es mucho más rápido en Pichincha 7,81% de promedio anual y Guayas 5,39%, mientras que en el Azuay es de 5,23%. En este

proceso ha jugado un papel importante el sistema financiero que capta ahorros en unas provincias, especialmente en Azuay y coloca en otras provincias del país.

Durante el año 2009 el Sistema Bancario ecuatoriano experimentó una reducción en sus colocaciones, consecuencia de factores coyunturales como la crisis financiera internacional que generó un clima de incertidumbre. El Sistema Bancario en general sufrió una desaceleración de sus captaciones en el año 2009 que consecuentemente frenó el ritmo de crecimiento que venían manteniendo las colocaciones de las Instituciones Financieras componentes del sistema hasta el año 2008. Sin embargo este ritmo de crecimiento denota una recuperación para el año 2010 donde se observa un importante crecimiento del 17.52% reflejando la recuperación de los niveles de crecimiento en activos del sector.

En efecto la coyuntura económica experimentada en el año 2009 tuvo repercusiones en el sistema bancario, ya que los depósitos arrastraron la tendencia decreciente que se presentó a finales del 2008; por lo tanto ante este comportamiento la mayoría de entidades bancarias tomaron una política conservadora que privilegio mantener sus posiciones de liquidez a través de la desaceleración de las colocaciones y mayor eficiencia en la recuperación de los créditos.

Para el año 2010 se acentuó la reactivación de las operaciones y consecuentemente la recuperación de los resultados de los integrantes del sistema bancario .

Si se observa la relación entre colocaciones y captaciones del sistema financiero en la provincia del Azuay, después de la dolarización, se ha incrementado de 0,37 en el 2000 hasta 0,60 hasta junio del 2002, lo que implica que de cada dólar que capta el sistema bancario privado 60 centavos se colocan en la misma provincia. Ciertamente, que no todas las colocaciones son en inversión productiva, la mayor parte es hacia el consumo, sin embargo, el 40% de las captaciones realizadas en el Azuay se colocan en otras provincias o fuera del país, quitando la posibilidad de una mayor inversión local y consecuentemente un mayor crecimiento de la economía provincial.

Esta desarticulación del sistema financiero local con sus actividades productivas, se debe entre otros factores a las elevadas tasas de interés que se han mantenido en estos

años y a la resistencia empresarial a utilizar otros mecanismos de financiamiento de la inversión productiva, como venta de acciones, bonos, entre otros. En cualquiera de los casos el costo del financiamiento sigue siendo muy alto para una economía dolarizada y, éstos costos a su vez, se resisten a bajar debido a la inflación

Por otro lado, la diferencia entre captaciones y colocaciones del sistema bancario que analizamos anteriormente, se explica en parte, porque los bancos prefieren captar dinero con menor poder de compra de la provincia del Azuay y colocar ese mismo dinero (dólares) en las provincias donde tiene un mayor poder de compra, es decir donde la moneda está más valorizada, lo que implica una transferencia de valor entre instituciones y además entre provincias y una apropiación por parte de las instituciones intermediadoras.⁶

2.1 EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL (ANÁLISIS POR PLAZA Y POR SUBSISTEMA)

2.2 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES.

En la provincia del Azuay las captaciones muestran un incremento de USD.155.723.00 en el año 2008 respecto al año del 2009 con USD 354.569.00 , crecimiento moderado para un sistema financiero aún sensible a las coyunturas de poca oferta y mucha demanda de dinero. No obstante, este crecimiento es el resultado del mantenimiento de la estabilidad macroeconómica sumado a un clima social y político relativamente estable y la mayor confianza en el sistema financiero que se generó después de la dolarización de la economía son los factores para que esta variable haya mostrado un comportamiento favorable.

Para ver la fragmentación del mercado, es importante notar que las dos provincias Guayas y Pichincha concentran cerca del 80% del total de captaciones mientras que colocan el 87%, lo que demuestra que el sector bancario presenta un elevado nivel de concentración en éstas dos provincias. Resulta importante destacar que del total de provincias del Ecuador, únicamente Guayas, Los Ríos, Manabí y Napo tienen una relación entre colocaciones y captaciones superior al 100%, lo que significa que las colocaciones son mayores a las captaciones, situación que pone de manifiesto que existe una transferencia de recursos desde el resto de provincias.

⁶ En: www.superban.gob.ec

En la provincia del Azuay las captaciones del público tienen un coeficiente creciente que van del 22.5% correspondiente al 2008, 7.20% del año 2009 y 19.50% a diciembre del 2010, que denota que si bien en la provincia hay una mayor colocación de recursos, no obstante, siguen trasladándose recursos fuera del Azuay.

Después de octubre del año 2006, los depósitos del público empiezan a desacelerar su ritmo de crecimiento llegando a presentar en Julio de 2007 su tasa de crecimiento más baja de los últimos años creciendo a un ritmo del 12.04%.

En los últimos meses los depósitos del público tienden a recuperarse, y crecen de forma sostenida, creciendo en enero y febrero de 2008 a niveles superiores al 20%. Esto demuestra que la confianza del público está retornando de a poco después de las dudas sobre la sostenibilidad del sistema financiero después de las medidas de reducción y control de tasas de interés efectuadas por el gobierno.

El comportamiento crediticio de los agentes económicos que acceden a un crédito, el desenvolvimiento de la economía que condiciona el grado de respuesta de dichos agentes y las diferentes políticas crediticias de control y de seguimiento adoptadas por parte de los intermediarios financieros, determinan en última instancia el grado de riesgo implícito en cada operación, puesta a disposición del sector productivo o de consumo.

La recuperación de los depósitos se observa primero en los depósitos a la vista que después de crecer a tan solo el 8% en julio de 2007, durante enero de 2008 supera el 21% de crecimiento y para febrero crece a un ritmo del 18,32%.

Los depósitos a plazo en cambio como no se ajustan automáticamente, registraron su peor tasa de crecimiento de los últimos años en octubre de 2007 (9,79%) y para los primeros meses del 2008 registran altos niveles de crecimiento llegando a registrar un crecimiento del 25,5% en febrero de 2008.

Sin embargo, esta recuperación en los depósitos no se observa todavía en la cartera de créditos que mantiene niveles de crecimiento anual relativamente bajos, pese a que parece revertir la continua tendencia decreciente observada en el último año, esto

demuestra que los nuevos fondos captados no se están convirtiendo en activos productivos, que son los que generan la rentabilidad del sistema financiero. De esta forma la cartera de crédito crece en Febrero al 13,2%, un 2,9% más del crecimiento más bajo observado en los últimos años (10,3% en diciembre de 2007).

El hecho de que el incremento de los depósitos no se vea reflejado en crecimiento de la cartera, hace que se genere un desequilibrio entre ahorro e inversión en la economía, que puede repercutir en una disminución del consumo, especialmente de bienes importados y bienes de consumo duraderos que dependen de las líneas de crédito que se abren en la economía.

Estos riesgos monitoreados por medio del comportamiento de variables como concentración crediticia, morosidad, liquidez, participación, cobertura, nivel de provisiones y demás, sirven para evaluar el grado de respuesta de los intermediarios financieros ante posibles situaciones de alerta que pueda presentarse en un determinado momento en los sujetos de crédito y en las actividades económicas a las cuales financian a fin de evitar un deterioro de su situación financiera.

2.2.1 . POR TIPO DE DEPÓSITO

Por tipo de Depósito son :

Depósitos a la Vista: Registra los recursos recibidos del público exigibles a un plazo menor a 30 días, podrían constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente captados entre el depositante y depositario.

Operaciones de Reporto: Registra los fondos que la Entidad recibe por el cumplimiento de aquellas operaciones en las que vende una suma de dinero la propiedad de portafolio de inversiones o de cartera de créditos con la obligación de

transferir al comprador dicha propiedad o la de los otros de la misma especie y características en el plazo concedido el cual no podrá ser mayor a 30 días y contra el reembolso del mismo precio mas un premio o interés.

Depósitos a Plazo: En esta cuenta se registran las obligaciones a cargo de la entidad derivadas de la captación de recursos del público exigibles al vencimiento de un periodo no menor de 30 días libremente convenidos por las partes.

Pueden instrumentarse en un título valor nominativo a la orden o al portador y pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo previo acuerdo entre el deudor y acreedor.

Depósitos de Garantía: Registra las sumas recibidas por la Entidad para responder por el cumplimiento de obligaciones de sus clientes o de terceros que no se relacionen con operaciones de crédito directos concedidos por la Entidad, todos los depósitos que se acrediten a esta cuenta deben ser en efectivo o por transferencias de otras cuentas de depósitos y su retiro se realizara a la presentación del certificado correspondiente y con la orden escrita de la persona autorizada.

2.2.2 PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA DE LOS DEPÓSITOS

Este índice relaciona el saldo de los depósitos totales, frente al PIB nominal.

Entre Diciembre del 2005 y Octubre del 2009, la profundización financiera de los depósitos del sistema financiero nacional creció en 6,87 puntos porcentuales. El incremento registrado desde Diciembre del 2005 hasta Diciembre del 2008, fue producto del incremento más que proporcional de los depósitos frente al crecimiento del PIB nominal; a partir de dicha fecha hasta Octubre del 2009 ,existieron variaciones positivas y negativas de depósitos, situación que incidió sobre el incremento o decrecimiento de la profundización; y, además el importante incremento reflejado a partir de julio obedeció a la consideración del PIB estimado de 2009, el mismo que registra una disminución nominal de 6,04%, respecto del PIB de 2008.

En la Provincia del Azuay la profundización financiera de depósitos ha incrementado del 2.49% correspondiente al año 2009, con relación al año 2008 con un porcentaje de 2.26%.

A nivel de provincia, Pichincha ha sido la que más ha contribuido a la profundización de depósitos del Sistema Financiero Nacional con un promedio de 13.44% destacándose un incremento de 3.38 puntos desde 11.46% en diciembre 2005 a 14.84% a octubre 2009.

El incremento señalado le permitió a su vez aumentar su participación dentro de la profundización total al pasar de 46,14% a 46,79%, en las fechas referidas.

Por el contrario, la Provincia de Guayas a pesar de haber incrementado su nivel de profundización desde 6,18% a 7,12%, su participación cayó 2,45 puntos desde 24,90% a 22,45% en las fechas referidas. Este comportamiento habría permitido el incremento de participación en la profundización total por parte de la Provincia de Pichincha y de otras provincias.

La profundización financiera de los depósitos del Sistema Financiera Nacional reveló una tendencia positiva desde 24,84%, hasta 31,71% y su comportamiento estuvo explicado fundamentalmente por el subsistema de bancos a pesar de que este perdió participación dentro de la profundización total.

En efecto, la banca es el subsistema que aporta mayoritariamente al índice de profundización financiera de los depósitos, es así que a Octubre del 2009 tuvo una participación del 79,79%, aunque esta cifra fue inferior en 4,12 puntos porcentuales, a la registrada en Diciembre del 2005 (83,91%). La pérdida de participación referida fue cubierta por la banca pública cuyo aporte aumentó desde 3,71% a 7,26%. También las cooperativas reflejaron un incremento de participación en la profundización financiera de 1,08 puntos porcentuales, mientras que los subsistemas de mutualistas y sociedades.

Entre Diciembre del 2005 y Octubre del 2009 la profundización de depósitos estuvo explicada en mayor proporción por la Región Sierra la misma que creció en 4,97 puntos porcentuales, dicho crecimiento le permitió un mayor aporte a la profundización total desde 66,52% hasta 69,08% . .

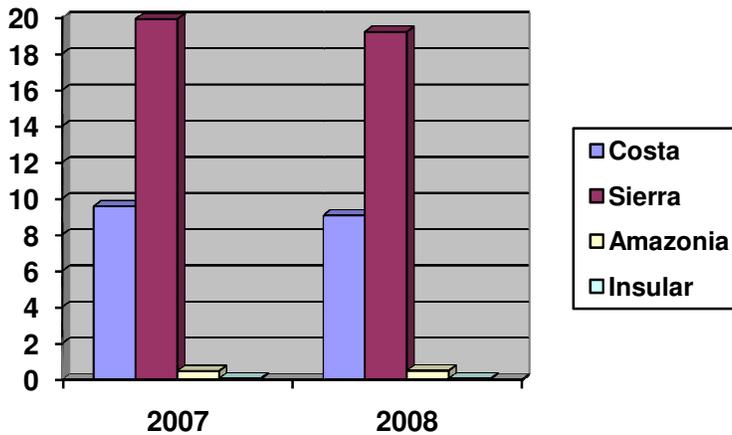
Por el contrario, la Región Costa a pesar de haber incrementado el nivel de profundización en 1,52 puntos, su participación dentro de la profundización total disminuyó de 31,82% a 29,71% en las fechas referidas. Lo expuesto demuestra una traslación de la participación desde la Región Costa hacia la Región Sierra.

TABLA No. 1 PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LOS DEPOSITOS POR REGION

SISTEMAS	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09
COSTA	7.90%	8.43%	8.56%	9.05%	8.71%	8.65%	8.43%	8.41%	8.29%	8.26%	8.79%	9.14%	9.14%	9.42%
SIERRA	16.54%	17.11%	18.81%	19.20%	18.66%	19.02%	19.00%	19.20%	19.605%	19.51%	21.15%	21.99%	21.62%	21.74%
AMAZONICA	0.36%	0.40%	0.46%	0.48%	0.44%	0.43%	0.43%	0.49%	0.47%	0.45%	0.53%	0.50%	0.49%	0.51%
INSULAR	0.04%	0.05%	0.06%	0.05%	0.05%	0.05%	0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	0.05%	0.05%	0.05%	0.04%
SIST.FINANCIERA NACIONAL	24.84%	25.99%	27.88%	28.78%	27.86%	28.15%	27.90%	28.14%	28.40%	28.27%	30.52%	31.68%	31.29%	31.71%

Fuente: Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas
 Autor: Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas

GRAFICO NO. 1 PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LOS DEPOSITOS POR REGION



Fuente: Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas
 Autor: Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas

A nivel de provincia durante la serie analizada, Pichincha ha sido la que más ha contribuido a la profundización de depósitos del Sistema Financiero Nacional con un promedio de 13,44%; destacándose un incremento de 3,38 puntos desde 11,46% en Diciembre del 2005 a 14,84% en Octubre del 2009.

El incremento señalado le permitió a su vez aumentar su participación dentro de la profundización total al pasar de 46,14% a 46,79%, en las fechas referidas., por el contrario, la Provincia de Guayas a pesar de haber incrementado su nivel de profundización desde 6,18% 7,12%, su participación cayó 2,45 puntos desde 24,90% a 22,45% en las fechas referidas. Este comportamiento habría permitido el incremento de participación en la profundización total por parte de la Provincia de Pichincha y de otras provincias.

Es importante destacar que a Octubre del 2009 , las provincias de Pichincha y Guayas concentraron aproximadamente el 69,25% de la Profundización Financiera Total de Depósitos.

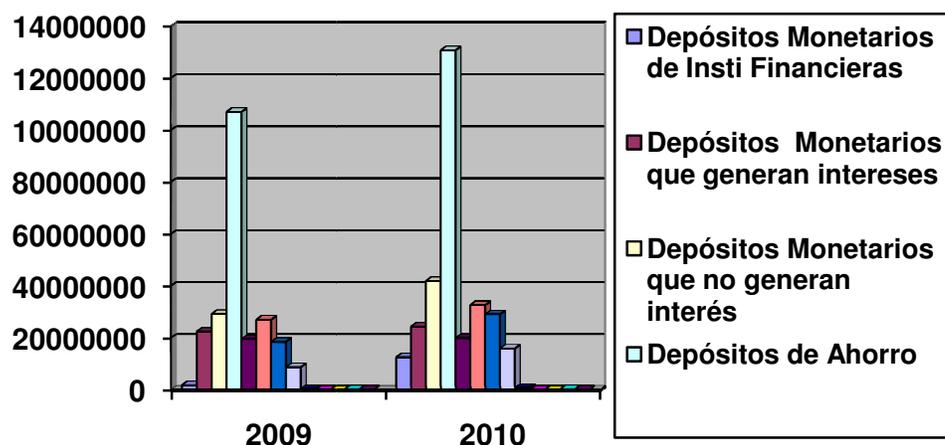
TABLA NO.2 CAPTACIONES DEPOSITOS EN LA CIUDAD DE CUENCA

CAPTACIONES DE DEPOSITOS EN LA CIUDAD DE CUENCA	(EN MILES DE DOLARES)	
	2009	2010
Depósitos Monetarios de Insti Financieras	1793168	12462325
Depósitos Monetarios que generan intereses	22383085	24260310
Depósitos Monetarios que no generan interés	29172713	41864113
Depósitos de Ahorro	106948946	130665383
Depósitos a Plazo de 1-30 días	19512651	19934931
Depósitos a Plazo de 31- 90 días	26941682	32593971
Depósitos a Plazo de 91-180 días	18465783	29069027
Depósitos a Plazo de 181-360 días	8671144	15812851
Depósitos a Plazo a mas de 361 días	311079	682825
Depósitos de Garantía	0	0
Depósitos por Confirmar	0	0
Depósitos Restringidos	98453	110805
Operaciones de Reporto	0	0
TOTAL CUENCA	234298704	307456541

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.- DNE / Subdirección de Estadísticas

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estudios

GRAFICO NO. 2 : CAPTACIONES DEPOSITOS EN LA CIUDAD DE CUENCA



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.- DNE / Subdirección de Estadísticas

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estudios

Podemos observar claramente que en la Ciudad de Cuenca para el año 2010 ha incrementado las Captaciones de Depósitos del Sistema Financiero, con relación al año 2009, esto se debe a la confianza, solidez, y seguridad que brinda el Sistema Financiero Local a los clientes de las diversas Instituciones.

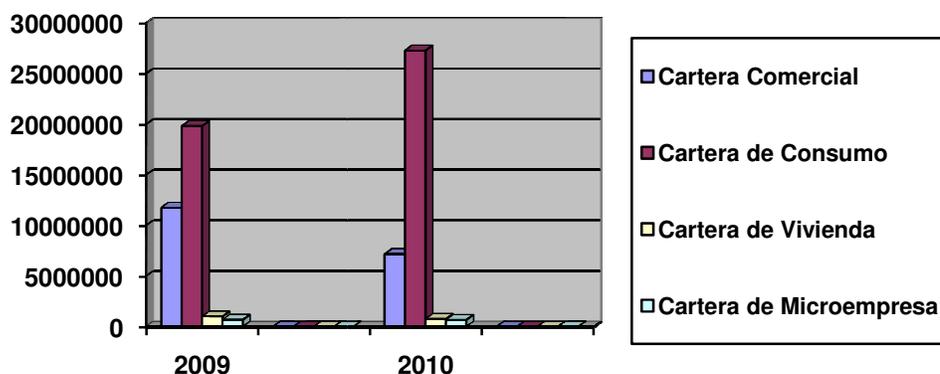
TABLA NO. 3 COLOCACIONES DE LA CARTERA EN LA CIUDAD DE CUENCA

EN MILES DE DOLARES	COLOCACIONES DE CARTERA EN LA CIUDAD DE CUENCA		2010	Morosidad
	2009	Morosidad		
Cartera Comercial	11743459	4,48%	7143535	2,89%
Cartera de Consumo	19807783	6,32%	27272787	2,76%
Cartera de Vivienda	994589	0,00%	746239	0,00%
Cartera de Microempresa	667451	15,81%	655498	8,97%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.- DNE / Subdirección de Estadísticas

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estudios

GRAFICO NO. 3 COLOCACIONES DE LA CARTERA EN LA CIUDAD DE CUENCA



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.- DNE / Subdirección de Estadísticas
Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estudios

Se puede observar que para el año 2010 el índice de morosidad ha disminuido notablemente con relación al año 2009 en cuanto a las colocaciones de Cartera, gracias a la gestión de recuperación de valores monetarios por parte de las Instituciones del Sistema Financiero.

En la Ciudad de Cuenca la principal fuente de los ingresos económicos son de los recursos provenientes de las remesas así como los generados en las propias localidades, es decir los recursos de la comunidad y los beneficiarios, a partir del ahorro y su posterior colocación, especialmente en créditos de inversión productiva.

Su entorno rural, con escaso desarrollo, de economía familiar de subsistencia a partir de actividades agrícolas, pecuarias y artesanales, sin posibilidad de acceder a servicios financieros dado que no son “sujeto de crédito” para el sistema financiero formal.

Son los sectores de la población excluidos de los sistemas financieros convencionales (banca pública y privada) quienes se organizan para ahorrar pequeñas cantidades de dinero. Ahí inician un proceso de préstamo que atiende las necesidades de los aportantes-socios. Cuando pagan el préstamo y sus intereses, otro socio se beneficia nuevamente de los créditos y así sucesivamente. De esta forma, el monto del fondo va creciendo y se convierte en una Estructura Financiera Local.

La mayor parte de los préstamos (60%) se destina a actividades productivas, otra parte va al pago de deudas con agiotistas, que son quienes financian normalmente el viaje de los emigrantes (cuyo costo supera los 13 mil dólares con tasas de interés entre el 6 % y 8 % mensual). También dan créditos para educación. Sólo un pequeño porcentaje se destina a bienes de consumo.

Desde los años cincuenta hasta la fecha, buena parte de la población ecuatoriana ha migrado fuera del país, en busca de mejores ingresos para ellos y sus familias, que suelen permanecer en el lugar de origen. Con la crisis de fines de los noventa, la migración se intensificó en esta región, que históricamente ha tenido la mayor migración internacional en el país. Las remesas son hoy la principal fuente de ingreso para muchas familias de estas localidades. De hecho, la tercera parte del total de remesas que recibe el Ecuador tiene por destino Azuay y Cañar.

En cuanto a la bancarización, su índice proviene de la relación del número de depositantes (número de cuentas: corriente, ahorro y depósitos a plazo) respecto de la población total.

El indicador de bancarización del Sistema Financiero Nacional entre Diciembre 2005 (38,92%) y Octubre del 2009 (57,56%), mostró una clara tendencia ascendente influenciada por un incremento más que proporcional del número de depositantes respecto del crecimiento de la población.

El incremento de 18,65 puntos en el índice de bancarización en el período anotado, estuvo explicado en gran parte por el aumento del nivel de bancarización del subsistema de bancos privados que aportaron con aproximadamente el 53,31% del incremento referido; mientras que las cooperativas aportaron con el 29,57% y la Banca Pública lo hizo en un 16,10%.

Sin embargo de lo referido, el subsistema de bancos perdió participación dentro del nivel de bancarización total, ya que su contribución cayó de 64,20% en Diciembre del

⁷2005 a 60,67% en Octubre del 2009, decremento de participación que fue cubierto por el subsistema de Banca Pública cuyo aporte aumentó desde 3,45% hasta 7,63%.

Es importante destacar que el subsistema de Cooperativas aumentó su participación en el nivel de bancarización en 0,72% a partir de 27,35% en Diciembre del 2005 a 28,07% en Octubre del 2009 . El aporte de los subsistemas de Mutualistas y Sociedades Financieras es marginal.

El incremento del nivel de bancarización en el período analizado que fue de 18,65 puntos, estuvo incidido en el 94.78% por el crecimiento de las cuentas de ahorros, incremento que permitió a su vez un aumento en la participación dentro de la bancarización total desde 85.09% a 88.23%. Este incremento de participación en la bancarización de las cuentas de ahorro, fue producto de la disminución de participación de bancarización de las cuentas corrientes la que bajó desde un aporte de 12,19% en Diciembre del 2005 a 8,92% en Octubre del 2009 , a pesar de haber incrementado su índice desde 4,75% a 5,14%.

Dentro del nivel de bancarización por regiones, se determina que a lo largo de la serie analizada la Región Sierra es la que registra el más alto índice llegando a 31,74% en Octubre del 2009, mientras que en Diciembre del 2005 su índice fue de 22,17%; sin embargo del incremento de 9,57 puntos en este índice su participación dentro de la bancarización total disminuyó ligeramente desde 56,97% a 55,15%, decremento que fue cubierto por la Regiones de la Costa y Amazonía. ²

2.3 EVOLUTIVO DE COLOCACIONES

Por otra parte, las colocaciones (incluidas inversiones) del sector financiero en el Azuay, centra sus actividades en la colocación de cartera así, a diciembre 2010 registra una baja con la variación del 20.2 % con relación al año 2009 que registra una variación del -1.90%, registró una disminución de \$ 2.25% a diciembre del 2010 , en relación al año 2009 con el 2.88% debido fundamentalmente al menor nivel de morosidad que se manifiesta en una mayor expansión del crédito.

⁷ En: [http://www.superban.gob.ec/Evolutivo de captaciones](http://www.superban.gob.ec/Evolutivo%20de%20captaciones), 29 de octubre 2011, 12:00 pm

Del evolutivo del Sistema Financiero Nacional se desprende que entre Diciembre del 2005 y Diciembre del 2008, hay una tendencia positiva del índice de profundización con un crecimiento de 4,44 puntos porcentuales, mientras que hasta octubre de 2009, el aumento fue de 5,51 puntos porcentuales, originados por incrementos más que proporcionales de la cartera respecto del crecimiento nominal del PIB.

2.3.1 POR TIPO DE CARTERA

Para el análisis de cartera se toma en consideración la cartera vencida en relación con la cartera total al año 2008 con el 2.89% , que se incremento con relación al año 2009 con el 3.23%, y una disminución al 2.53% al año 2010 en la banca privada, con lo cual la morosidad de la cartera continúa su tendencia a la baja, excepto en el año 2009.

Esta mejoría en el indicador puede atribuirse a la reestructuración de los préstamos que se dio a partir de la dolarización de la economía, las mejores condiciones de pago con la aplicación de las normas enunciadas en la ley de desagio para la conversión de las tasas de interés de sucres a dólares y en plazos que se dio en el proceso de reestructuración de deudas, evidenciándose por tanto una mejor administración de la cartera

El éxito de la Administración Bancarias es que el mayor porcentaje de los recursos captados a plazos, sean colocados adecuadamente en la cartera de créditos, siendo sus principales líneas siguientes:

- Préstamos con garantía personal, quirografarios o de consumo.
- Documentos Descontados y Sobregiros ocasionales
- Contratos de Crédito en Cuenta Corriente y Préstamos Prendarios con recursos propios del banco.
- Préstamos Hipotecarios Comunes.

En las líneas de crédito señaladas anteriormente, el Banco entrega directamente a los solicitantes los recursos recibidos de los depositantes, inversionistas y accionistas.

El éxito de la gestión dependerá de que los créditos sean pagados oportunamente en el plazo estipulado.

Los fondos colocados en estas líneas de crédito son los que se denominan "Préstamos con recursos propios del Banco", ya que se entregan a los clientes en efectivo con crédito a sus cuentas.

También existe desembolso en efectivo por parte del Banco, cuando tienen que pagar obligaciones contingentes que no son atendidas por los clientes a su vencimiento, tales como: fianzas, avales, cartas de crédito de importación, cartas de crédito domésticas, aceptaciones bancarias, y los dividendos vencidos de préstamos descontados en la CFN

La Cartera de Créditos esta constituida por :

CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL: se Registran En esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgos, expedida por la superintendencia de Bancos.

Las Operaciones que se podrán incluir en esta clase de créditos son las siguientes:

- Sobregiros,
- prestamos,
- documentos descontados,
- Créditos otorgados a otras Instituciones Financieras
- Arrendamiento Financiero
- Cartera comprada
- Créditos Especiales
- Cartera Permutada
- Cartera de Riesgo Compartido
- Documentos pagados por cuentas de clientes
- Créditos subordinados
- Ventas Con pacto de recompra

Adicionalmente se registrara los créditos otorgados por el Banco Del Estado a los Municipios, Consejos Provinciales, Organismos de Desarrollo Regional y otros organismos estatales para la ejecución de estudios y obras de infraestructura autofinanciables y los créditos reembolsables otorgados por el fondo de solidaridad, destinados al financiamiento de programas que buscan satisfacer los requerimientos básicos de los sectores mas reprimidos de la población ecuatoriana, serán registrados como cartera comercial y deberán regirse por las disposiciones contables establecidas para esta clasificación y por las disposiciones para la calificación de activos de riesgo.

CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO : Se registraran en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos.

El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son:

- Sobregiros
- Préstamos
- Arrendamiento financiero
- Cartera Comprada
- Cartera por riesgo compartido
- Ventas con pacto de recompra
- Créditos otorgados por el IECE
- Consumos de tarjeta habientes

Para la constitución de provisiones de estos créditos se deberá considerar los parámetros establecidos en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria, la calificación se efectúa en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, sin embargo la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adecuado (por vencer y vencido)

CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA: Se registran en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de Vivienda de acuerdo a la norma de calificación de activos de riesgos expedida por la Superintendencia de Bancos.

Los criterios para clasificar a los deudores por créditos para la vivienda es permanente y se evaluará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago y la calificación resultante, se extenderá a la totalidad del monto adecuada (por vencer y vencido) .

CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA: Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como para la microempresa, de acuerdo con la norma expedida por la Superintendencia de Bancos.

Por su naturaleza, los créditos para la microempresa serán calificados basándose en las normas establecidas por la Superintendencia de bancos , este tipo de Créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

Al 30 de Septiembre de 2010, el sistema de bancos registró un saldo de cartera total de 10.840,79 millones, superior en 1.683,34 millones (18,38%) al saldo alcanzado en Septiembre de 2009 que fue de 9.157,46 millones.

La cartera total está clasificada en: comercial, consumo, vivienda y micro crédito.

La cartera comercial total incluyendo su parte no productiva, concentró el 45,45% del Total de la cartera y tuvo un incremento de 18,24%, llegando a la suma de 4.927,42 millones, mientras que la cartera de consumo total con el 32,02% de participación, fue la que más creció, de 2.839,01 millones a 3.471,00 millones (22,26%)

La cartera de Microempresa creció de 839,92 millones a 1.003,31 millones (19,45%) y finalmente la de Vivienda lo hizo en 9,75%, para ubicarse en 1.439,06 millones.

La cartera improductiva por su parte, aumentó en 10,08 millones (3,49%) pero por Efecto de un mayor incremento de la cartera bruta (18,38%), la morosidad descendió en 0,40 puntos porcentuales hasta llegar a 2,75%..

La cartera de actividades productivas, esto es, las que corresponden a las carteras comercial y microempresa, pasó de 5.956,39 millones a 7.105.168 millones, correspondiéndole un incremento de 19,29%, en tanto que la parte improductiva de estas actividades cayó en 2,06%, dando como resultado que la morosidad se contraiga de 2,18% a 1,79% (0,39 puntos porcentuales).

La cartera comercial productiva registró una expansión de 20,22% pasando de 5.167,14 millones a 6.211,85 millones, crecimiento superior al proyectado por el PIB nominal del 2010 que se espera sea de 9,57%, confiando por tanto una mayor profundización de este producto en la economía, de alrededor del 10,90%.

Por su parte, la cartera improductiva creció en 4,15% dentro de la cual, la cartera clasificada como C, D y E disminuyó en 2,89%, sin embargo, el nivel de provisiones constituidas aumentó en 12,29%, pero insuficiente 0,00426 puntos para los valores requeridos.

El número de operaciones se contrajo en 16,79%, de las cuales las clasificadas como C, D y E disminuyeron en 1,39%. A pesar del aumento de la cartera improductiva, el Mayor incremento de la cartera bruta (19,29%) provocó que la morosidad descienda en 0,23 puntos porcentuales, al pasar de 1,70% a 1,48%.

MICROCRÉDITO

La porción productiva de la cartera de micro crédito creció en 13,18% de 789,26 millones a 893,32 millones, variación igualmente superior a proyectada por el PIB para el 2010, lo que produciría que su participación con respecto al PIB pase de 1,52% a 1,57%.

Por su parte, la variación de la cartera improductiva fue inferior en 15,10% pasando de 41,95 millones a 35,62 millones, dentro de la cual, la cartera clasificada como C, D y E

disminuyó en 24,89%. A diferencia de la cartera improductiva, las provisiones constituidas aumentaron en 0,45%, ocasionando una ligera deficiencia de provisiones de 0,00001 puntos por debajo del 100% requerido.

El número de operaciones disminuyó en 6,94%, alcanzando la cifra de 487.312 operaciones, dentro de las cuales, las clasificadas como C, D y E cayeron en 9,20%. La morosidad por su parte, disminuyó en 1,33 puntos porcentuales, pasando de 5,32% a 3,99%; el nivel de pérdidas esperadas que llegó a 4,31%, se redujo en 0,53 puntos porcentuales, en tanto que la cobertura se incrementó en 16,72 puntos, para ubicarse en 108,04%

Índices de Morosidad:

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica y se obtienen de dividir:

- Cartera Improductiva Comercial/Cartera Bruta Comercial.
- Cartera Improductiva de Consumo / Cartera Bruta de Consumo.
- Cartera Improductiva de Vivienda / Cartera Bruta de Vivienda.
- Cartera Improductiva para la Microempresa / Cartera Bruta para Microempresa
- Cartera Improductiva Total/Cartera Bruta Total.

Para lo cual debe considerarse lo siguiente:

$\text{Cartera Bruta} = \text{Carteras por Vencer} + \text{Cartera que no devenga intereses.}$

2.3.2 PROFUNDIZACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

El desarrollo financiero de un país se mide por el comportamiento de tres indicadores fundamentales como son:

- Profundización Financiera tanto de la cartera de crédito como de los Depósitos

- Bancarización
- Densidad Financiera

Entre Diciembre del 2005 y Octubre del 2009 , se incrementó la profundización financiera del Sistema Financiero Nacional, tanto de la cartera de créditos como de los depósitos, ya que sus índices pasaron de 20,18% a 26,21% y de 24,84% a 31,71%, respectivamente.

El incremento referido tuvo su origen en incrementos más que proporcionales de la cartera y de los depósitos respecto del crecimiento del PIB nominal.

La profundización financiera en el período analizado, estuvo influenciada en mayor medida por el subsistema de bancos (67,64% en cartera) y (79,79% en depósitos) a Octubre del 2009 .

A su vez la región Sierra es la que más aporta a la profundización de la cartera y depósitos con una participación del 62,34% y 68,56%, respectivamente; mientras que a nivel provincial Pichincha aporta el 41,44% en la profundización de la cartera y 46,79% en la profundización de los depósitos.

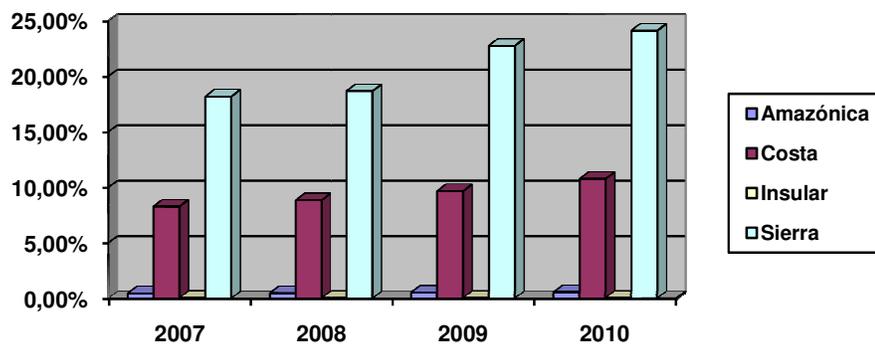
A Diciembre del 2010 , la cartera bruta totalizó 17.272,82 millones de dólares, esto es 3.234,36 millones (23,04%) más que en Diciembre del 2009 , explicado principalmente por el comportamiento de la Banca Pública que incrementó su cartera en 690,31 millones (31,73%), la Banca Privada que aumentó en 1.903,77 millones (20,14%) y Cooperativas en 431,40 millones (30,89%). Sin embargo entre Diciembre del 2007 y Diciembre del 2010 , el sistema crece en cartera 6.706,89 millones, siendo la Banca Privada la protagonista con 3.755,51 millones de incremento y la Banca Pública con 1.871,61 millones, mientras que el Sector de Cooperativas lo hizo en 815,71 millones.

TABLA No. 4 PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LA CARTERA DE CREDITOS

	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	Variación
Amazónica	0,44%	0,47%	0,53%	0,56%	0,03%
Costa	8,28%	8,84%	9,66%	10,76%	1,11%
Insular	0,05%	0,04%	0,04%	0,04%	0,00%
Sierra	18,17%	18,66%	22,75%	24,11%	1,36%
Total General	26,94%	28,02%	32,97%	35,47%	2,49%

Fuente: Dirección Nacional de Estudios , Subdirección de Estadísticas
 Autor: Dirección Nacional de Estudios , Subdirección de Estadísticas

GRAFICO NO. 4 PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LA CARTERA DE CREDITOS



Fuente: Dirección Nacional de Estudios , Subdirección de Estadísticas
 Autor: Dirección Nacional de Estudios , Subdirección de Estadísticas

En cuanto al número de clientes de cartera, a Diciembre del 2010 estos ascendieron a 2.426.042, 14,63% más que en Diciembre del 2009 (309.696 clientes), siendo el Subsistema de Bancos el que abarca la mayoría de clientes (1.318.828) con el 59,44% de participación, dejando el 18% a las Cooperativas (455.673) y el 24% a la Banca Pública (589.089).

Para Diciembre del 2010 la profundización de cartera llegó a 30,30% con una tendencia creciente entre Diciembre del 2007 y Diciembre del 2010 de 7,08 puntos porcentuales. Este comportamiento obedece en esencia a la profundización de la Banca Privada que llegó a 19,92%, superando los porcentajes alcanzados durante Diciembre del 2007 a Diciembre del 2009 . Le sigue en importancia la Banca Pública con el 5,03%.

La profundización de la cartera por regiones permitió determinar que el mayor aporte en todas las fechas de la cartera en el PIB, le correspondió a la Región Sierra, llegando esta a ser de 18,62% en Diciembre del 2010, siguiéndole en importancia la Costa con 10,95%. Las otras regiones se mantienen en aportes inferiores al 1%.

El subsistema de bancos fue el que más aportó a la profundización financiera de la cartera de créditos durante la serie analizada destacando que en Diciembre del 2005 registró una participación del 72,41%, bajando a 67,64% dentro del Sistema Financiero Nacional, es decir una disminución de participación de 4 puntos porcentuales, decremento de participación que a su vez fue cubierto por la Banca Pública cuyo peso dentro de la profundización pasó de 9,80% en Diciembre del 2005 a 15,12% en Octubre del 2009.

En cuanto a la profundización por regiones, se determina que el mayor aporte en todas las fechas referidas, le correspondió a la Región Sierra, cuyo peso fue de 63,37% en Diciembre del 2005 y de 62,34% en Octubre del 2009; se debe mencionar que la disminución en el peso de esta región en última fecha fue compensada con un incremento de la participación del resto de regiones.

TABLA No. 5 PROFUNDIZACION DE LA CARTERA DE CREDITO POR REGIONES

SISTEMAS	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09
COSTA	7.70%	6.67%	6.43%	8.31%	8.73%	8.73%	8.61%	8.52%	8.45%	8.49%	9.10%	9.10%	9.22%	9.34%
SIERRA	12.79%	15.06%	16.23%	15.86%	15.28%	15.32%	15.06%	14.86%	14.84%	14.76%	15.83%	15.96%	16.14%	16.34%
AMAZONICA	0.31%	0.31%	0.34%	0.44%	0.47%	0.47%	0.46%	0.46%	0.45%	0.45%	0.48%	0.49%	0.50%	0.51%
INSULAR	0.01%	0.01%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%
SIST. FINANCIERA NACIONAL	20.18%	22.06%	23.01%	24.63%	24.51%	24.54%	24.15%	23.85%	23.77%	23.72%	25.45%	25.58%	25.90%	26.21%

Fuente: Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas

Autor: Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas

El incremento de la profundización financiera del Sistema Financiero Nacional a nivel regional, en las fechas referidas se explica por el aumento más que proporcional de la cartera de la banca en la región Sierra, respecto del crecimiento nominal del PIB.

Por otro lado, a Octubre del 2009 se observa que las provincias en donde hubo mayor grado de profundización financiera en relación a su cartera fueron: Pichincha (10,86%) y Guayas (6,46%); cifras que representaron un decrecimiento de 0,10 puntos y 2,42

puntos porcentuales, respectivamente.

**TABLA No. 6 PROFUNDIZACION FINANCIERA A
NIVEL NACIONAL**

PROVINCIAS	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09
DE BOLIVAR	0,10%	0,11%	0,11%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,11%	0,11%	0,11%	0,11%
DE CAÑAR	0,17%	0,17%	0,17%	0,17%	0,17%	0,16%	0,16%	0,17%	0,17%	0,17%	0,17%
DE COTOPAXI	0,37%	0,39%	0,39%	0,39%	0,39%	0,39%	0,39%	0,43%	0,43%	0,44%	0,44%
DE EL ORO	0,60%	0,63%	0,63%	0,63%	0,62%	0,62%	0,62%	0,66%	0,67%	0,68%	0,68%
DE ESMERALDAS	0,17%	0,18%	0,19%	0,19%	0,18%	0,19%	0,19%	0,20%	0,20%	0,21%	0,21%
DE GALAPAGOS	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%
DE IMBABURA	0,55%	0,59%	0,59%	0,58%	0,58%	0,57%	0,56%	0,60%	0,60%	0,61%	0,60%
DE LOJA	0,68%	0,68%	0,67%	0,66%	0,65%	0,65%	0,64%	0,69%	0,69%	0,70%	0,70%
DE LOS RIOS	0,29%	0,31%	0,31%	0,31%	0,31%	0,31%	0,30%	0,32%	0,33%	0,32%	0,34%
DE MANABI	1,04%	1,12%	1,12%	1,09%	1,07%	1,07%	1,07%	1,16%	1,15%	1,15%	1,17%
DE MORONA SANTIAGO	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
DE NAPO	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,08%	0,08%
DE ORELLANA	0,06%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,08%	0,08%	0,08%
DE PASTAZA	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,11%	0,11%	0,11%	0,11%
DE PICHINCHA	10,79%	10,03%	10,08%	9,88%	9,74%	9,78%	9,73%	10,42%	10,49%	10,62%	10,86%
DE SANTA ELENA	0,08%	0,08%	0,08%	0,08%	0,07%	0,08%	0,08%	0,08%	0,09%	0,09%	0,09%
DE STO DOMINGO DE LOS SACHILAS	0,36%	0,38%	0,38%	0,37%	0,37%	0,37%	0,37%	0,39%	0,39%	0,39%	0,38%
DE SUCUMBIOS	0,06%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,08%	0,08%
DE ZAMORA CHINCHIPE	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	0,06%
DEL AZUAY	1,60%	1,66%	1,66%	1,65%	1,63%	1,61%	1,60%	1,73%	1,77%	1,77%	1,74%
DE CARCHI	0,18%	0,20%	0,20%	0,19%	0,19%	0,19%	0,19%	0,20%	0,21%	0,21%	0,21%
DE CHIMBORAZO	0,43%	0,44%	0,44%	0,44%	0,43%	0,43%	0,43%	0,47%	0,47%	0,48%	0,47%
DEL GUAYAS	5,77%	6,03%	6,04%	5,95%	5,90%	5,82%	5,86%	6,28%	6,28%	6,39%	6,46%
DEL TUNGURAHUA	1,00%	1,02%	1,01%	0,99%	0,97%	0,95%	0,95%	1,02%	1,02%	1,04%	1,82%
SIST. FINANCIERO NACIONAL	24,63%	24,51%	24,54%	24,15%	23,85%	23,77%	23,72%	25,45%	25,58%	25,90%	26,21%

Fuente: Dirección Nacional de Estudios , Subdirección de Estadísticas

**Autor: Dirección Nacional de Estudios , Subdirección de
Estadísticas**

2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. TIPOS Y COSTOS

La Junta Bancaria en la sesión desarrollada el 22 de Junio de 2011, emitió la resolución JB-2011-1950 con la que se aprueban las tarifas máximas para el período trimestral que comprende los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2011, dentro de las cuales las instituciones del sistema financiero podrán efectuar cobros por la prestación efectiva de los servicios financieros

En la resolución JB-2011-1950 se aprobaron, a más de los servicios con tarifas máximas, las tarifas porcentuales por afiliación a establecimientos comerciales y las Transacciones básicas y que por su naturaleza son gratuitas

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

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

Esta información constituye el inicio de una estrategia de transparencia que facilita el impulso de una política de precios que admite perfeccionar la eficacia de las instituciones financieras. De esta manera, se promueve la eficaz utilización del ahorro en las actividades productivas; además permite a los clientes del sistema financiero discernir con mayores conocimientos sobre sus conveniencias, para demandar productos y servicios financieros.

Cabe indicar que los productos y servicios financieros poseen sus respectivos costos establecidos de acuerdo a las características propias de concesión,,cada entidad tiene su propia particularidad respecto a estas operaciones.

Toda Entidad financiera o de Crédito con su propósito de captar recursos financieros del sistema, nos proporcionan una serie de productos financieros para que a través de estos podamos canalizar inversiones y poder rentabilizarlas.

TABLA NO. 7 PRODUCTOS Y COSTOS FINANCIEROS

Tarifas por Servicios Financieros

Vigentes desde 20 de octubre del 2011

CUENTAS CORRIENTES	US\$
---------------------------	-------------

Monto Mínimo de Apertura	
Personas Naturales	US\$ 500
Personas Jurídicas	
Corporativo	US\$ 1,000
PYMES	US\$ 1,000
Tarifa Mensual de Manejo de Cuenta (saldos promedios mes)	
Personas Naturales	US\$ 0.00
Personas Jurídicas	
Corporativo	US\$ 0.00
PYMES	US\$ 0.00
Emisión y Entrega de Estado de Cuenta	
A Domicilio	US\$ 1.66
Cheque Protestado	
Valor por cheque protestado	Impuestos de ley
Anulación de Cheque	
Oficinas - Balcón de Servicios	US\$ 3 más gastos por publicación
Banca en línea	
1700123123 - (02)2996200 - Servicio Automático	US\$ 0 más gastos por publicación
1700123123 - (02)2996200 - Teleasesor	US\$ 0 más gastos por publicación
www.produbanco.com - Web y Autoconsultas	US\$ 0 más gastos por publicación
Revocatoria de Cheques	
Oficinas - Balcón de Servicios	US\$ 3.00
Banca en línea	
1700123123 - (02)2996200 - Teleasesor	US\$ 3.00
www.produbanco.com - Web y Autoconsultas	US\$ 0.00
Oposición al Pago de Cheques	
Oficinas - Balcón de Servicios	US\$ 3 más gastos por publicación
Banca en línea - 1700123123 - (02)2996200 - Teleasesor	US\$ 3 más gastos por publicación
Gestión de aprobación de cheques sin fondos, recibidos por cámara	
Personas Naturales	US\$ 3.00
Personas Jurídicas	US\$ 3.00

Varios	
Tarifa Cheque PRODUBANCO	US\$ 0.30
Tarifa Cheque Formato Propio	hasta US\$ 0.50
Porta Chequera Adicional	US\$ 3.50
Certificación de Cheque	US\$ 2.00
Declaración sin efecto Cheque Certificado (Balcón de Servicios)	US\$4 más gastos por publicación
Cheque Girado de PRODUBANCO Devuelto por Forma	US\$ 2.79
Cuentas de Ahorro Dólares	
US\$	
Monto Mínimo de Apertura	
Personas Naturales	US\$ 200
Personas Jurídicas	US\$ 1,000
Tarifa Mensual de Manejo de Cuenta	
Personas Naturales	US\$ 0.00
Personas Jurídicas	US\$ 0.00
Anulaciones de Libreta (por pérdida)	
Oficinas - Balcón de Servicios	US\$ 1.00
Banca en línea	
1700123123 - (02)2996200 - Servicio Automático	US\$ 0.00
1700123123 - (02)2996200 - Teleasesor	US\$ 0.00
www.produbanco.com - Web y Autoconsultas	US\$ 0.00
Cuentas de Ahorro Euros	
€	
Monto Mínimo de Apertura	2500
Emisión y Entrega de Estado de Cuenta	1,2
Otros Servicios Complementarios	
Cheques Devueltos Locales	2,79
Cheques Devueltos del Exterior	€ 3,24 + gastos del exterior
Varios	
Cortes de Cuenta (últimos movimientos)	
Oficinas	1,83
Banca en línea	

1700123123 - (02)2996200 - Servicio Automático	0
1700123123 - (02)2996200 - Teleasesor	0
Cajero Automático	0
www.produbanco.com - Web y Autoconsultas	0
Pérdida de Libreta (aplica solo para PRODUBANCO en caso de manejar libreta)	1
Varios	
Cheque al Cobro de Remesas Nacional	US\$ / € 3.00
Cheque al Cobro de Remesa Internacional	US\$ / € 0.00 (Cheques remesados fuera de Miami y Nueva York US\$ / € 3.00 más gastos del exterior)
Cobranza Cheques sobre el Exterior	0.25% mínimo US\$30 más gastos del exterior
Cheque Devuelto Banco Local	US\$ / € 2.79
Cheque del Exterior Devuelto Localmente	US\$ / € 3.24
Cheque del Exterior Devuelto por el Exterior	US\$ / € 3.24 más gastos del exterior
Suspensión de Pago sobre Cheques Internacionales	US\$ / € 40.00
TRANSFERENCIAS	US\$ / €
Internacionales	
Enviadas a otros Bancos Internacionales†	
En Ventanilla	
América	US\$ / € 45
Comunidad Europea	US\$ / € 35
Resto del Mundo	US\$ / € 55.49
Banca en línea - www.produbanco.com - Web y Autoconsultas (hasta US\$50,000)	
América	US\$ / € 30.00
Resto del Mundo	US\$ / € 30.00
Envío de Swift Check (solamente a EEUU)	US\$ / € 6.50
Transferencias Recibidas del Exterior	US\$ / € 10.00
Reparaciones Transferencias Enviadas al Exterior	US\$ / € 35.00
Reparaciones Transferencias Recibidas del Exterior	US\$ / € 5.00

Cargo Adicional cuando el ordenante asume los gastos de envío	
América / Resto del Mundo	hasta US\$ 15.00
Comunidad Europea	hasta € 15.00
† Tarifas no incluyen gastos de Corresponsales del Exterior	
Dentro del País	
Enviadas a Otros Bancos Locales	
Transferencias Interbancarias Locales vía Swift	US\$ 15.00
Banca en línea - www.produbanco.com - Web y Autoconsultas (hasta US\$ 50,000)	
Montos hasta US\$ 10,000 (SPI)	US\$ 0.50
Montos entre US\$ 10,000 a US\$ 50,000 (SWIFT)	US\$ 3.00
Transferencias interbancarias locales recibidas via SPI	US\$0.30
Transferencias Sistema de Cobros Interbancarios - SCI enviadas (oficina)	US\$1.93
Transferencias Sistema de Cobros Interbancarios - SCI enviadas (internet)	US\$0.28
Transferencias Sistema de Cobros Interbancarios - SCI recibidas (oficina)	US\$0.30
Transferencias a Cuentas de Terceros en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Transferencias entre Cuentas Propias en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Recibidas de Otros Bancos Locales	
Servicio Automático (Crédito a Cuenta)	hasta US\$ 0.30
Reparaciones por Transferencias Locales Recibidas	US\$ 1.00
CASH MANAGEMENT	US\$
Tarifas por Transacción	
Roles de Pago (Internet)	US\$ 0.50
Cobranzas	US\$ 0.70
Pago Proveedores	US\$ 0.80
Transferencias Locales (No SPI)	US\$ 6.00

Transferencias Internacionales	US\$ 26.00
CASILLEROS	
US\$	
Casillero de Seguridad Extra Pequeño (tarifa anual)	US\$ 36
Casillero de Seguridad Pequeño (tarifa anual)	US\$ 60
Casillero de Seguridad Mediano (tarifa anual)	US\$ 120
Casillero de Seguridad Grande (tarifa anual)	US\$ 180
Casillero de Correspondencia (tarifa mensual)	US\$ 1.00
OTROS SERVICIOS	
US\$	
Emisión de Certificados y Referencias	
Clientes	US\$ 2.65
Microfotografías	US\$ 5.00
Copia SWIFT	US\$ 5.00
Fotocopias	US\$ 5.00
Investigaciones, Confirmaciones del Exterior	US\$ 40.00
Confirmaciones Bancarias de Auditorías Externas	US\$ 10.00
Recibir Pago de Matriculación de Vehículos y Traspaso de Dominio	US\$ 0.50
Recibir Pago de Impuestos	US\$ 0,75
Declaración sin Efecto Cheque Gerencia	US\$ 4.00
Venta de Cheques de Gerencia	US\$ 2.50
Venta de Cheques Internacional PRODUBANCO (clientes)	US\$ 5.00
Venta de Cheques de Viajero	1% del valor/ min US\$ 5
Envío de Estados de Cuenta Vía SWIFT	US\$ 50.00
Envío de Estados de Cuenta Vía Correo Electrónico	US\$ 0.25
Pago de Servicios Públicos	
En Ventanillas	hasta US\$ 0.50
Cajeros Automáticos	hasta US\$ 0.25
Débito a la Cuenta	hasta US\$ 0.25
Banca en línea - 1700123123 - (02)2996200 - Servicio Automático y Teleasesor	hasta US\$ 0.50
BANCA EN LÍNEA	
US\$	
Tarjeta	

Emisión de Tarjeta Principal	US\$ 5.15
Emisión Tarjeta Adicional	US\$ 5.15
Membresía de tarjeta Maestro/Cirrus	
Personas Naturales (Trimestral)	US\$ 2.00
Personas Jurídicas (Semestral)	US\$ 4.00
Reposición de Tarjeta	US\$ 4.94
Renovación	US\$ 1.85
Compras Nacionales con Tarjeta de Débito	US\$ 1.00
Compras Internacionales con Tarjeta de Débito	US\$ 5.00
Tarifas de Mecanismos de Seguridad Adicionales	
Cajeros Automáticos	
Cupo Retiro Diario a nivel nacional	US\$ 400.00
Cupo Retiro Diario cajeros Cirrus en el exterior	US\$ 400.00
Retiros Clientes PRODUBANCO en Cajeros Automáticos Banca en línea PRODUBANCO	US\$ 0.00
Retiros Clientes PRODUBANCO en Cajeros Automáticos SERVIPAGOS	US\$ 0.00
Retiros Fondos de Inversión Clientes PRODUBANCO en Cajeros Automáticos PRODUBANCO y SERVIPAGOS	US\$ 0.25
Retiro Clientes PRODUBANCO en Cajeros de Otra Entidad	US\$ 0.50
Retiro Clientes PRODUBANCO en Cajeros de Otras Entidades del Exterior	US\$ 5.00
Consultas de Clientes PRODUBANCO en Cajeros de Otras Entidades	US\$ 0.50
Retiros Clientes Bancos Locales en Cajeros Automáticos PRODUBANCO y SERVIPAGOS	US\$ 0.50
Consultas Clientes Bancos Locales en Cajeros Automáticos PRODUBANCO y SERVIPAGOS	US\$ 0.50
Transferencias entre Cuentas Propias en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Transferencias a Cuentas de Terceros en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Retiros Mayores al Cupo Asignado	
En Cajeros Produbanco y Servipagos	US\$ 0.00
En Cajeros Bancos Locales	US\$ 0.00
En Cajeros Internacionales	US\$ 0.00
Retiros Mayores al Saldo Disponible	
En Cajeros Produbanco y Servipagos	US\$ 0.00
En Cajeros Bancos Locales	US\$ 0.00

En Cajeros Internacionales	US\$ 0.00
Consulta de Saldos (sin impresión)	US\$ 0.00
Consulta de Saldos (con impresión)	hasta US\$ 0.35
Pago de Servicios (agua, luz, teléfono)	hasta US\$ 0.25
www.produbanco.com (Web y Autoconsultas)	
Consultas	US\$ 0.00
Pago de Servicios (agua, luz, teléfono, impuestos)	hasta US\$ 0.50
Pago Tarjetas de Crédito Propias	US\$ 0.00
Pago Tarjetas de Crédito de Otros Emisores	Hasta US\$ 0.50
Transferencias entre Cuentas Propias en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Transferencias a Terceros en PRODUBANCO (hasta US\$ 50,000)	US\$ 0.00
Transferencias Enviadas a Otros Bancos Locales	
Montos hasta US\$ 10,000	US\$ 0.50
Montos entre US\$ 10,000 a US\$ 50,000	US\$ 3.00
Transferencias Internacionales (hasta US\$50,000) †	
América	US\$ 30.00
Resto del Mundo	US\$ 30.00
Envío de SWIFT Check (solamente a EEUU)	US\$ 6.50
Anulación de Cheques	US\$ 0 más gastos por publicación
Revocatoria de Cheques	US\$ 0.00
Anulación Libreta de Ahorros	US\$ 0.00
† Tarifas no incluyen gastos de Corresponsales del Exterior	
1700123123 - (02)2996200 - Servicio Automático y Telesesor	
Consultas (Salvos, Cheques, Créditos, Estado de Cuenta, Salvos Tarjeta de Crédito, Servicios Básicos, Bloqueos, Reimpresiones)	
Servicio Automático	US\$ 0.00
Telesesor	US\$ 0.00
Pago de Servicios (agua, luz, teléfono, impuestos)	
Servicio Automático	hasta US\$ 0.50
Telesesor	hasta US\$ 0.50
Transferencias entre Cuentas Propias en PRODUBANCO	
Servicio Automático	US\$ 0.00

Teleasesor	US\$ 0.00
Transferencias a Terceros en PRODUBANCO (hasta US\$ 50,000)	
Servicio Automático	US\$ 0.00
Teleasesor	US\$ 0.00
Anulación de Cheques	
Servicio Automático	US\$ 0 más gastos por publicación
Teleasesor	US\$ 0 más gastos por publicación
Revocatoria Pago de Cheques	
Teleasesor	US\$ 3.00
Oposición al Pago de Cheques	
Teleasesor	US\$3 más gastos por publicación
BANCA CELULAR	
Paquete de 20 mensajes	US\$1.5 mensual
Mensaje adicional	US\$0.10
SERVICIOS COMERCIO EXTERIOR	
US\$	
C.C.IMPORTACIÓN / STAND BY	
Apertura CC (tasa anual aplica min.90ds)	hasta 5.00 % más reconocimiento de firmas
mínimo	US\$ 100.00
SWIFT de apertura	US\$ 30.00
Enmienda por ampliación de validez o incremento de valor (en la validez aplica pasados 90 días)	hasta 5.00 % anual
mínimo y por cada concepto	US \$15.00
SWIFT de Enmienda o anulación	US\$ 20.00
SWIFT de Aceptación o rechazo de pago	US\$ 20.00
Tarifa anual de Aceptación (aplica solo cuando hay Financiamiento otorgado por el proveedor)	hasta 5.00 %
mínimo	US\$ 100.00
Tarifa anual por plazo de financiamiento (más la tasa de interés aplicada por el banco corresponsal)	hasta 5.00 %
mínimo	US\$ 100.00
Revisión de Documentos y pago	0.25% flat
mínimo	US\$ 100.00
Anulación (solicitada antes de la fecha de expiración)	US\$ 75.00
No utilización (hasta la fecha de validez)	US\$ 75.00
Discrepancias en documentos (se descuenta el pago al exterior)	US\$ 75.00
CARTAS DE CRÉDITO EXPORTACIÓN (CCE)	

Aviso (CCE confirmada)	US\$ 100.00
Confirmación (trimestre o fracción)	0,25%
mínimo	US\$ 100.00
Aviso (CCE sin confirmación)	US\$ 200.00
Revisión de Documentos	0.5% flat
mínimo	US\$ 100.00
Aceptación/pago diferido (tasa anual cuando hay plazo financiado por beneficiario)	2,00%
mínimo	US\$ 100.00
Cesión	US\$ 100.00
No utilización (hasta la fecha de validez si la CCE ha sido confirmada)	US\$ 100.00
Notificación discrepancias	US\$ 50.00
Notificación enmienda o solicitud de anulación	US\$ 50.00
Enmienda por ampliación de validez o incremento de valor	0.25% por trimestre o fracción
mínimo	US\$ 100.00
Transferencia de la Carta de Crédito	0.25% mínimo US\$200.00
Cesión de Producto	0.10% flat mínimo US\$200.00
Mensajes SWIFT	US\$ 30.00
Correspondencia Internacional	US\$ 30.00
CARTA DE CREDITO STAND BY RECIBIDA (SBR)	
Aviso (SBR - confirmada)	US\$ 100.00
Confirmación	2.00% anual
mínimo	US\$ 100.00
Aviso (SBR - No confirmada)	US\$ 200.00
Revisión de Documentos/Pago	0.25% flat
mínimo	US\$ 200.00
Correspondencia Internacional	US\$ 30.00
Enmienda por ampliación de validez o incremento de valor	2.00% anual
Mínimo o enmienda de otros conceptos	US\$ 100.00
Correspondencia Internacional	US\$ 30.00
SWIFT	US\$ 30.00
COBRANZAS EXTERIOR (CIE o CIR)	
Cobranza Simple o Documentaria enviada o recibida (con el Exterior)	0.25% flat
mínimo	US\$ 50.00
SWIFT	US\$ 20.00
Cheques propios recibidos al cobro	0.25% flat
mínimo	US\$ 25.00
Enmiendas	US\$20.00
Correspondencia Internacional	US\$ 30.00

CAPÍTULO III:

ACCESO Y PREFERENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FINANCIEROS.

UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA

INTRODUCCION

En la provincia del Azuay hemos podido analizar que la demanda al acceso y preferencia de productos y servicios financieros se encuentra condicionado por varios factores complejos como son; la variedad de productos y servicios financieros y sus alternativas de solución a las diferentes necesidades de los clientes, la caracterización de sus diferentes productos financieros con sus mejores opciones y si estas son competitivas dentro del mercado financiero, el costo de los servicios financieros y las tasas de interés, cuales son las expectativas que satisfacen dichos productos y servicios financieros, como se evalúan los productos y servicios en relación a las necesidades personales de los usuarios financieros, el criterio de oportunidad de los productos y servicios financieros a corto, mediano y largo plazo, y finalmente la calidad de promoción y publicidad de los productos financieros.

En este trabajo pretendemos contribuir al incremento de los niveles de satisfacción de los clientes y por otra parte mejorar la calidad y diversidad de productos y servicios financieros existentes en la actualidad .

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

La banca o sistema bancario es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que

impliquen el uso de dinero. Esta se clasifica en pública y privada, estas instituciones reciben depósitos en dinero, otorgan créditos y prestan otros servicios. Tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país.

Los principales factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros al momento de tomar una decisión por parte del usuario financiero, se encuentra condicionada por varios aspectos de vital importancia como son; los factores, culturales, sociales, personales y psicológicos.

Factores Culturales: Se encuentra relacionado con la cultura, y la clase social del cliente la misma que se identifica con todos los aspectos de la sociedad, como su lenguaje, conocimientos, leyes, costumbres dando a la sociedad su carácter y personalidad, además las creencias y valores son guías para el comportamiento de los usuarios financieros.

Factores Sociales: Se define a la clase social como la cantidad de status que tienen los miembros de una clase específica, en relación con los miembros de otras clases.

La clase social no se puede determinar solamente por un solo factor, como los ingresos, sino que es considerada como una combinación de ocupación, ingreso, educación, riqueza, perfil y valores personales.

Factores Personales: En la decisión de adquirir un producto financiero, también influyen características personales como edad y etapa de ciclo de vida, ocupación, situación económica y la personalidad y concepto de sí mismo.

Factores Psicológicos: Los factores psicológicos que influyen en la elección de un producto o servicio financiero de una persona son: motivación, percepción, aprendizaje y creencias y actitudes.

3.1.1 Estudio Comparativo entre tipos de IFIS

En el Ecuador existen diferentes tipos de Instituciones Financieras, como son la Banca Privada, Banca Pública, Cooperativas, Mutualistas, Sociedades Financieras, compañías de Seguros, Auxiliares Financieros, que constituyen un marco de vital importancia en el crecimiento y fortalecimiento del Sistema Financiero.

La Banca Privada se dedica a la intermediación financiera, se encarga de recibir dinero de los depositantes para colocar en operaciones de crédito, con fines de lucro, a diferencia de las

Cooperativas y Mutualistas que no persiguen fines de lucro y tienen una finalidad social, siendo su actividad principal la captaciones de recursos de publico para destinarlos al financiamiento de construcción de vivienda y bienestar familiar de sus asociados y contribuyen al impulso y desarrollo de la microempresa.

La Banca Publica ha tomado gran importancia en los últimos años ya que a diferencia de la Banca Privada, se ha preocupado por cubrir las necesidades del sector rural, destinando recursos al fortalecimiento del sector productivo y social.

Por otro lado se encuentran las sociedades financieras, compañías de seguros y auxiliares financieras, siendo un complemento y un apoyo para que las instituciones financieras puedan desempeñarse de una manera eficiente en el mercado, con el único objetivo de solventar las necesidades económicas de la provincia del Azuay.

3.1.2 Estudio Comparativo entre Productos y Servicios.

Los principales productos y servicios Financieros en la Ciudad de Cuenca son:

Cuentas a la Vista Especiales:

Dentro del conjunto denominado como Cuentas a la Vista, se incluyen funcionalidades de cuentas especiales, que permiten la administración de cuentas comerciales propias de operación de Entidades Financieras no bancarias

Cuentas Corrientes:

Administra las cuentas corrientes bancarias en diferentes monedas incluyendo desde la gestión de pedido de chequeras y su posterior entrega a los clientes , la asignación de diferentes tipos de tasas para el cobro de intereses de saldos deudores y la administración de múltiples acuerdos para el giro en descubierto .

Por las facilidades de administrar transacciones se pueden generar calculo de comisiones y cargos por importes predefinidos, según tablas o libros para su ingreso con el cobro de los impuestos de forma automática. Las cuentas admiten asignar parámetros para diferentes opciones de emisión de extractos, cobros, de cargos por

mantenimiento como así también la conformación de grupos de afinidad para operaciones especiales .

Cajas de Ahorro:

Administra las operaciones de Caja de Ahorro en diferentes monedas. Posibilita el pago de distintas tasas de interés según la cuenta y al igual que la cuenta corriente permite definir diferente periodicidad para la emisión de extractos de cuenta por medio de parametrización se indica si la cuenta opera en cajero automático para la habilitación de la misma.

Se puede restringir así mismo el deposito de cheques en las cuentas y resuelve el calculo y cobro del impuesto de los débitos bancarios al igual que para las cuentas corrientes, la liquidación de interese, se efectúa en forma periódica, diaria, semanal , mensual, etc

Plazo Fijo:

Permite administrar la operatoria de captaciones de depósitos a plazo, con múltiples vencimientos, incluyendo el proceso de concentración con simulación de la operación, la liquidación de la misma con el ingreso de fondos desde la caja, como así también mediante debito en cuentas de ahorro o corrientes.

Al momento del vencimiento se puede administrar la renovación automática o manual, se proporcionan varios reportes que facilitan la consulta administrar la operatoria de captación a plazo, con múltiples vencimientos, incluyendo el proceso que facilita la consulta del inventario de operaciones como los vencimientos por rango de fechas .

Préstamos:

Administra las operaciones activas de préstamos en una amplia variedad de operaciones tanto de créditos personales como comerciales. Cada tipo de crédito se configura en forma amplia con particularidades que no son comunes de encontrar en sistemas de este tipo. La variedad de rutinas de amortización permiten resolver los sistemas clásicos como los atípicos, en los cuales se diagrama a medida la forma de amortización. La flexibilidad del sistema se refleja en la posibilidad de incorporar cualquier concepto de gastos, comisiones, seguros o impuestos en las liquidaciones o en las cuotas. También se dispone de una variedad de alternativas para

aplicar pagos por los cuales se pueden cancelar deuda atrasada, las últimas cuotas, las próximas cuotas, pagos parciales, como así también se pueden bonificar los intereses compensatorios al momento del pago. La administración de la cartera incluye diferentes estados de situación de las operaciones (normales, en mora, en gestión de cobranza).

Garantías:

En este modulo se administran las garantías que los clientes ofrecen por sus operaciones de crédito. De esta forma es posible mantener tanto garantías individuales o múltiples para una operación en particular, como las globales que afectan a mas de una de las operaciones de los clientes. El tipo de garantías que se manejan son variadas desde las personales, (avales- fianzas), las reales (hipotecas, prendas), como las garantías constituidas con bienes varios (cheques, documentos, warrants, etc) . También se incluyen otros aspectos como la valuación y los vencimientos.

Administración de Valores:

El sistema de valores permite el procesamiento de cheques que tienen diferente forma de gestión de cobro o bien permanecen en custodia en la Entidad hasta el momento de fecha de gestión.

El sistema genera las remesas para cada forma de gestión y la acreditación en las cuentas al cumplirse el plazo con el cobro de las comisiones pendientes, a partir de los cheques ingresados se puede generar altas de operaciones de crédito (prestamos con garantía de valores) y al momento de acreditación de valor se acredita automáticamente un pago a cuenta de dicha operación.

Pago de Jubilaciones y pensiones:

Proporciona a la Entidad Financiera un sistema de administración de pagos a jubilados y pensionados, y permite:

Administrar el pago de Jubilaciones y pensiones de acuerdo a los requerimientos especificados por el Ente Administrador de la Entidad Bancaria .

La acreditación de los pagos de Jubilaciones y Pensiones en caja de ahorro (incluyendo acreditación anticipada de haberes). El cobro de los prestamos otorgados por la Institución financiera a los beneficiarios de jubilaciones y pensiones.

Recaudaciones e ingresos y egresos varios:

Permite la administración de convenios de recaudación, con entes privados o públicos mediante la captura por caja o mediante debito en cuentas de comprobantes de diferentes empresas de Servicios, las cuales se definen en forma paramétrica. Con los valores recaudados genera un crédito en cuenta con la deducción de una comisión por cada organismo.

Leasing:

El Generador de Productos y todas las facilidades, y funcionalidades existentes en la Administración de la Información y el diseño comercial de productos financieros de cartera activa, se encuentran disponibles para la operativa de Leasing financiero con particularidades del negocio..

3.2 Comunicación con el cliente y servicio al Cliente

3.2.1 Comunicación con el cliente.

Cuando nos comunicamos con los clientes de las instituciones financieras, utilizamos palabras, gestos, pensamientos y sentimientos con el propósito de informar y persuadir a las personas, y que puedan acceder a los productos y servicios financieros ofertados e inclusive dotar de consejos para la planificación del crédito y las finanzas personales.

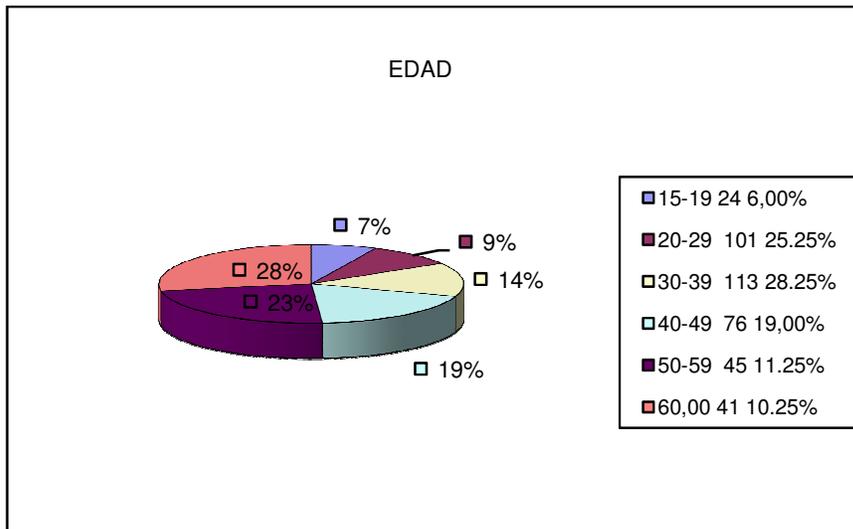
El objetivo de la comunicación es educar a la población, y en especial a los clientes bancarios, en medidas de seguridad básicas como el buen uso de los canales electrónicos y los distintos productos y servicios provistos por la banca, así como en prácticas cotidianas para prevenir ser blanco fácil de cualquier tipo de delito financiero y lo mas importante aumentar el indice de inclusión financiera, fomentar la bancarización e incentivar el acercamiento de las personas al sistema financiero regulado.

3.2.2 Servicio al cliente

El servicio al cliente actualmente constituye uno de los desafíos más inmediatos para las entidades financieras, considerando a la calidad del servicio financiero como el precio que hay que pagar para poder entrar a competir en el mercado. Es decir, no sólo será un factor diferenciador frente a la competencia, sino un elemento imprescindible para sobrevivir. Así, las entidades financieras que sean capaces de definir, medir y alcanzar la calidad exigida por sus clientes podrán obtener y mantener una fuerte ventaja competitiva frente al resto de las entidades del sector.

La tecnología hoy en día es un factor muy importante porque permite crear un valor diferencial desde el punto de vista de la institución y de la percepción del cliente hacia el banco, al igual que el cliente en el pasado era fiel a su entidad, actualmente se está poniendo de manifiesto una gran disputa por la captación de clientes.

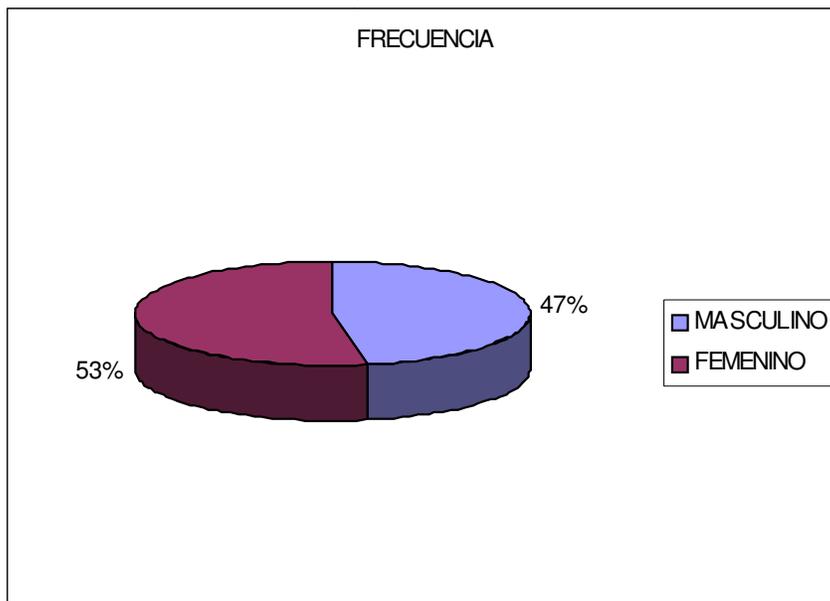
GRÁFICO 1: EDAD



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

Entre los clientes de cada institución financiera, se puede determinar que la mayoría comprende entre las edades de 20 a 39 años, luego le sigue las edades de 40 a 60 años en adelante, notándose una disminución para personas menores a 15-19 años, ya que no poseen capacidad de ahorro.

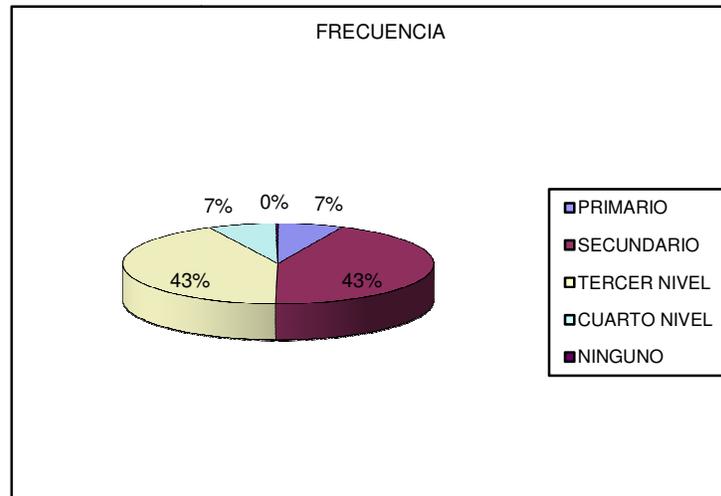
GRÁFICO 2: SEXO



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este grafico se puede demostrar que la mayor parte de cliente de las diferentes Instituciones financieras corresponden al sexo femenino en un 53%, frente al masculino representado por un 47% , debido a que la mujer desempeña varios roles sociales y laborales en la vida cotidiana.

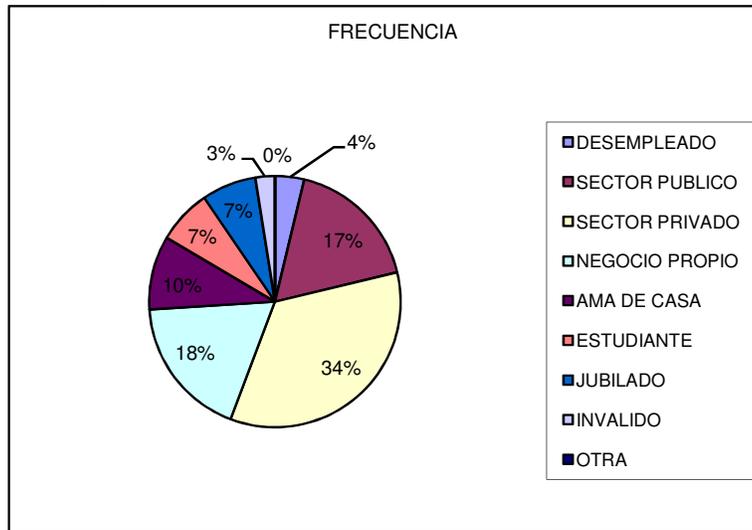
GRÁFICO 3: NIVEL DE INSTRUCCIÓN



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En la provincia del Azuay se puede observar que la mitad de la población tiene estudios correspondientes al nivel secundario y tercer nivel, notándose una disminución para el nivel de instrucción primario , y cuarto nivel, además se puede observar que no existe población sin instrucción académica, hoy en día el nivel de instrucción comprende una de las bases fundamentales dentro de la sociedad para el desempeño personal y profesional .

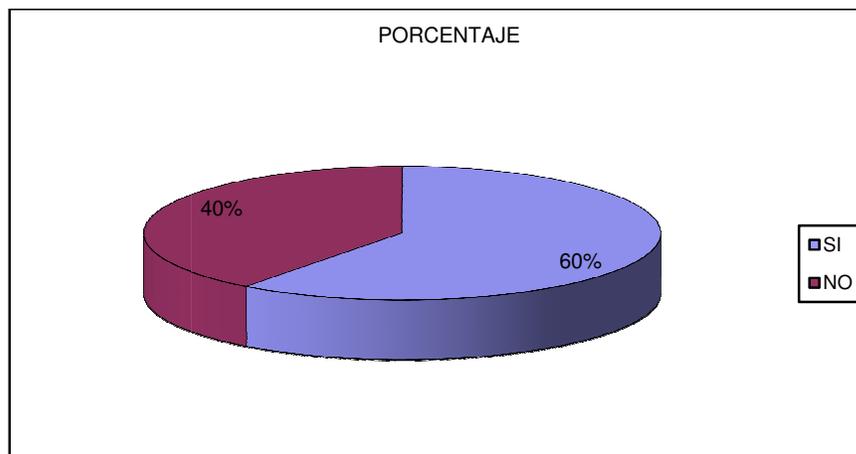
GRÁFICO 4: SITUACIÓN LABORAL



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este estudio se puede demostrar que el 34,00% corresponde a clientes que laboran en el sector privado, se puede notar que el segmento de clientes privados tienen un mayor acceso a los servicios que ofrecen la banca ecuatoriana, los bancos deberían mejorar su gestión para integrar más al segmento de clientes que están representados por el sector público, Amas de casa, estudiantes, jubilados, y finalmente el sector de Inválidos que tienen un índice menor de participación en el mercado financiero.

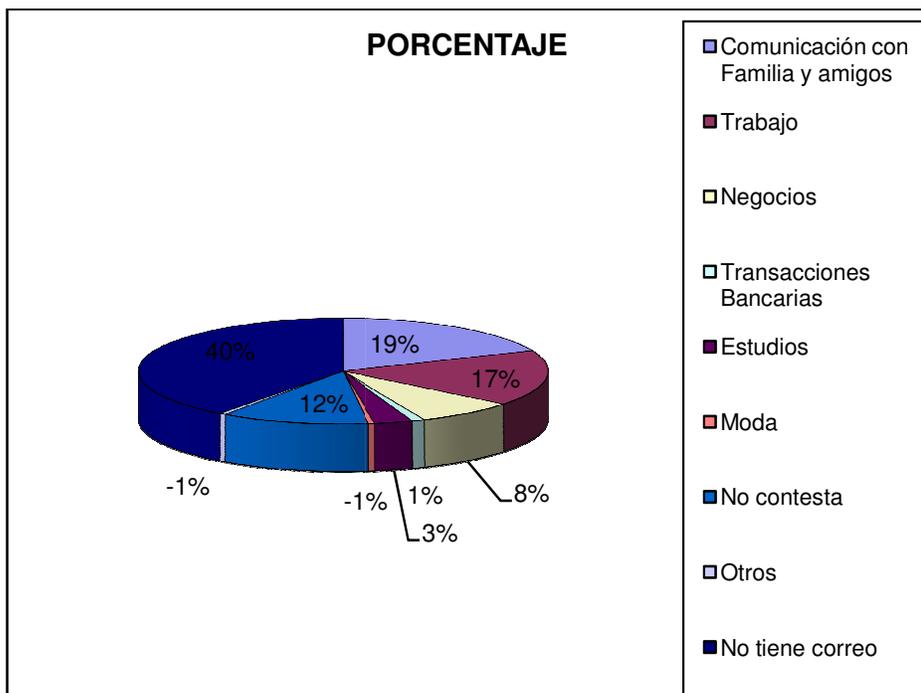
GRÁFICO 5: DISPONE DE CORREO ELECTRÓNICO



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En éste gráfico podemos darnos cuenta claramente que la mayoría de clientes disponen de una cuenta de correo electrónico, que esta representado con el 60%, porque consideran importante mantenerse comunicados con la sociedad y sus entidades financieras, existe un elevado porcentaje del 40% de personas que no poseen correo electrónico, esto se debe a que muchas personas les falta familiarizarse con las nuevas herramientas electrónicas y prefieren mantenerse comunicado con sus entidades financieras de una manera tradicional como son las visitas presenciales a los bancos.

GRÁFICO 6: CUAL ES LA RAZÓN PARA TENER CORREO ELECTRÓNICO

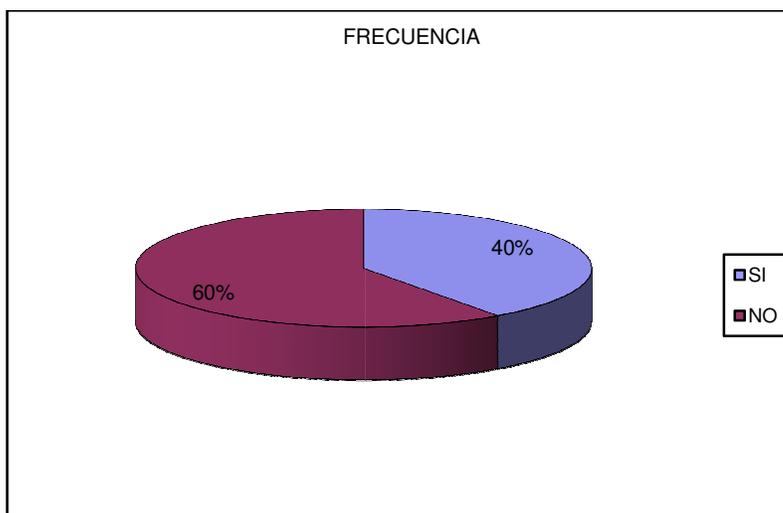


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En las encuestas realizadas a los clientes de la provincia del Azuay, se puede demostrar que el 39% de clientes no mantiene cuenta de correo electrónico, mientras que el 18,75% mantiene cuenta de correo electrónico activa, principalmente para comunicarse

con familiares y amigos, pues los clientes consideran mas seguro y confiable acercarse al banco para obtener información de sus movimientos bancarios, los bancos deberían realizar campañas que incentiven a los clientes a usar las herramientas tecnológicas y evitar que los clientes tengan una mala imagen de estas herramientas que son tan importantes en la sociedad.

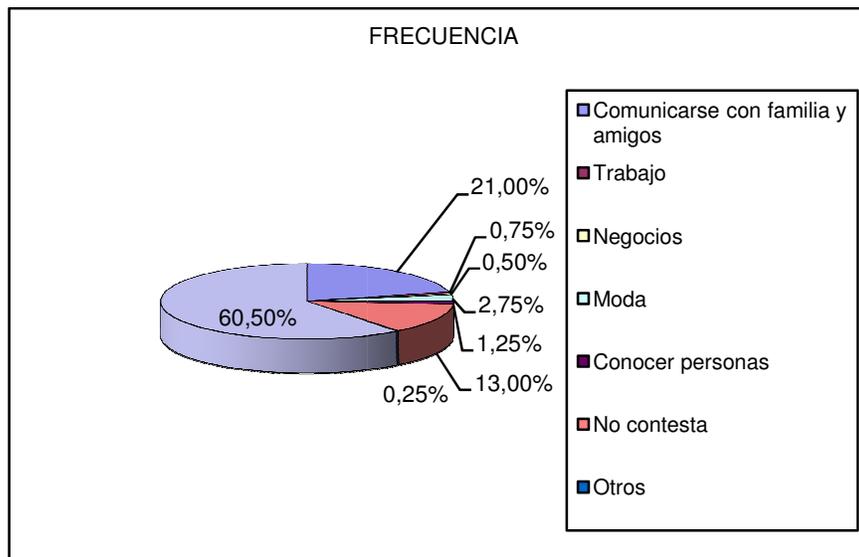
GRÁFICO 7: DISPONE DE UNA CUENTA DE RED SOCIAL



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

Se puede demostrar que en estudio se determino que el 60% no dispone de una cuenta de red social, porque no consideraban un medio seguro de información, mientras que el 40% considera que es imprescindible este medio de comunicación.

GRÁFICO 8: CUAL ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE PARA TENER CUENTA DE RED SOCIAL

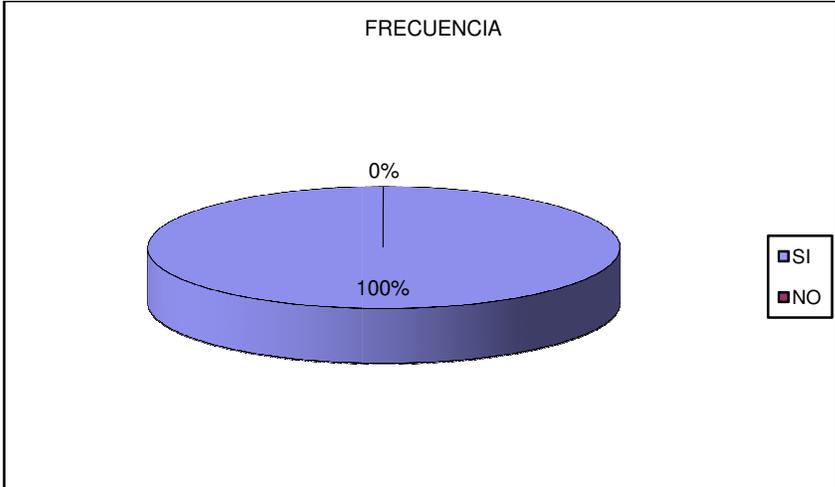


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico nos indica que el 60,50% de los clientes encuestados no disponen de una cuenta de red social, mientras que el 21% considera importante la comunicación con familiares y amigos, la población considera importante este medio para obtener información de su trabajo y negocios.

Mientras que un porcentaje del 2,75% tiene esta cuenta por estar a la moda y el 1,25% para conocer personas y a su vez le permite obtener información de ofertas laborales y poder mejorar su posición económica.

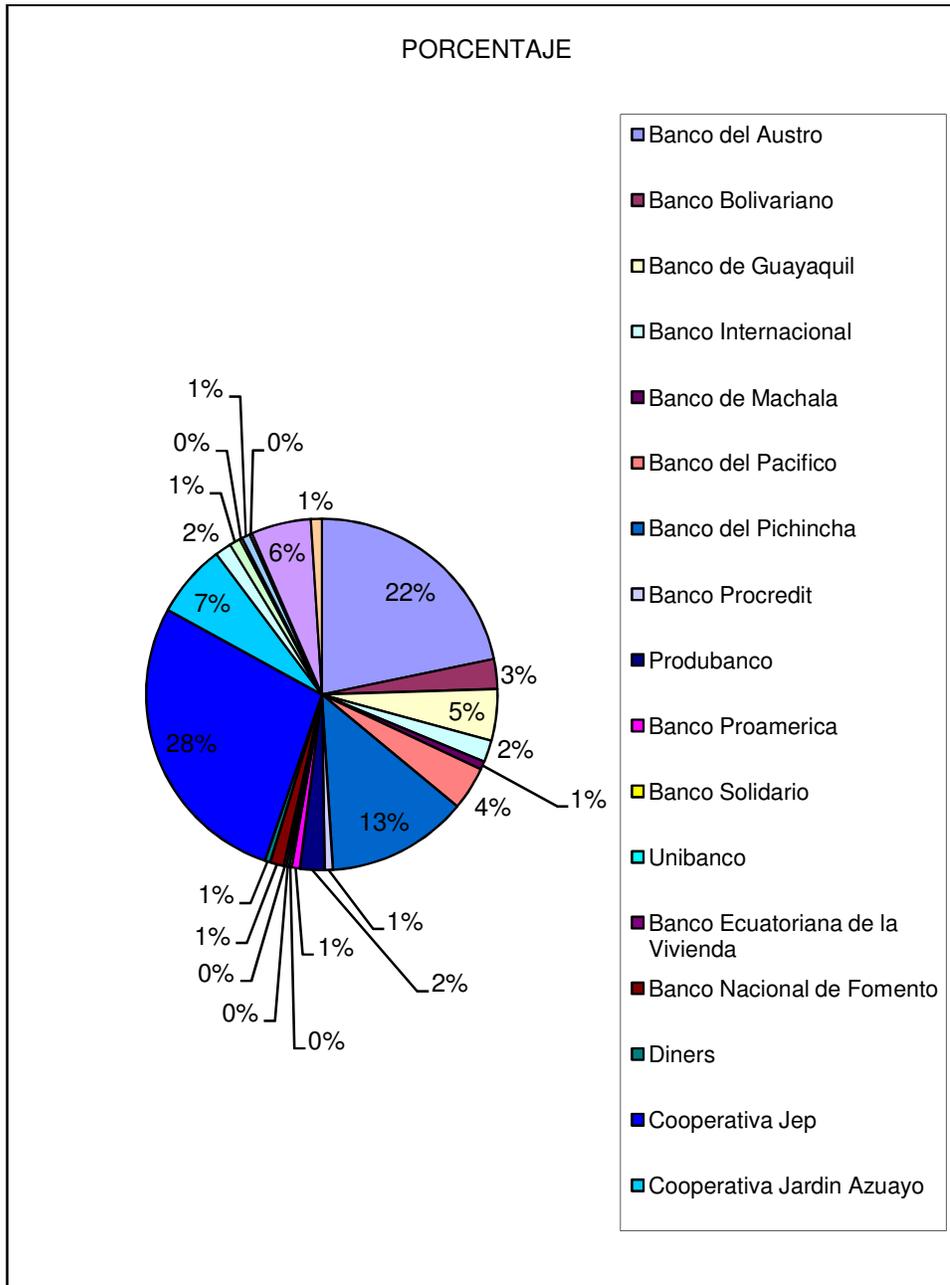
GRÁFICO 9: ES CLIENTE DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA REGULADA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

Se puede demostrar en este estudio que el 100% de clientes tienen cuenta en instituciones correspondientes a la banca regulada, debido a que los clientes sienten la seguridad y prestigio de sus entidades financieras y esto ha sido un factor clave para mantener su fidelidad hacia la Entidad.

GRÁFICO 10: DETALLE DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

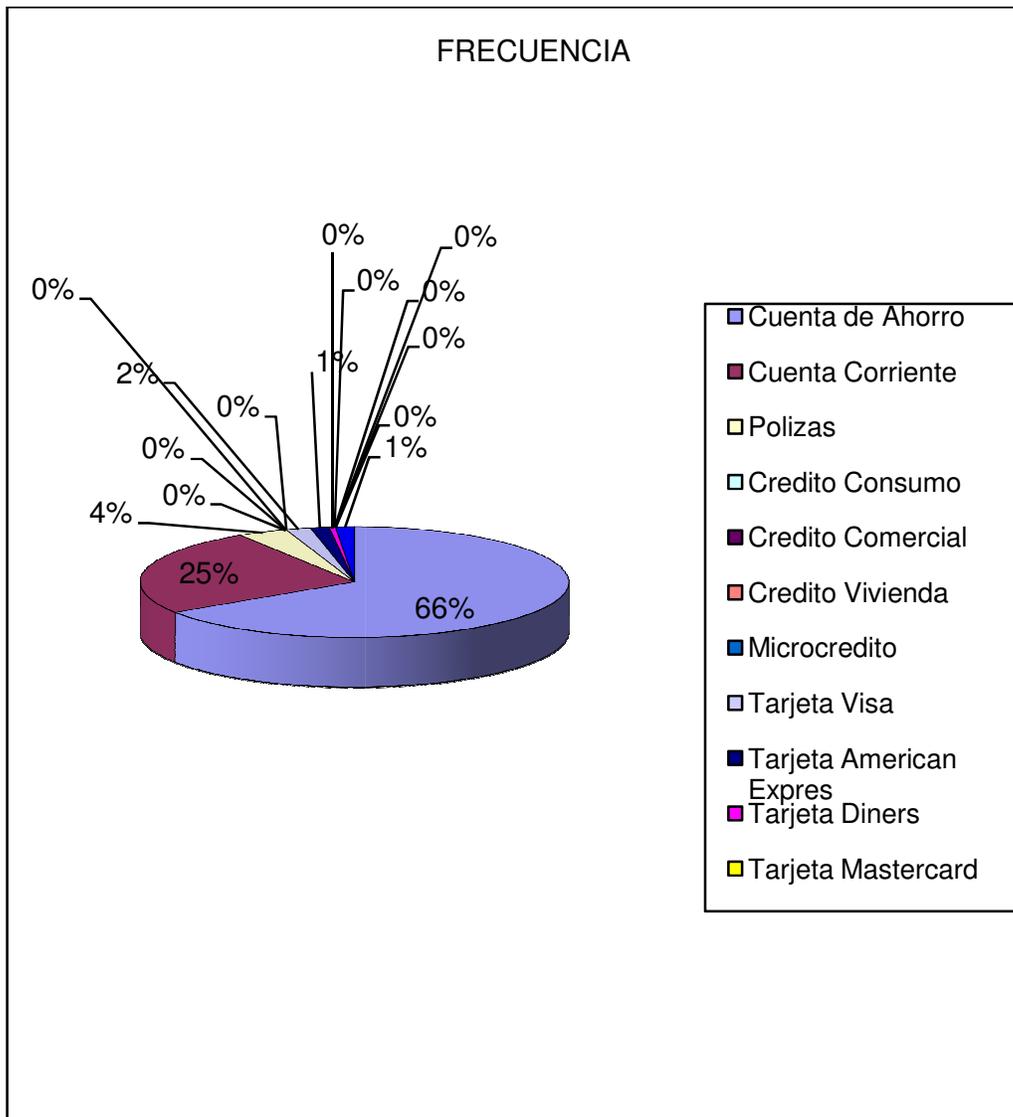


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico se puede visualizar que la mayoría de clientes, mantienen sus cuentas en Bancos Privados, seguidos por las Cooperativas que en la actualidad ha incrementado su participación en el Mercado Financiero, por sus bajos costos financieros y por que han logrado obtener mayores captaciones de los clientes a cambio de un mejor rédito

financiero, con relación a la tasa pasiva que los bancos otorgan a sus clientes , mientras que la banca publica a pesar de que tiene una participación menor que la banca privada, en los últimos años ha logrado introducirse en mercados como son el área rural y lograr una participación efectiva dentro del mercado financiero, siendo un apoyo para el sector industrial y agrícola productivo.

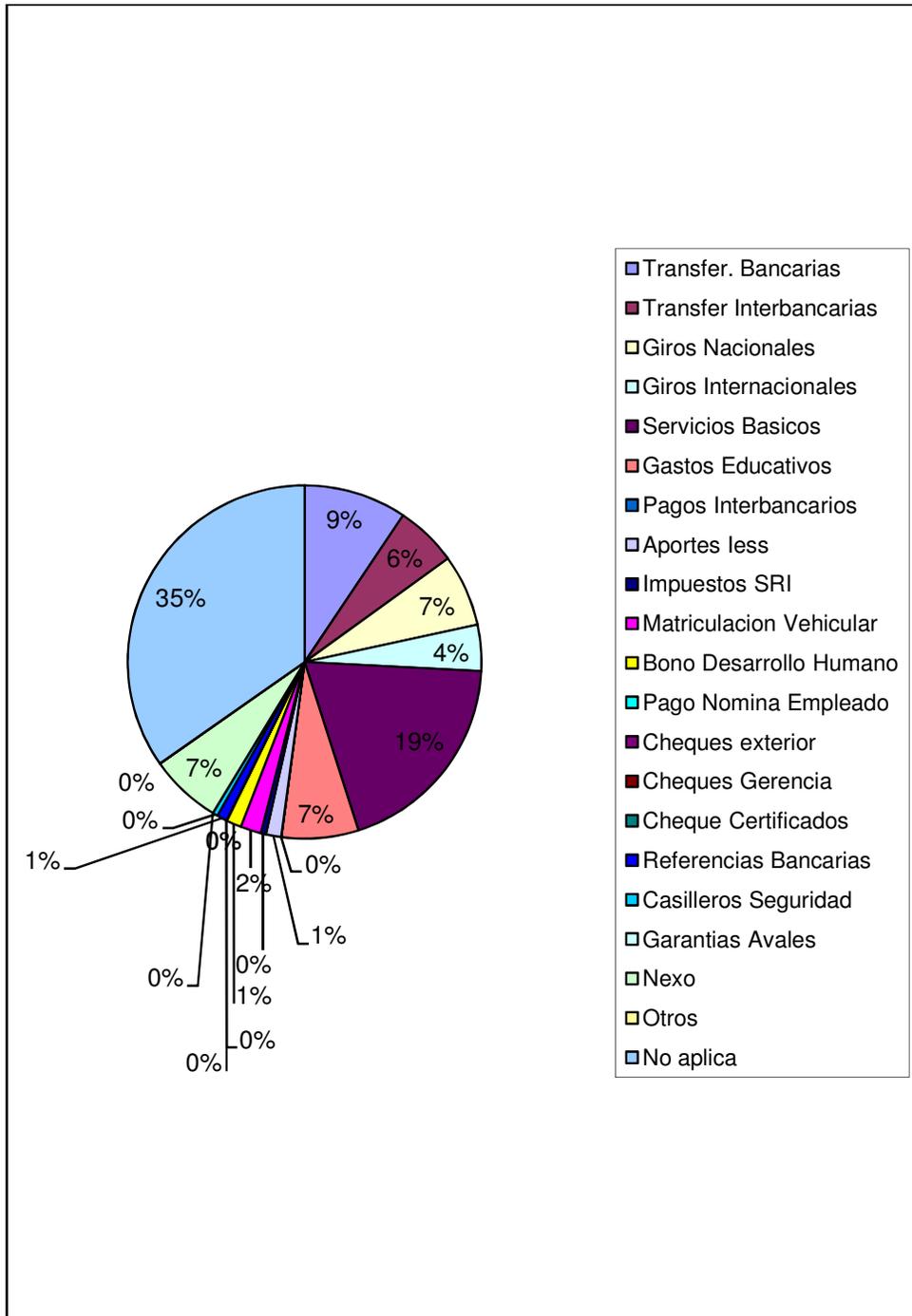
GRÁFICO 11: PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA BANCA PRIVADA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico podemos observar que el 67% tiene preferencias por el producto de cuenta de ahorros, porque es un producto de fácil acceso transaccional para los clientes, en segundo lugar esta la cuenta corriente con un 25% que es un producto que consideran muy importante y que reduce el riesgo de llevar efectivo, podemos darnos cuenta que en esta encuesta, que los clientes mantienen un bajo porcentaje de preferencia de productos como tarjetas de crédito, operaciones de capitación y créditos bancarios, por la falta de información de los bancos acerca de las diferentes gamas de productos y servicios financieros que ofrecen dentro del mercado financiero, si brindaran una información mas eficiente lograrían una participación mas productiva por parte de los usuarios financieros en el uso de los mismos y tuvieran mejores captaciones y resultados financieros.

GRÁFICO 12: SERVICIOS FINANCIEROS BANCA PRIVADA

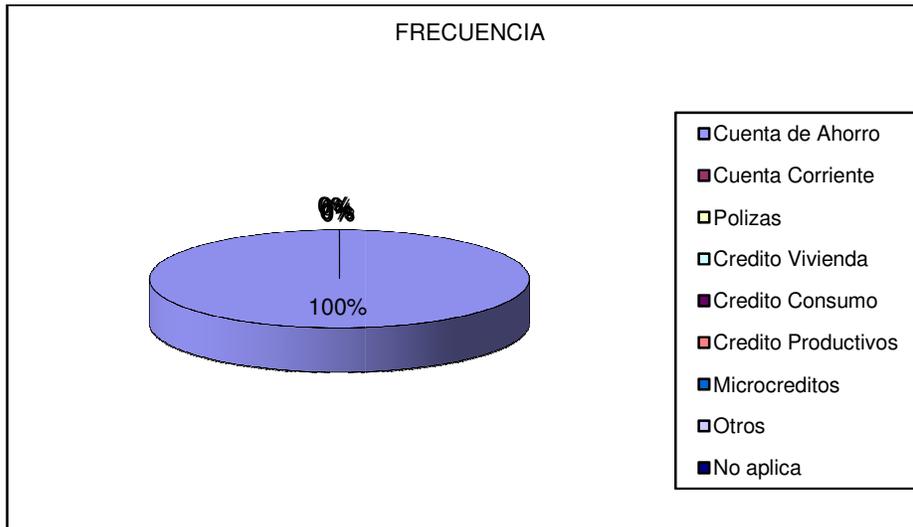


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico se puede observar que la mayoría de los clientes tienen mayor preferencia por el uso de servicios básicos con un 19.25%, seguido de la categoría de Transferencias Bancarias con un 35.39% que permite optimizar su tiempo y disminuir el

riesgo de llevar efectivo, de acuerdo a las encuestas realizadas los bancos deberían dar a conocer los diferentes productos y servicios para que los clientes puedan tener una participación mas efectiva.

GRÁFICO 13: PRODUCTOS FINANCIEROS BANCA PÚBLICA

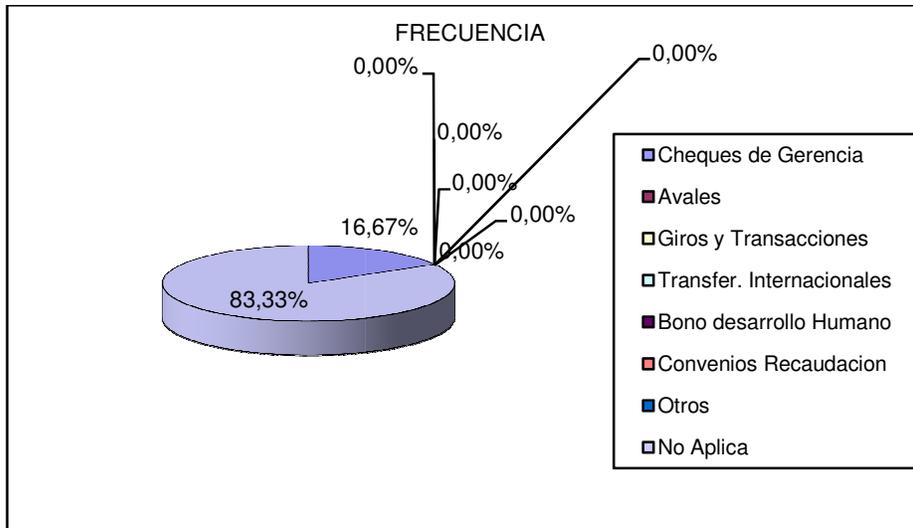


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

Se puede visualizar que la preferencia de clientes en el sector público es el producto de Libreta de Ahorros representado por el 100% , indican que es el producto que les permite mayor facilidad en sus transacciones bancarias, la banca publica tiene productos financieros muy importantes que deberían dar a conocer, como son los créditos de vivienda, productivos, micro créditos, que ayudarían a solucionar la crisis habitacional que todavía sufre el país.

A su vez permitiría el financiamiento para el desarrollo económico, facilitando de esta manera la canalización de recursos hacia los sectores de mayor pobreza como es el Área Rural de nuestro País.

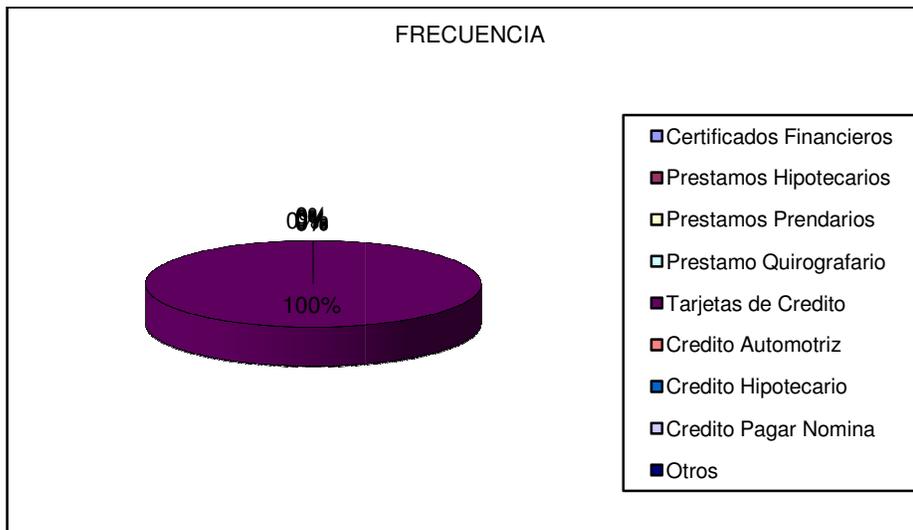
GRÁFICO 14: SERVICIOS FINANCIEROS BANCA PÚBLICA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras:: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico el 83% no hace uso de los servicios financieros correspondientes al segmento de la banca Pública, solo un 17% solicita el servicio de emisión de cheques de gerencia, para la realización de negocios con terceras personas, de esta manera garantizan los fondos y seguridad de su negocio, los clientes desconocían las diferentes gamas de productos y servicios que existían en sus Entidades Financieras, los bancos deberían realizar folletos con la información de la gama de servicios , y buscar los canales adecuados para hacer llegar este tipo de información a sus clientes como es el acceso a la pagina web o pueden ser distribuidos mediante la entrega de los estados de cuentas a clientes, de esta manera habría una gestión mas eficiente por la Banca Ecuatoriana.

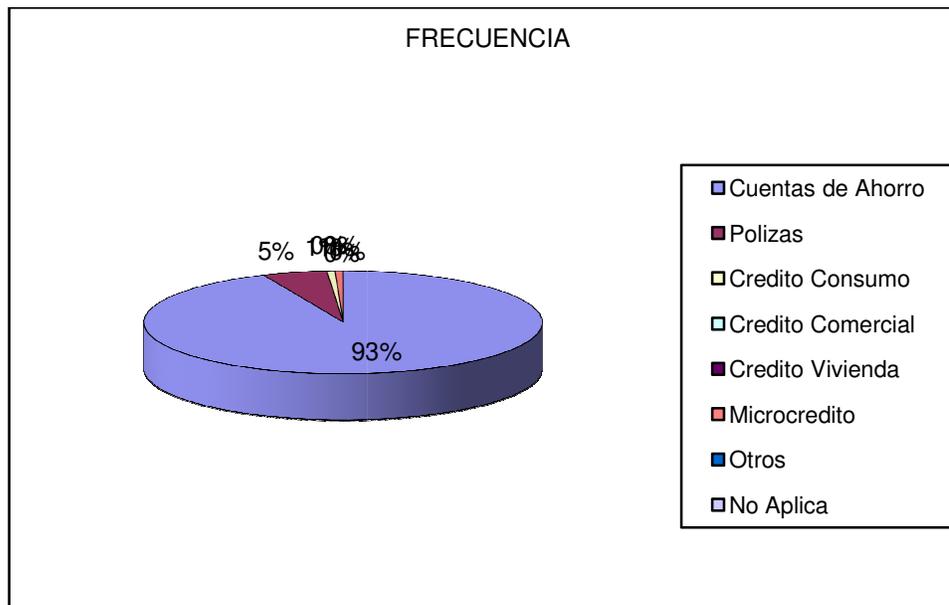
GRÁFICO 15: PRODUCTOS FINANCIEROS DE SOCIEDAD FINANCIERA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En el segmento de Sociedad Financiera Dineros, se puede visualizar que el 100% de los clientes encuestados prefieren el uso de tarjeta de Crédito, que facilita la realización de sus transacciones comerciales, proporciona flexibilidad, permitiéndole pagar sus consumos por completo o en incrementos durante un periodo de tiempo, igualmente las sociedades financieras deberían dar a conocer sus productos y servicios financieros a los clientes ecuatorianos.

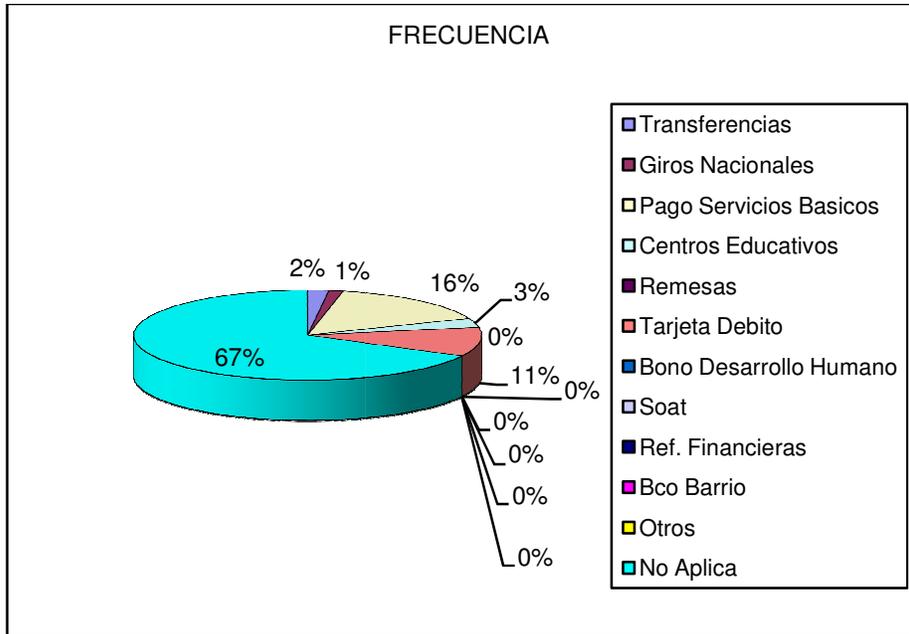
GRÁFICO 16: PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPERARATIVAS



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico se observa que los clientes encuestados prefieren el producto de Libreta de Ahorros, que esta representado por el 93,46% y en segundo lugar esta conformado por el producto de captación de pólizas representado con un 5,23% y se refleja un bajo porcentaje del uso de productos de Créditos de Consumo y de Micro crédito que esta representado por el 0,65%, se puede analizar que las Cooperativas tienen un mayor índice de captaciones en libretas de ahorro y pólizas por las altas tasas de interés que pagan a sus clientes, especialmente en las operaciones que son a plazo fijo, siendo de esta manera una competencia muy fuerte para el sector bancario, esto ha originado que muchos clientes de Instituciones bancarias cierren sus cuentas y decidan invertir en las Cooperativas como es la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista de la Provincia del Azuay.

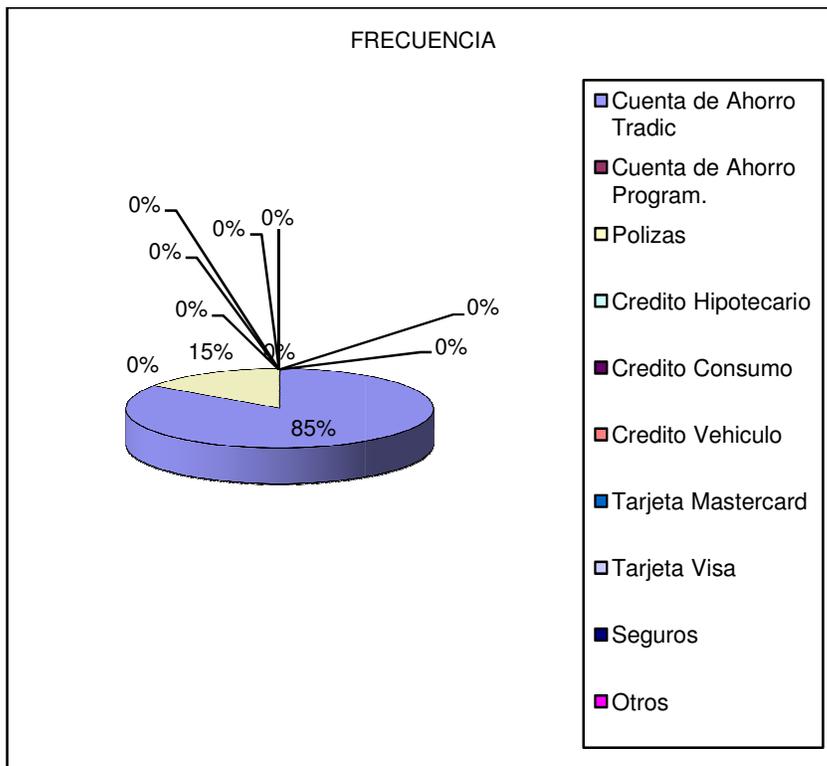
GRÁFICO 17: SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVAS



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En el Segmento del Sistema Cooperativos se observa alto porcentaje de clientes que no hacen uso de los servicios financieros, solo un 15,69% hace uso del pago de Servicios Básicos, seguido de un 10,46% del uso de tarjetas de debito que es un medio que permite retirar el dinero de una manera mas ágil, optimizando su tiempo, y el servicio de menos uso son las transferencias con un 1,96% y Giros Nacionales con un 1,31%, las cooperativas deberían realizar campañas para dar a conocer los diferentes productos y servicios que ofrecen, de esta forma el cliente se sentirá satisfecho con la diversidad de servicios que puede realizar.

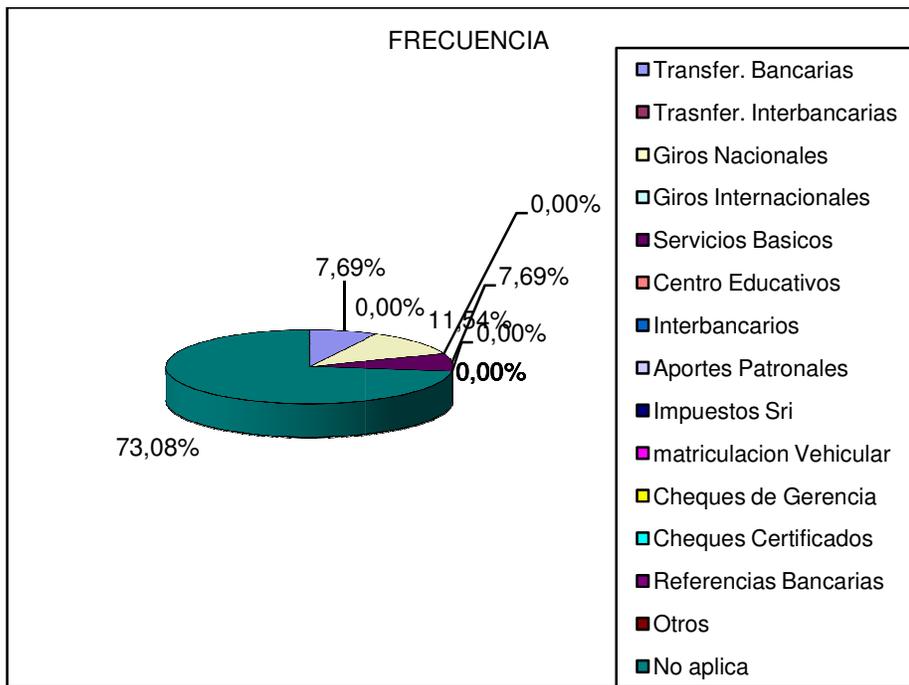
GRÁFICO 18: PRODUCTOS FINANCIEROS MUTUALISTAS



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En la provincia del Azuay se puede observar que existe un alto porcentaje de clientes que prefiere el uso de Libreta de Ahorros que esta representado por el 84,62%, seguido de un 15,38% de clientes que mantienen su dinero en Pólizas de Acumulación porque reciben un rédito mayor de su dinero, comparado con el producto de Libretas de Ahorro, las mutualistas al tener una finalidad social y cuya principal actividad es la captación de recursos del publico para ser destinados al financiamiento de la vivienda, podemos observar que le falta promocionar este producto que es de vital importancia para contribuir al desarrollo del país y bienestar de sus asociados.

GRÁFICO 19 SERVICIOS FINANCIEROS DE MUTUALISTAS

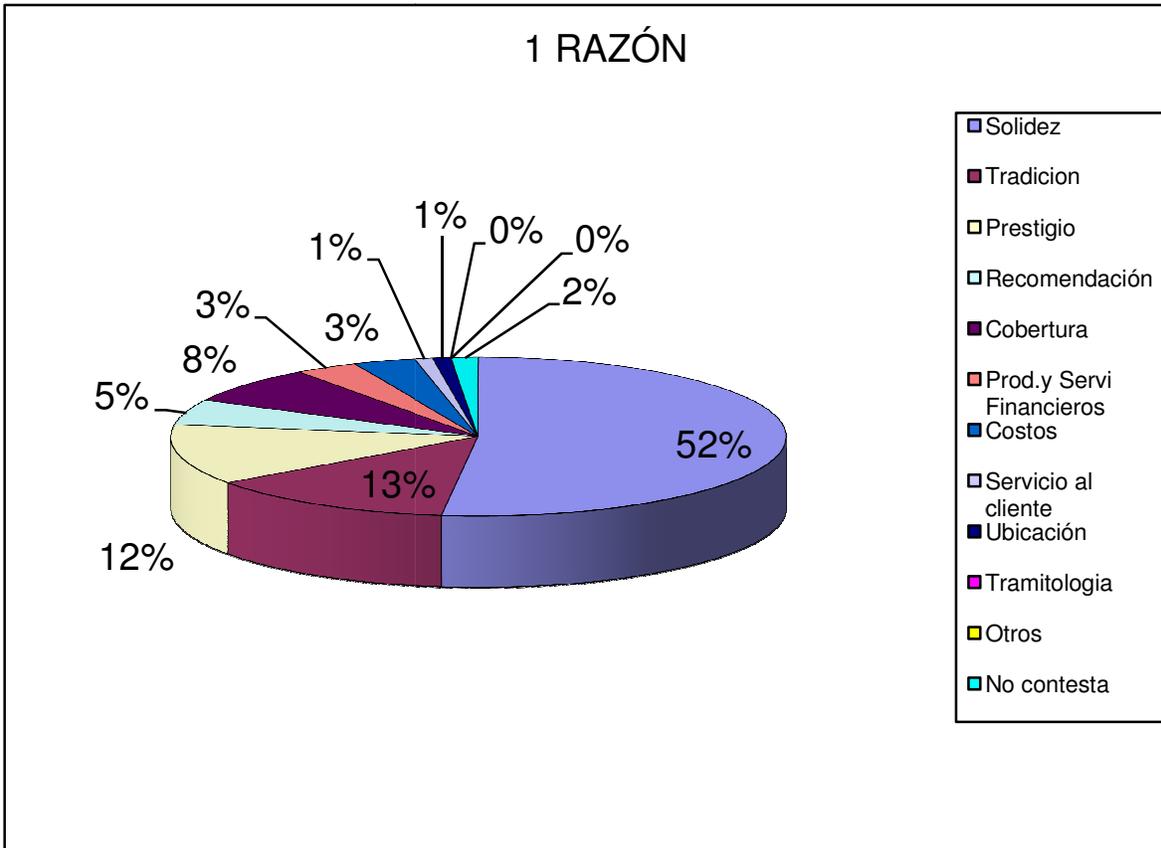


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina morales

En este grafico podemos observar que un 73,08% no hace uso de los servicios financieros, el mayor servicio que utilizan los clientes es el servicio de Giros Nacionales, que les permite recibir las remesas de sus familiares del exterior, representado por el 11,54% seguido del uso de transferencias bancarias y del pago de servicios básicos representados con un porcentaje del 7,69%.

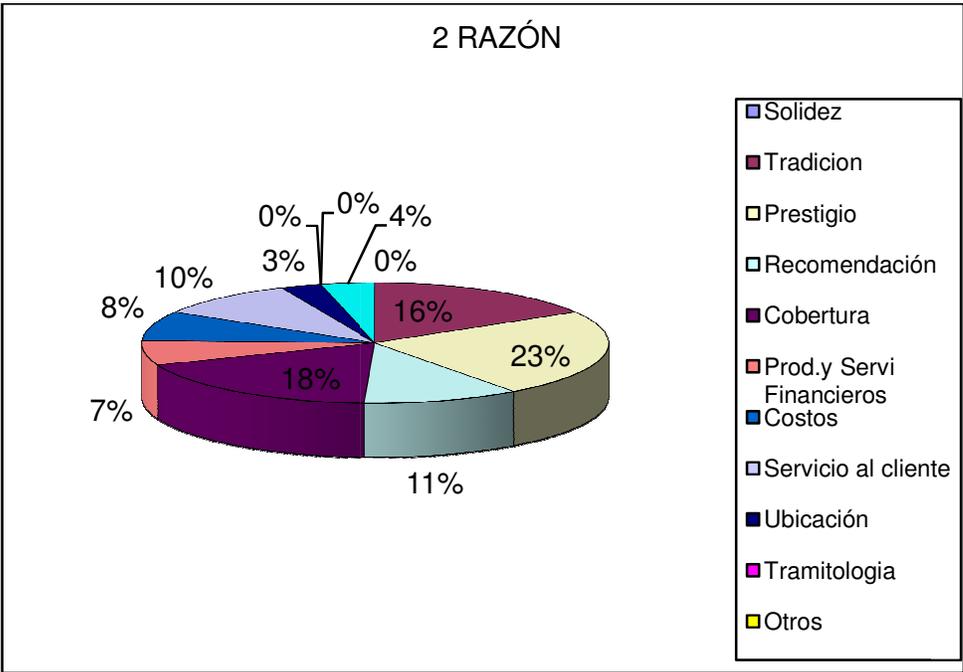
Las Mutualistas deberían incentivar mediante campañas de publicidad las características y beneficios de los diferentes productos y servicios que otorgan a sus clientes, a fin de que pueda brindar un servicio mas ágil y completo a sus clientes.

GRÁFICO 20 RAZONES PARA SER CLIENTE DE BANCA PRIVADA



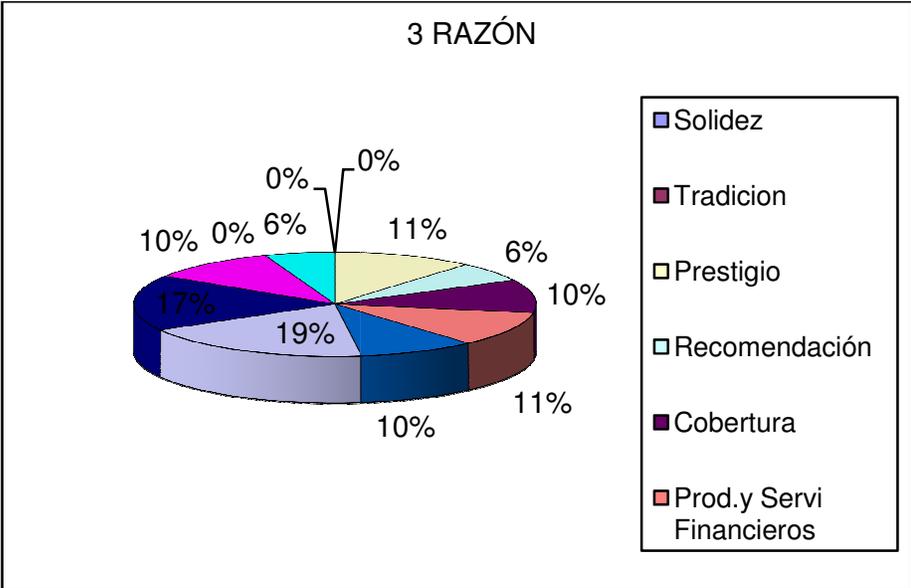
Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 21: RAZONES PARA SER CLIENTE DE BANCA PRIVADA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

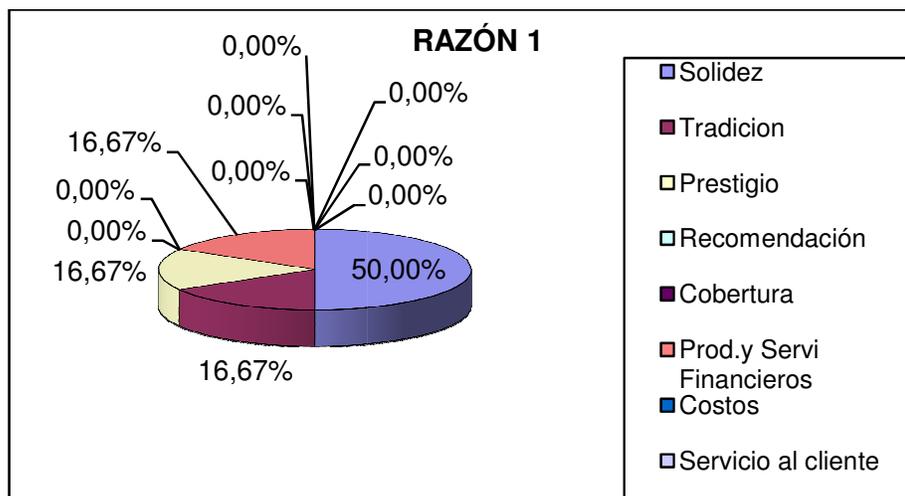
GRÁFICO 22: RAZONES PARA SER CLIENTE DE BANCA PRIVADA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

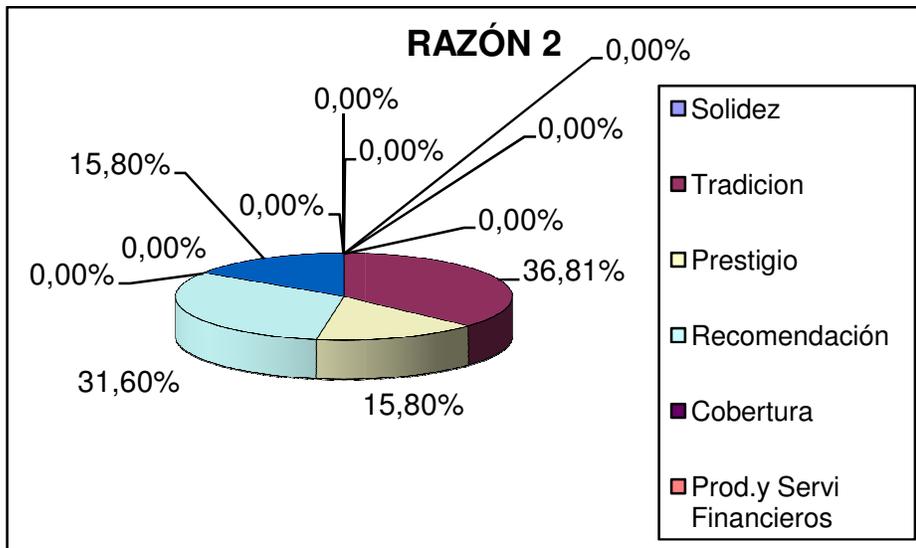
En este gráfico podemos observar que los clientes indicaron que la principal razón de ser cliente de un banco es la solidez representado por un 51,64%, seguido por el Prestigio de una entidad con el 23,47% y la tercera razón es el Servicio al cliente con un 18,78%, son aspectos que son de vital importancia para el crecimiento de una Entidad bancaria y que influyen mucho en la decisión de las personas que desean ser clientes de una Entidad. La crisis bancaria que sucedió en el año de 1999, ocasionada por el mal manejo de sus administradores, deterioro notablemente la confianza de los clientes hacia la banca ecuatoriana, es por eso que los clientes analizan bien el prestigio y la solvencia de la Entidad Financiera en la que piensan invertir.

GRÁFICO 23: RAZONES PARA SER CLIENTE DE LA BANCA PÚBLICA



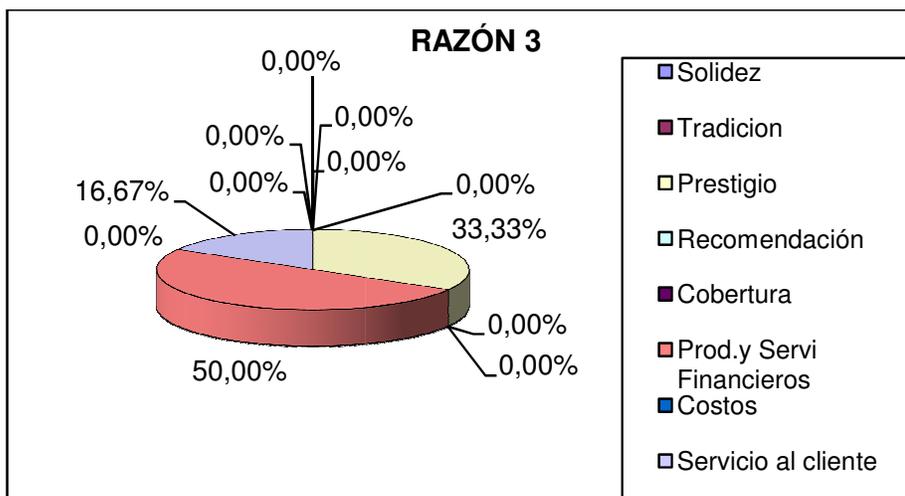
Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 24: RAZONES PARA SER CLIENTE DE LA BANCA PÚBLICA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 25: RAZONES PARA SER CLIENTE DE LA BANCA PÚBLICA

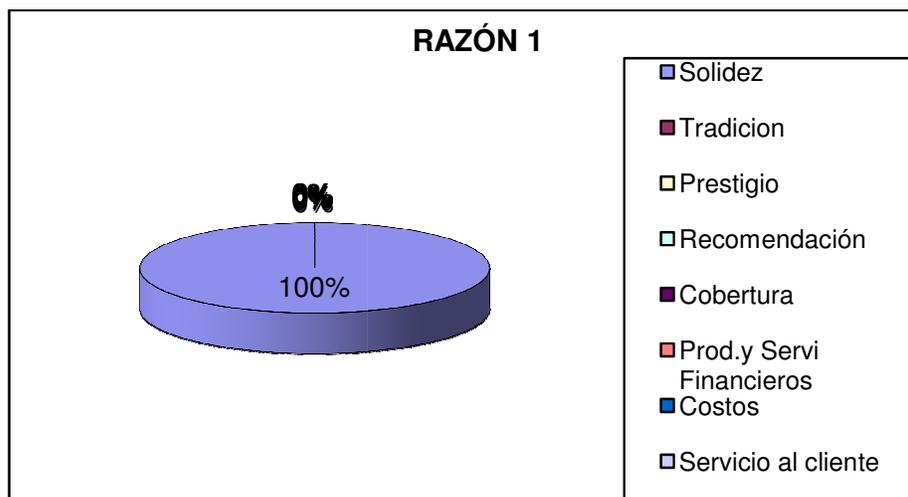


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este estudio podemos darnos cuenta que la primera razón importante para ser cliente de una entidad es nuevamente la solidez que esta representado con un 50% y en segundo lugar se encuentra con el porcentaje de 16,67% para el segmento de costos y prestigio ,y la tercera razón son los productos y servicios financieros, que esta representado por un 33,33% de

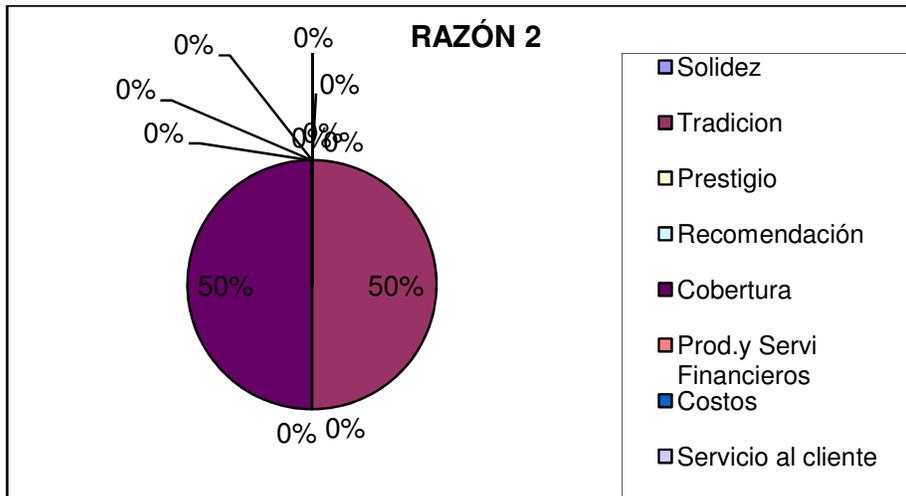
clientes, el sector de la banca publica debería mejorar y dar a conocer sus diferentes productos y servicios financieros que ofrecen y hacer una revisión de los costos que tienen asignados a sus diferentes productos, debido que son factores claves a la hora que un cliente decide ser cliente de una Entidad Financiera

GRÁFICO 26: RAZONES DE SER CLIENTE DE SOCIEDAD FINANCIERA



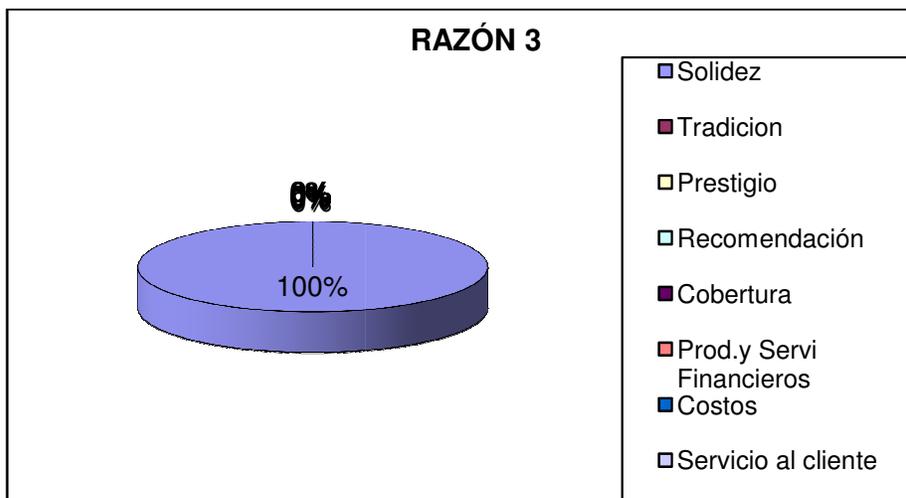
Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 27: RAZONES DE SER CLIENTE DE SOCIEDAD FINANCIERA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 28: RAZONES DE SER CLIENTE DE SOCIEDAD FINANCIERA

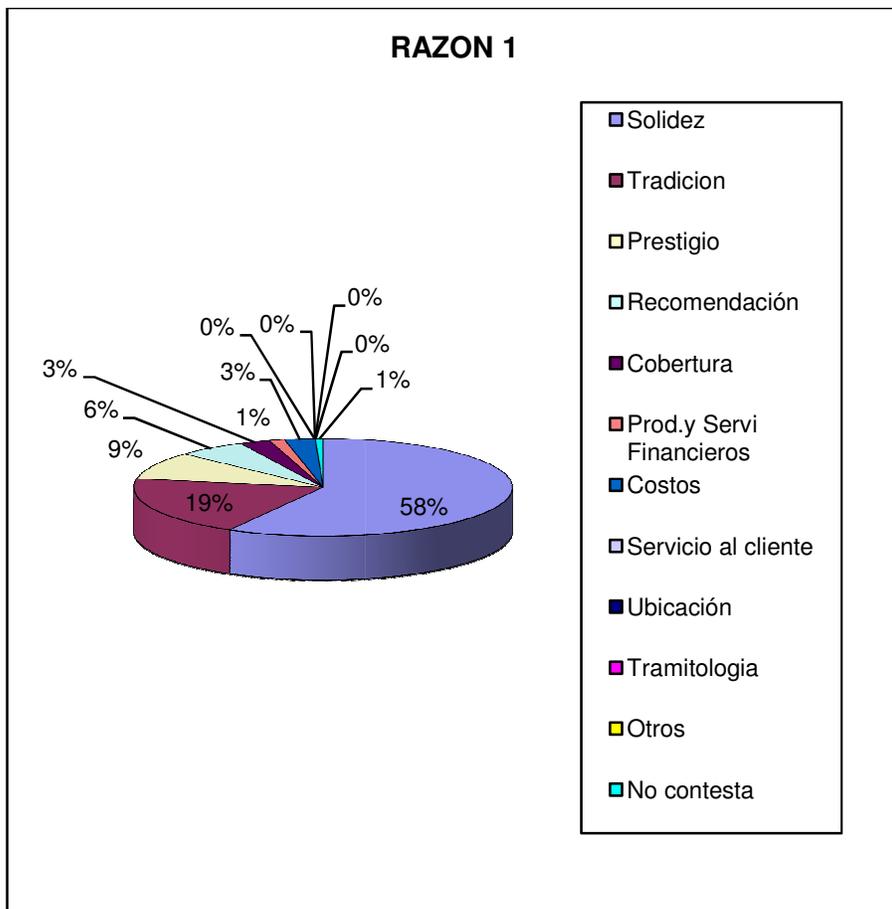


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En este gráfico se puede demostrar que una de las razones mas importantes para ser cliente de un banco es la solidez, que se encuentra representado con un 100% , que los clientes sienten seguridad cuando un banco es solvente y puede afrontar sus obligaciones financieras, otra razón importante es la tradición y el prestigio que se encuentran representado cada uno

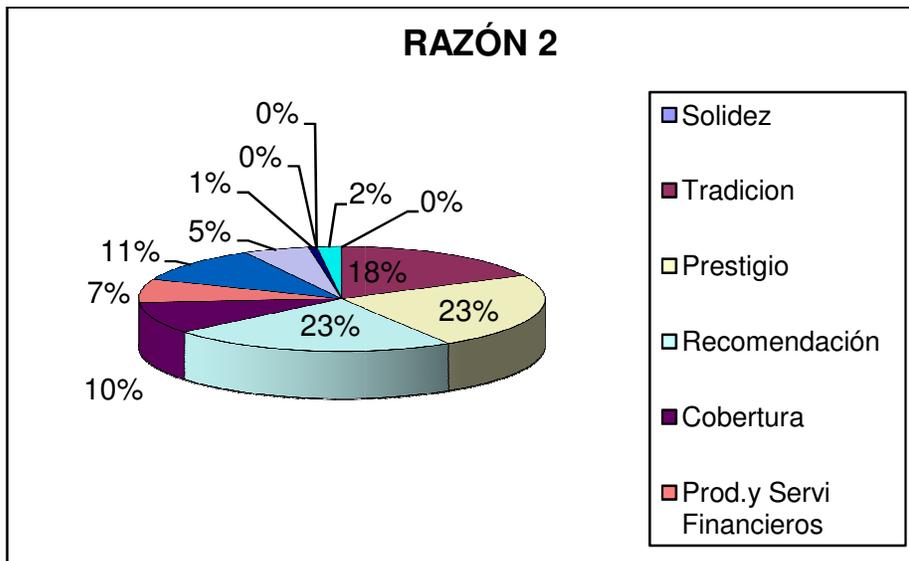
con un 50%. , son aspectos muy importantes que los clientes valoran mucho en una Entidad Financiera.

GRÁFICO 29 : RAZONES PARA SER CLIENTE DE COOPERATIVAS



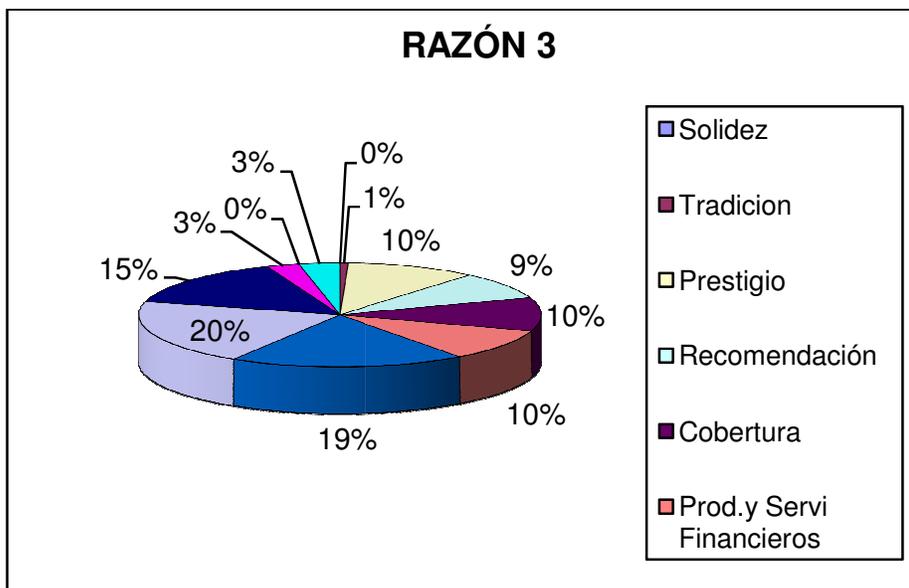
Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 30: RAZONES PARA SER CLIENTE DE COOPERATIVAS



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 31: RAZONES PARA SER CLIENTE DE COOPERATIVAS

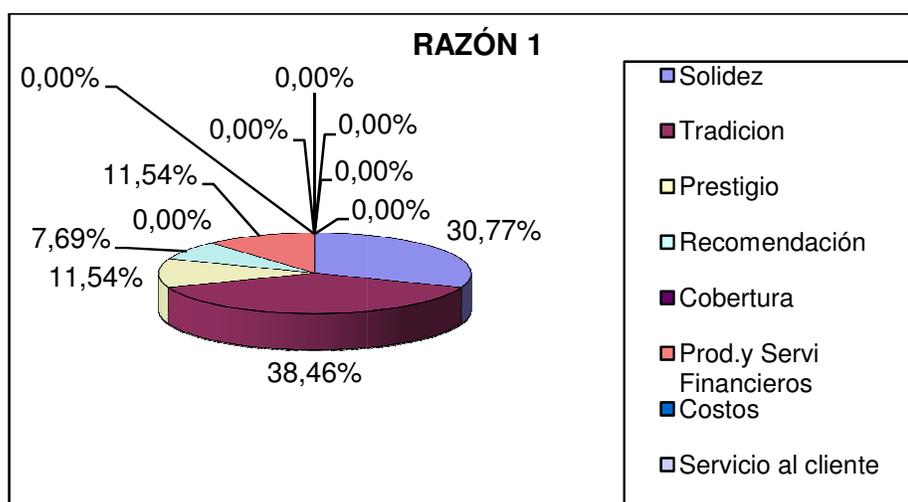


Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En la gráfica se puede demostrar que la primera razón mas importante que los clientes encuestados han considerado es la solidez que posee una Entidad Bancaria, seguido de un 19% de Costos, los clientes encuestados demostraron cierta resistencia al rubro de costos en los servicios financieros, también se refleja un 15% en el factor de la ubicación, es un factor importante porque eligen las agencias donde les ofrezca mayor facilidad y rapidez para

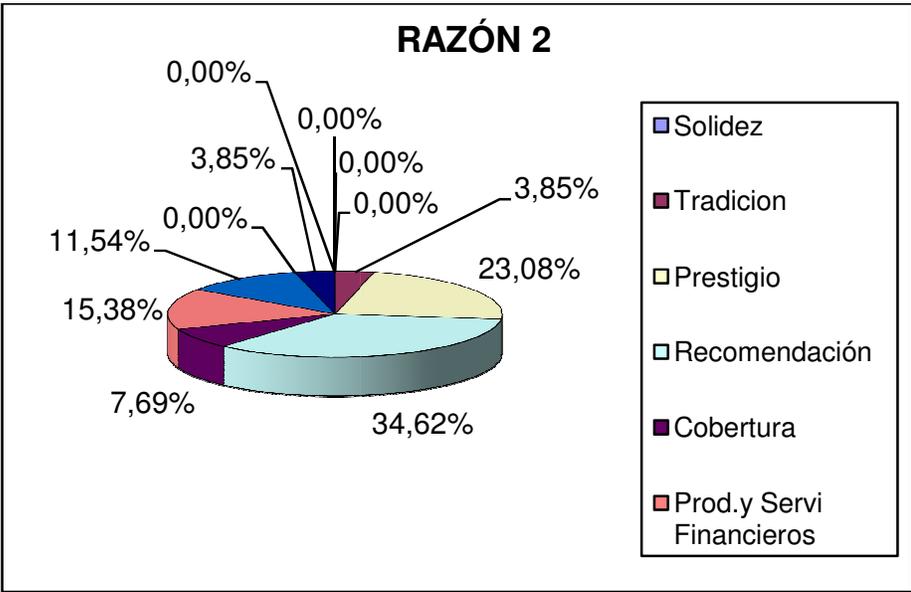
ejecutar sus transacciones bancarias, se puede observar un bajo porcentaje del 3% en Tramitología, en este aspecto las cooperativas deberían revisar sus políticas y procedimientos internos, porque los clientes manifestaban especialmente para que la entidad les otorgue un crédito, debían adjuntar demasiados papeles y esto genera malestar en sus clientes.

GRÁFICO 32: RAZONES PARA SER CLIENTE DE MUTUALISTAS



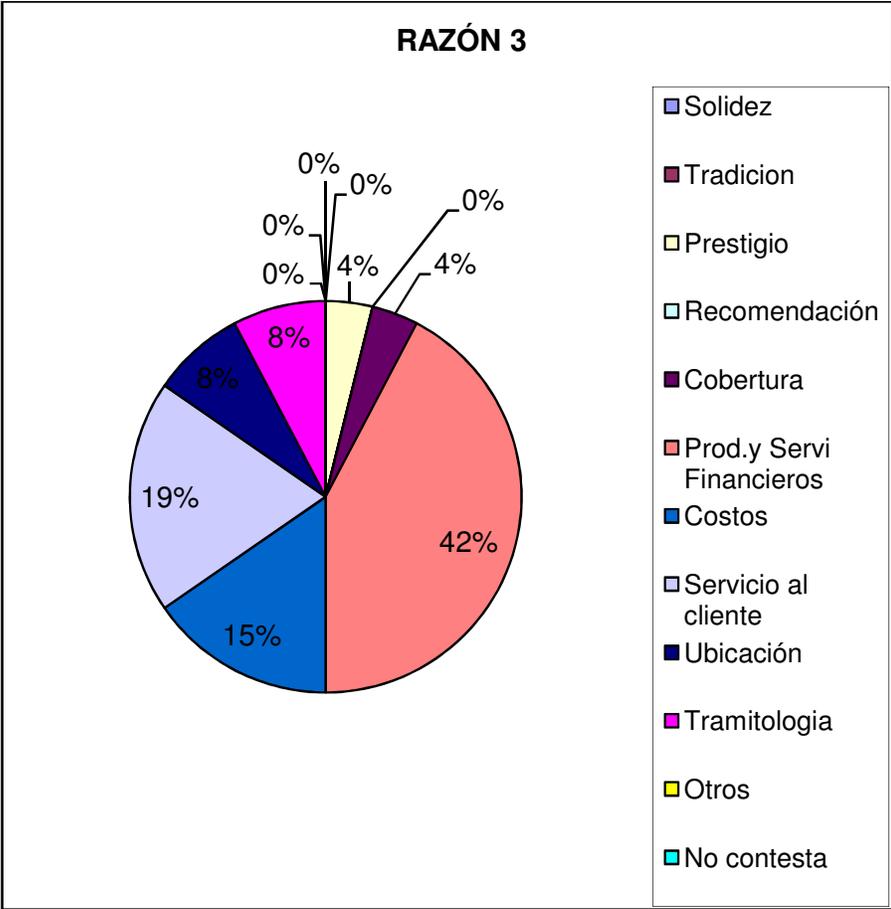
Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

GRÁFICO 33: RAZONES PARA SER CLIENTE DE MUTUALISTAS



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

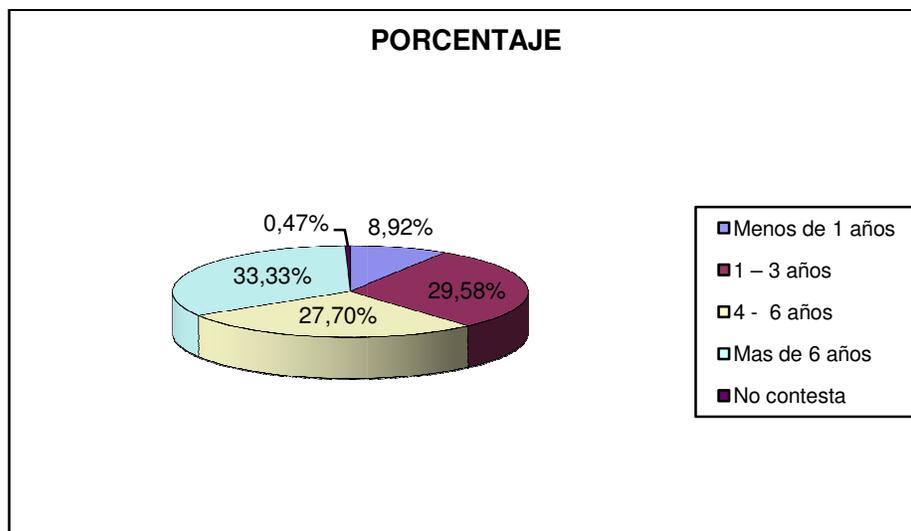
GRÁFICO 34: RAZONES PARA SER CLIENTE DE MUTUALISTAS



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En la gráfica se refleja que los clientes de las Mutualistas les pareció el factor mas importante es la Tradición, seguido de la recomendación y del factor de productos y servicios financieros que una Entidad ofrece a sus clientes, la población azuaya es muy tradicionalista y uno de los aspectos que consideran de vital importancia es la solidez como fue en el caso de la banca privada y publica, pero en este segmento de clientes, perciben que la solidez no es un factor primordial a la hora de decidirse por una entidad financiera.

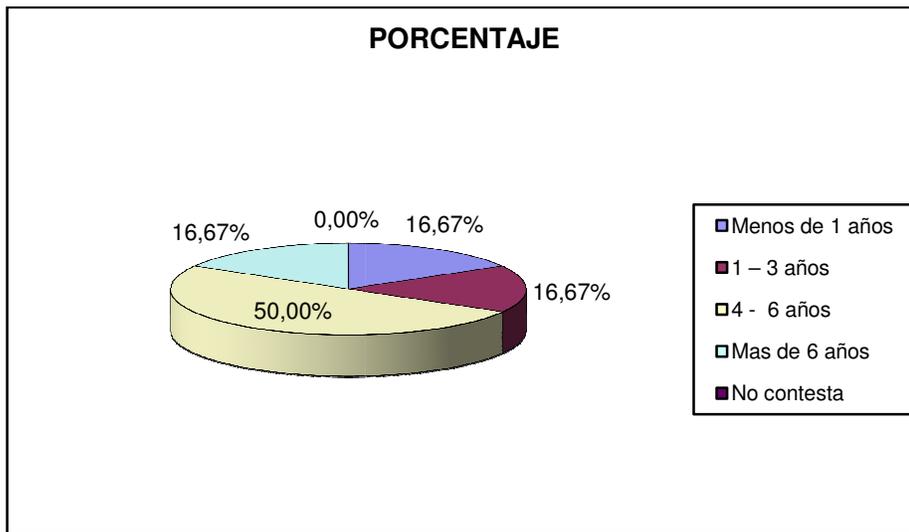
GRÁFICO 35: TIEMPO DE SER CLIENTE DE BANCA PRIVADA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En los clientes de la Banca Privada, se puede observar que un 33.33% son clientes de mas de 6 años de la entidad, debido al prestigio, seguridad y buen servicio que reciben de sus entidades financieras ha permitido que mantengan su fidelidad hacia su Institución Financiera, seguido de un 29.58% de clientes que están entre 1 a 3 años y un 8.92% de clientes que llevan siendo clientes menos de un año y que generalmente son clientes que mantiene sus cuentas por el servicio de roles de pago.

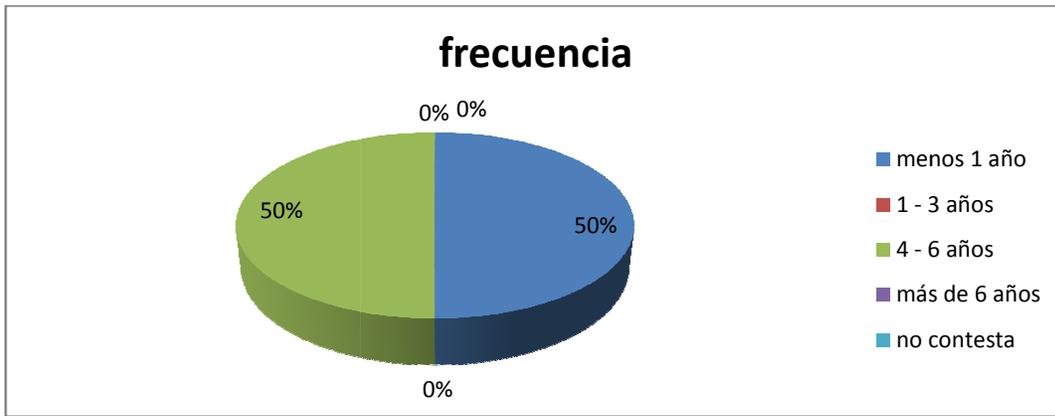
GRÁFICO 36: TIEMPO DE SER CLIENTE DE LA BANCA PÚBLICA



Fuente: encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
Autoras: Gabriela Mosquera y Catalina Morales

En la gráfica se puede observar que el 50% de clientes de la Banca Pública son clientes entre 4 a 6 años de la Institución, seguido de un 16.67% para clientes de más de 6 años y menos de 1 año, debido al prestigio, seguridad y buen servicio que reciben de sus entidades financieras ha permitido que mantengan su fidelidad hacia su Institución Financiera.

GRÁFICO NO. 37 TIEMPO QUE ES CLIENTE DE UNA SOCIEDAD FINANCIERA



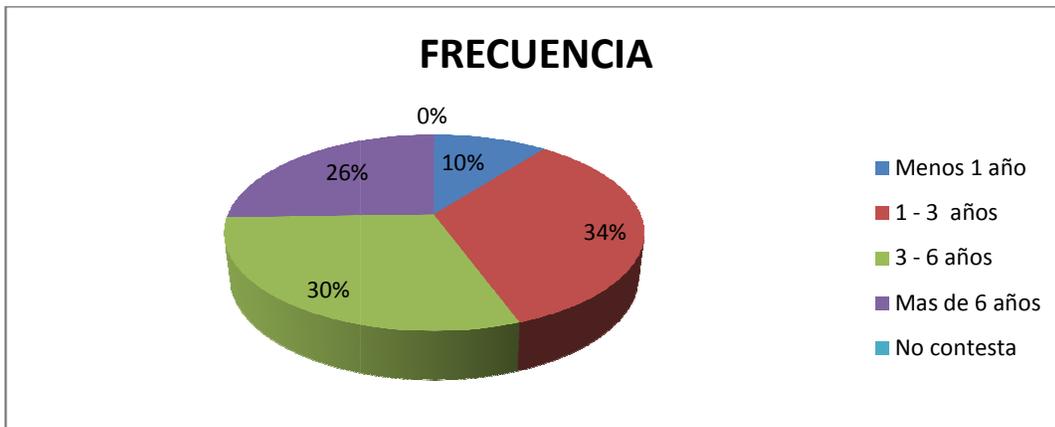
Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Los clientes de las Sociedades Financieras presentan igual porcentaje entre los que mantienen

sus cuentas menos de un año y los clientes que tienen cuentas de cuatro a seis años, con lo que se demuestra el incremento de clientes en éste último año lo cual es muy beneficioso para el fortalecimiento y crecimiento de las instituciones.

GRÁFICO NO. 38 TIEMPO QUE ES CLIENTE DE UNA COOPERATIVA

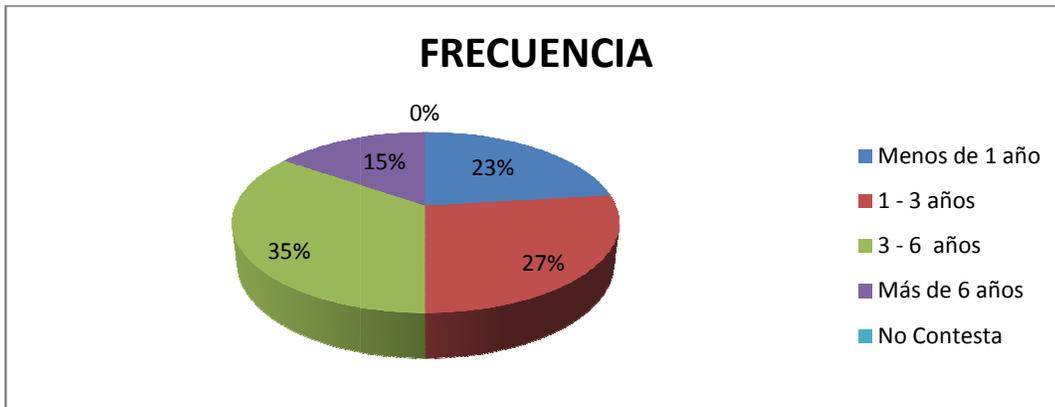


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

En éste gráfico podemos darnos cuenta que la mayor parte de clientes de Cooperativas mantienen cuentas de uno a tres años y de cuatro a seis años en porcentajes del 33.99% y del 30.07% respectivamente, lo que nos indican que se tratan de clientes nuevos que confían en las finanzas populares y sociales que últimamente han cobrado gran importancia dentro del mercado financiero.

GRÁFICO NO. 39 TIEMPO QUE ES CLIENTE DE UNA MUTUALISTA

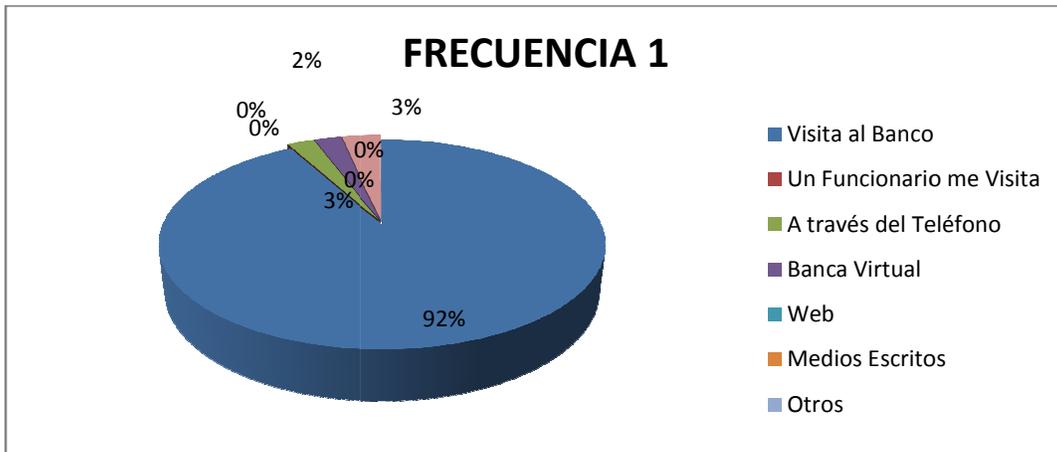


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Éste análisis puede demostrar que los clientes de las Mutualistas tienen cuentas que perduran entre cuatro a seis años con un porcentaje equivalente al 34.62%, en segundo lugar se ubica el período de tiempo comprendido entre uno a tres años con un porcentaje de 26.92%, tomando en cuenta que los clientes nuevos se encuentran en tercer lugar 23.08%, lo relevante de ésta investigación es que la mayor parte de clientes se mantienen fieles a la institución de su preferencia.

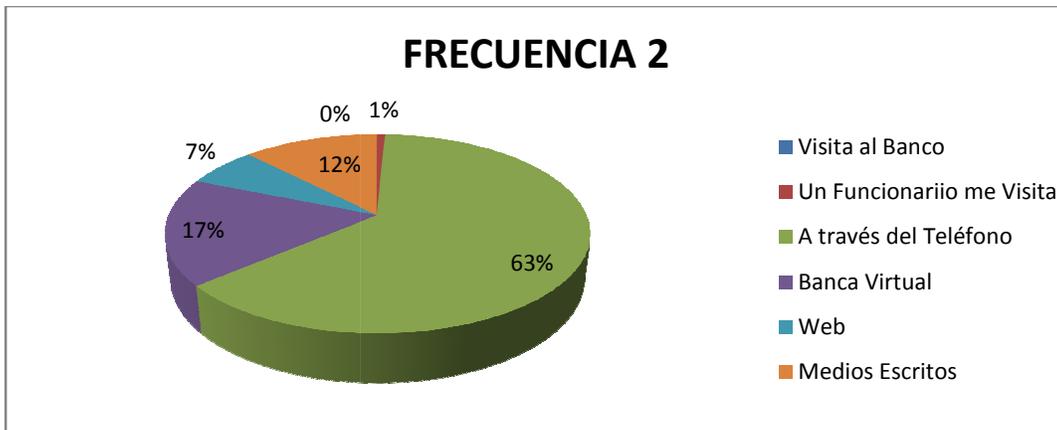
GRÁFICO NO. 40 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN BANCA PRIVADA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

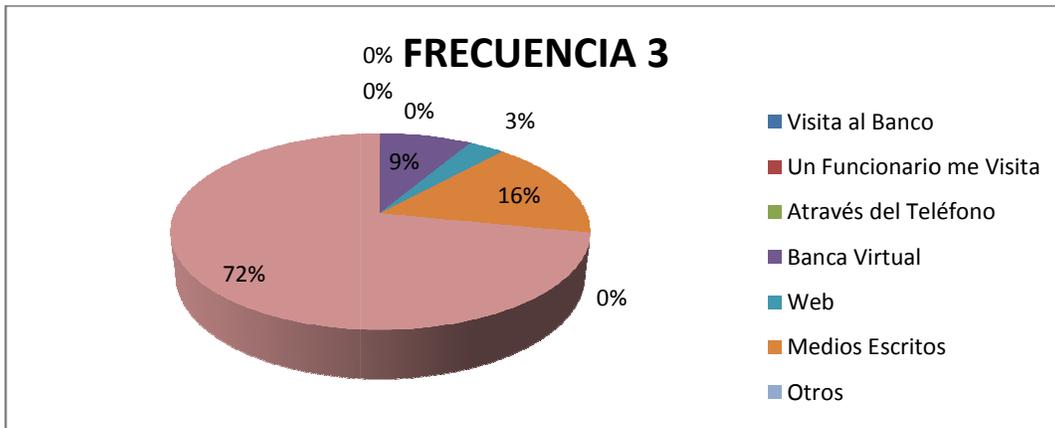
GRÁFICO NO. 41 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN BANCA PRIVADA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 42 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN BANCA PRIVADA

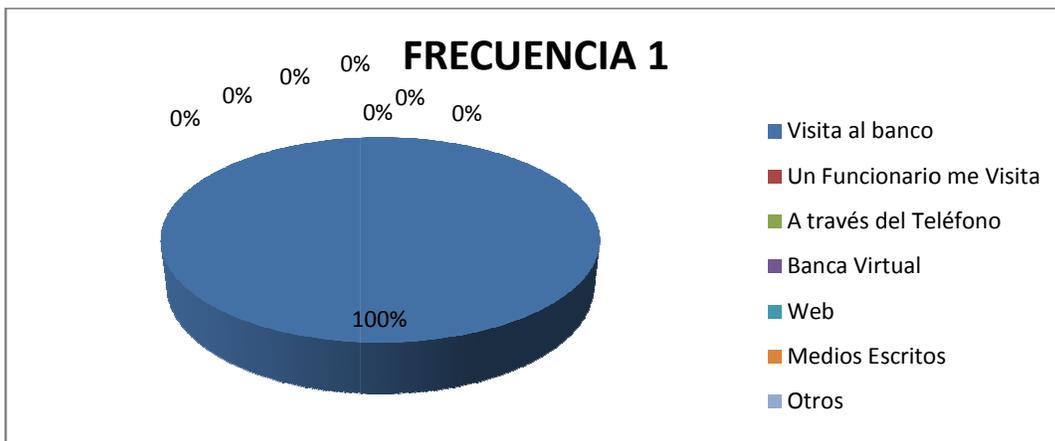


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Dentro de la Banca Privada se puede observar que la mayor parte de clientes prefieren comunicarse visitando oficialmente al banco de su preferencia, seguido de un grupo menor que prefiere comunicarse a través del teléfono, la banca virtual, la web y los medios escritos, en éste sentido la banca debe incrementar paulatinamente los avances tecnológicos en lo referente a canales de comunicación, permitiendo a los usuarios conocer los beneficios de medios más ágiles y eficientes.

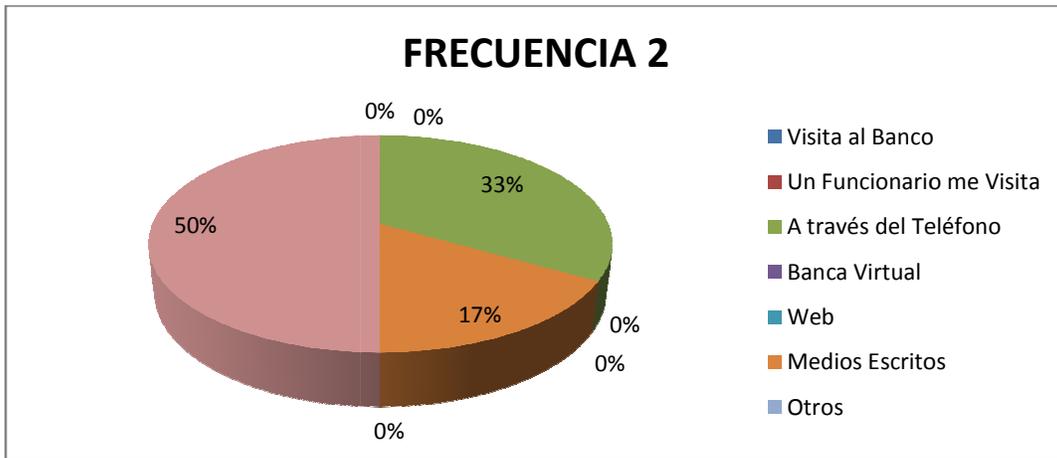
GRÁFICO NO. 43 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN BANCA PÚBLICA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

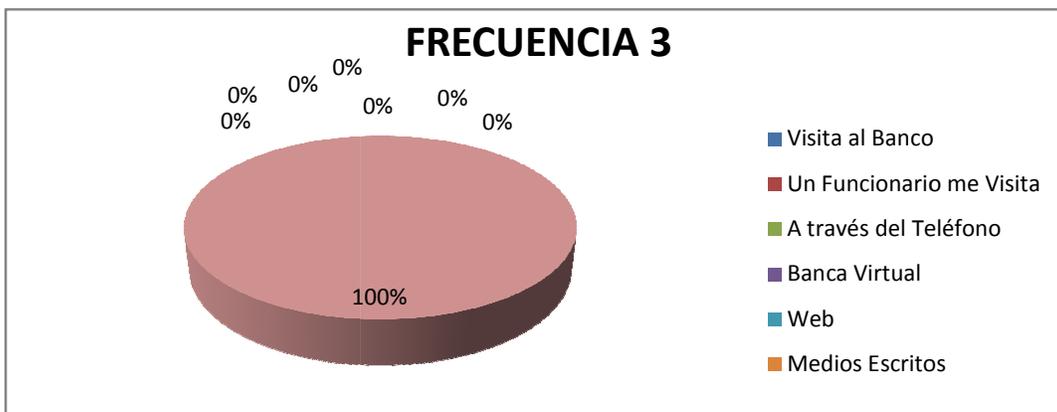
GRÁFICO NO. 44 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN BANCA PÚBLICA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 45 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN BANCA PÚBLICA

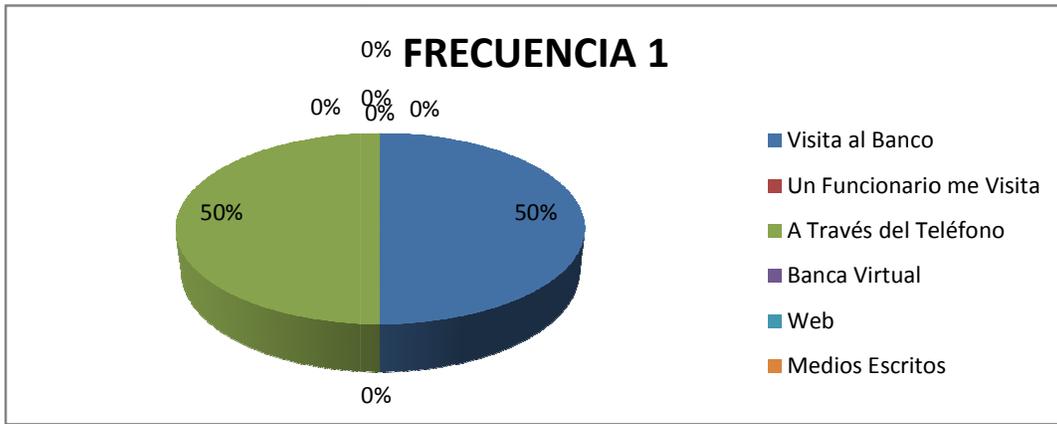


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Al igual que con la Banca Privada, dentro de la banca Pública los clientes prefieren comunicarse visitando oficialmente a la institución financiera de su preferencia, en un segundo lugar se encuentra la vía telefónica y los medios escritos.

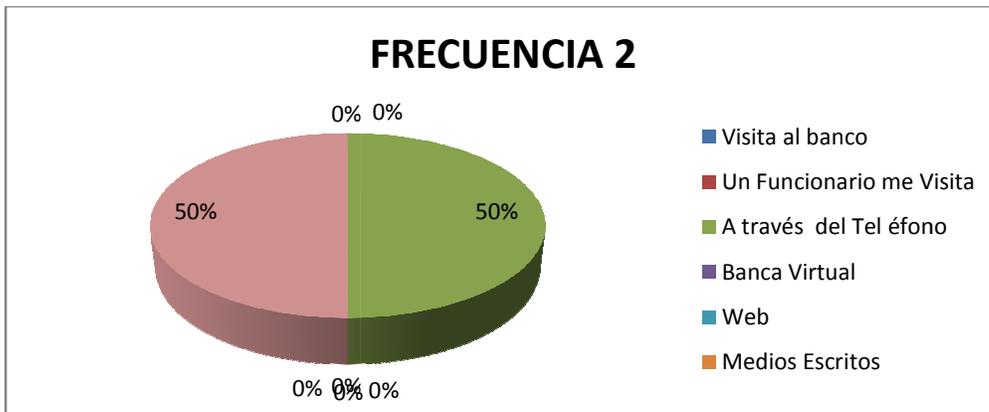
GRÁFICO NO. 46 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN EN SOCIEDADES FINANCIERAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

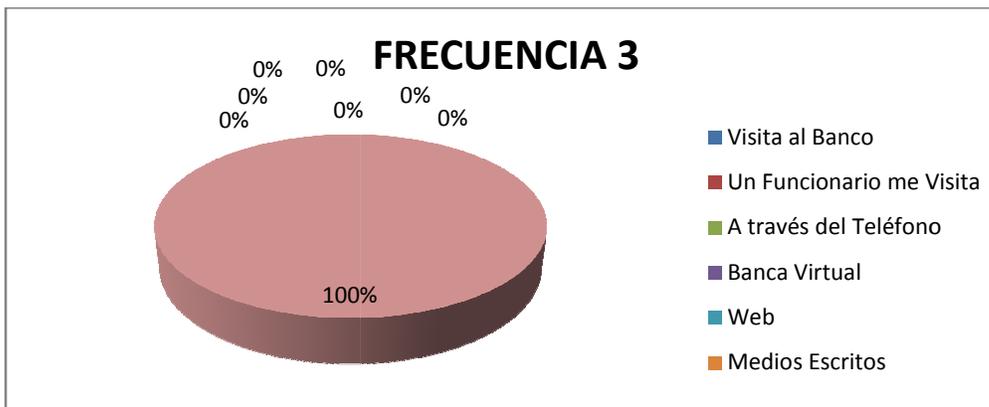
GRÁFICO NO. 47 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN EN SOCIEDADES FINANCIERAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 48 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN EN SOCIEDADES FINANCIERAS

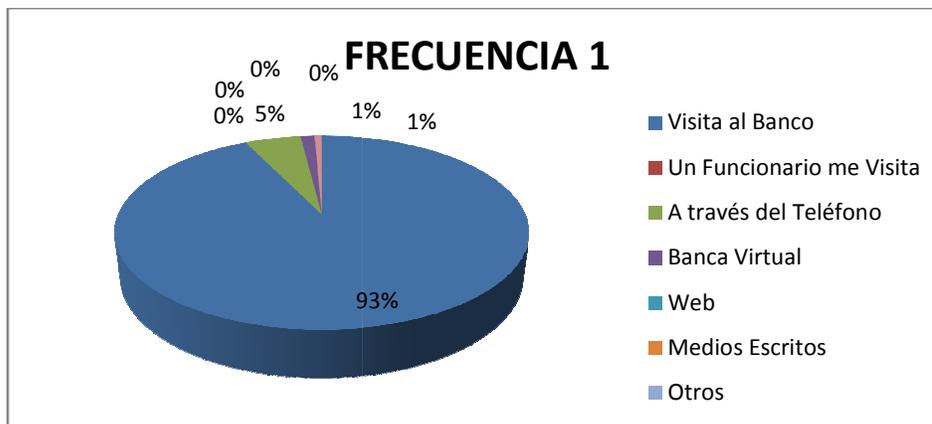


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Al igual que los anteriores los clientes de Sociedades Financieras prefieren la comunicación por medio de la visita al banco y el teléfono ya que consideran a éste mecanismo como seguro ya que la mayor parte de usuarios desconoce las bondades que brindan la nueva tecnología en cuánto a comunicación se refiere, se debe hacer un esfuerzo para dar a conocer lo imprescindible en que se han convertido los sistemas informáticos en éstos días.

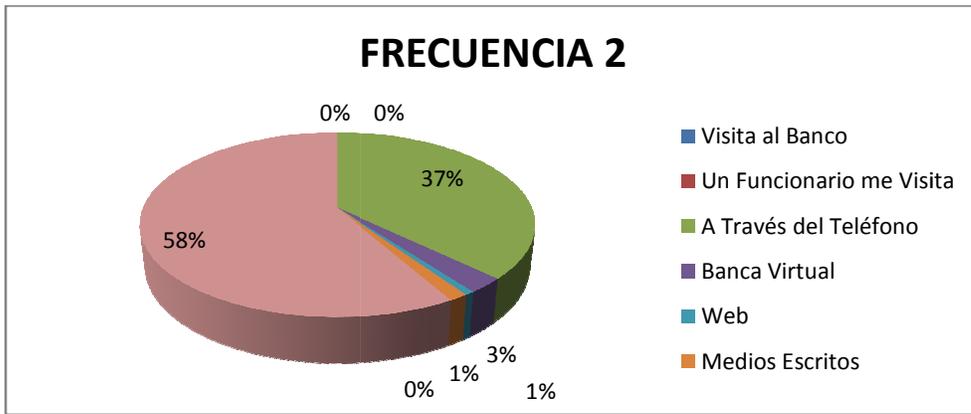
GRÁFICO NO. 49 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS.



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

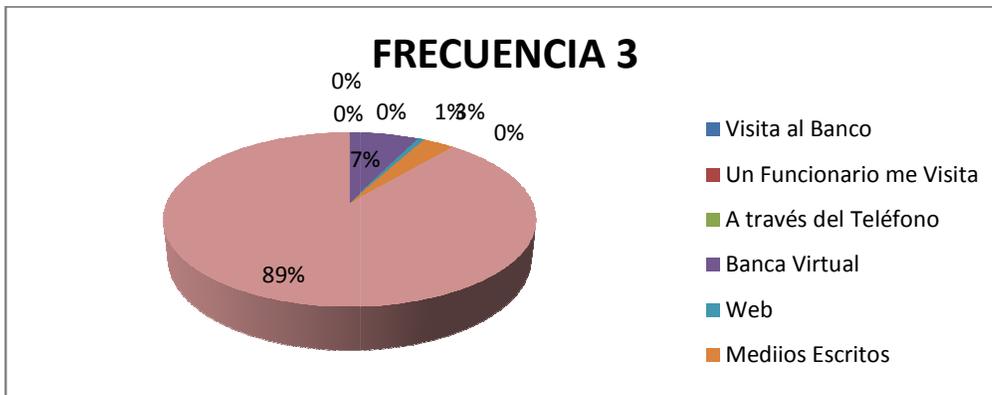
GRÁFICO NO. 50 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS.



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 51 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS.

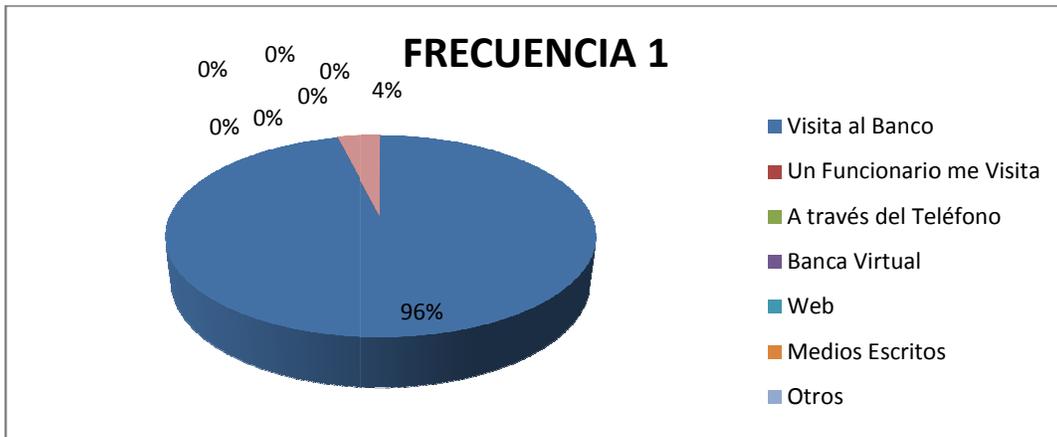


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Dentro de las Cooperativas los clientes prefieren también la visita a la institución, la vía telefónica, la banca virtual y en un menor porcentaje prefieren la web y los medios escritos.

GRÁFICO NO. 52 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN MUTUALISTAS

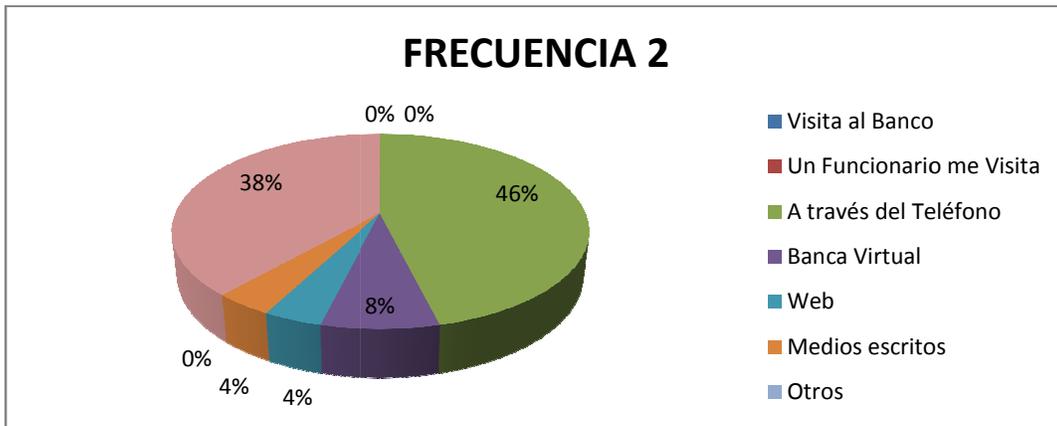


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 53 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN

MUTUALISTAS

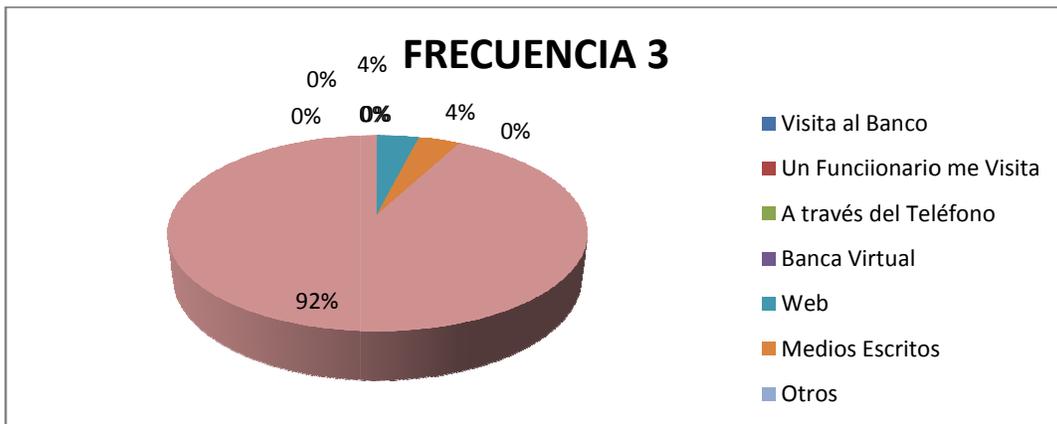


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 54 PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN

MUTUALISTAS

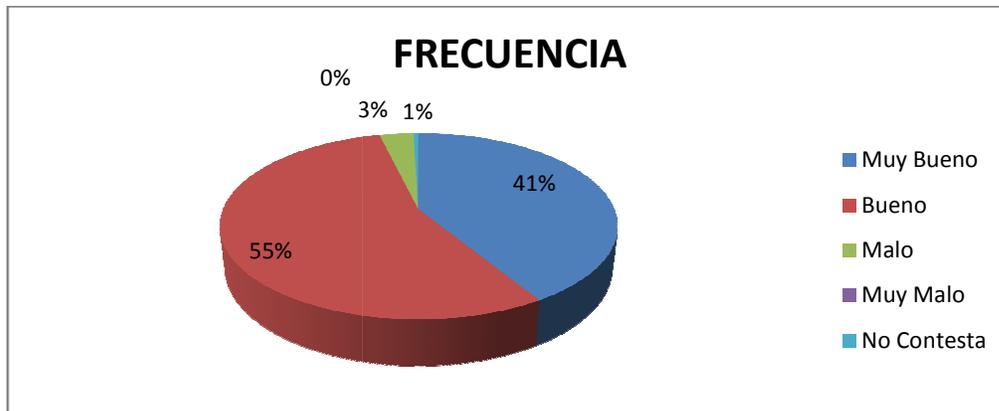


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Entre los clientes de Mutualistas la mayoría prefiere la visita personal a la institución, considerando el medio más seguro económico y eficaz, luego le sigue el teléfono, la web y finalmente los medios escritos.

GRÁFICO NO. 55 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE BANCA PRIVADA

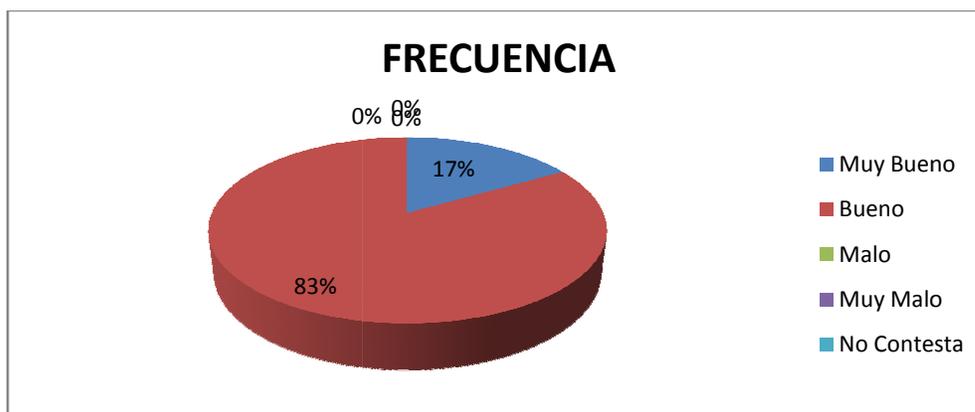


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Este gráfico nos demuestra que más de la mitad de clientes consideran que la calidad de servicio al cliente es buena 55.00% frente al 41% considera que es muy buena, el 3% considera que es malo, teniendo las instituciones que realizar una revisión en cuanto a la calidad del servicio y poder ofrecer óptimos productos y servicios a los clientes, de ésta manera se puede lograr tener una ventaja frente a otras instituciones que se refleja en el crecimiento, rentabilidad y la solvencia institucional.

GRÁFICO NO. 56 CALIDAD DE SRVICIO AL CLIENTE BANCA PÚBLICA

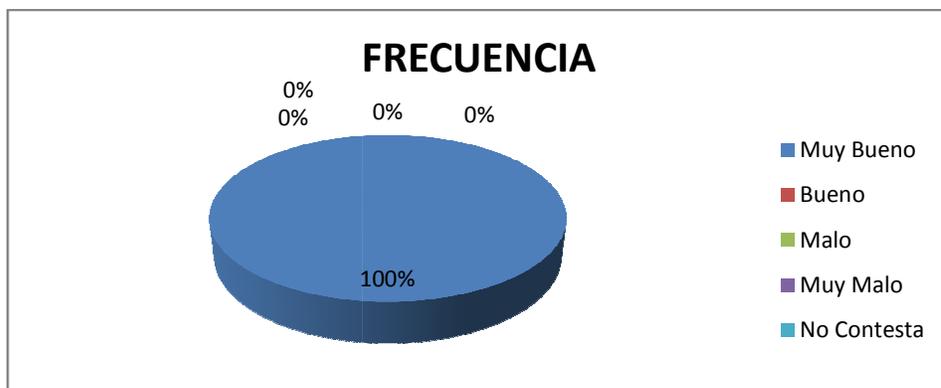


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

En éste gráfico claramente podemos observar que el 83.33% considera que la atención y servicio al cliente es buena, tan solo el 16.67% piensa que es buena debiendo igualmente realizar un ajuste en éste sentido, que se considera de vital importancia para que la institución pueda sobrevivir y mantenerse en la dura competencia dentro del mercado financiero.

GRÁFICO NO. 57 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE SOCIEDADES FINANCIERAS

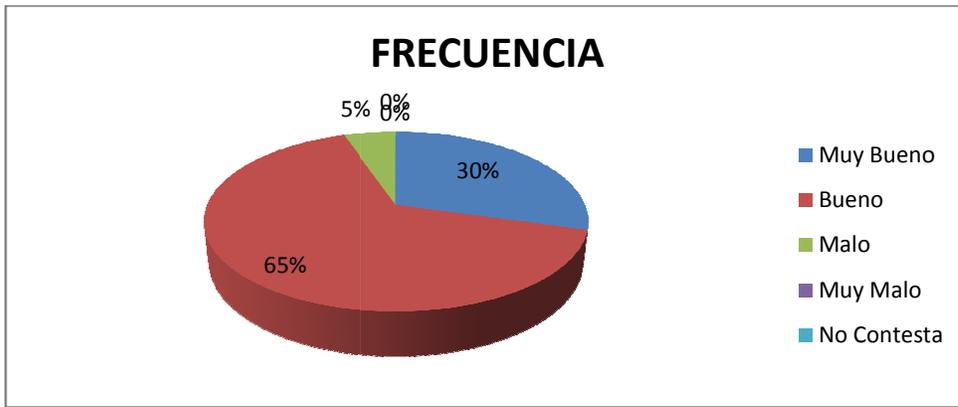


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Dentro de las Sociedades Financieras los clientes indican que el servicio al cliente que se ofrece es muy bueno con un porcentaje del 100.00, se evidencia que éstas sociedades mantienen excelentes relaciones con los usuarios financieros, que a su vez refleja una oportunidad en el sistema financiero.

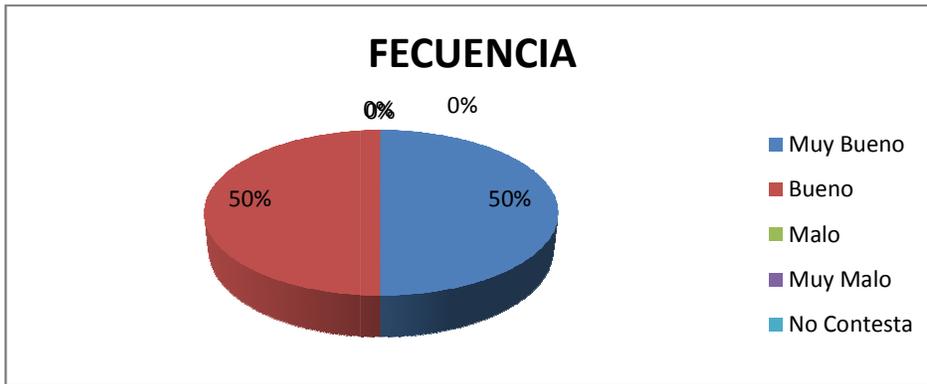
GRÁFICO NO. 58 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE COOPERATIVAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Dentro de éstas instituciones financieras se considera que la calidad en cuanto a servicio al cliente es bueno 65.36%, en menor proporción consideran que es muy bueno 29.41%, y el 5.23% piensa que es malo, éste análisis indica que, como otras instituciones financieras se debe profundizar en la atención al cliente ya que esto marca la diferencia dentro del mercado financiero actual.

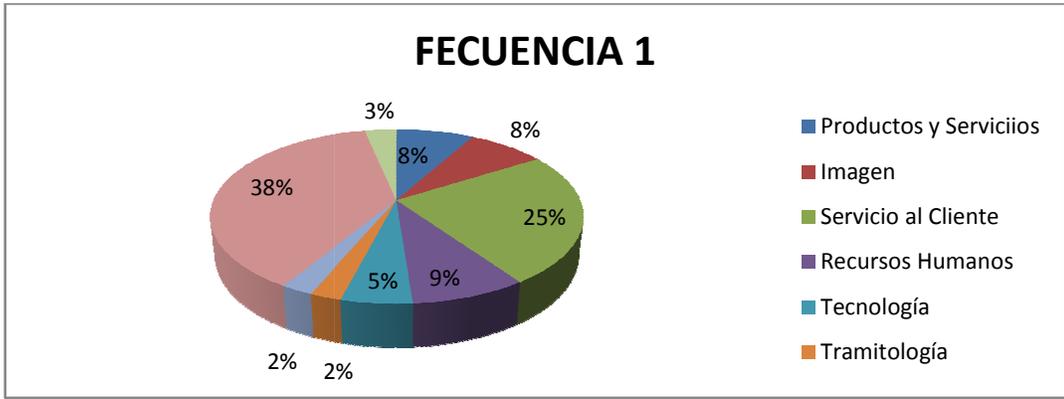
GRÁFICO NO. 59 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE MUTUALISTAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras
 Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

En éste análisis se puede demostrar que la mitad de clientes considera la atención y servicio al cliente como muy buena 50.00% y la otra mitad manifiesta que es buena 50.00%.

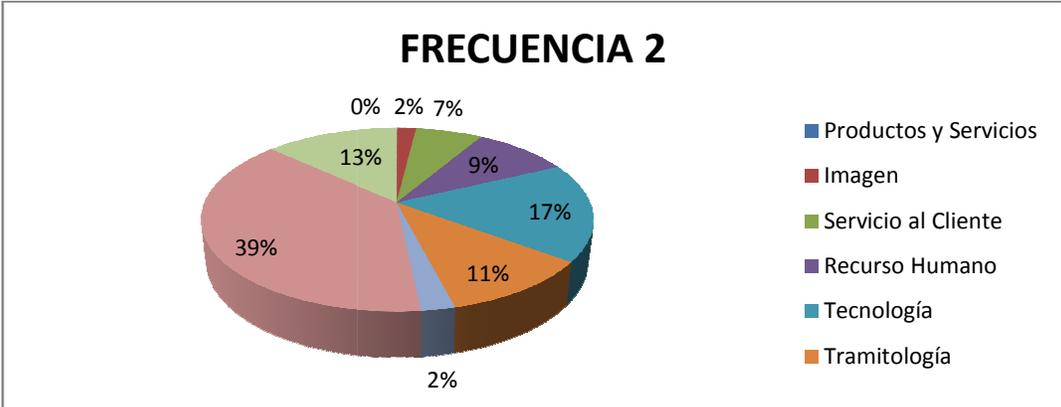
GRÁFICO NO. 60 MEJORAS PAR LA BANCA PRIVADA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

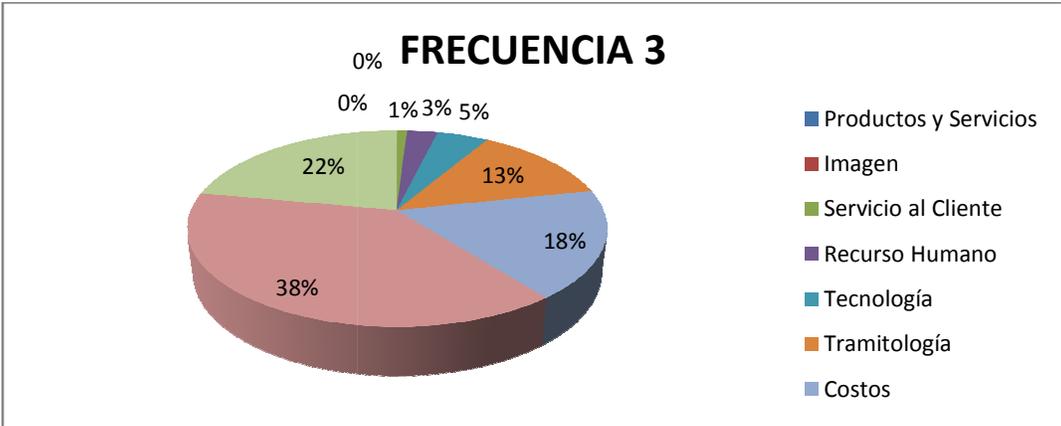
GRÁFICO NO. 61 MEJORAS PAR LA BANCA PRIVADA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 62 MEJORAS PAR LA BANCA PRIVADA

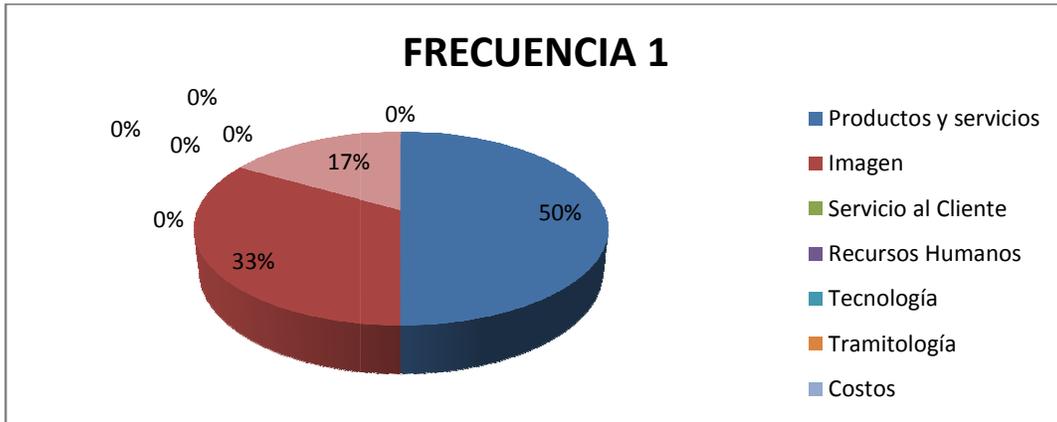


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Con respecto a las mejoras para la Banca Privada los clientes manifiestan que principalmente radica en mejorar la calidad de servicio al cliente, en un segundo lugar creen que también se debe potencializar el recurso humano. Los productos y servicios financieros, así como la imagen institucional se ubican en el tercer lugar.

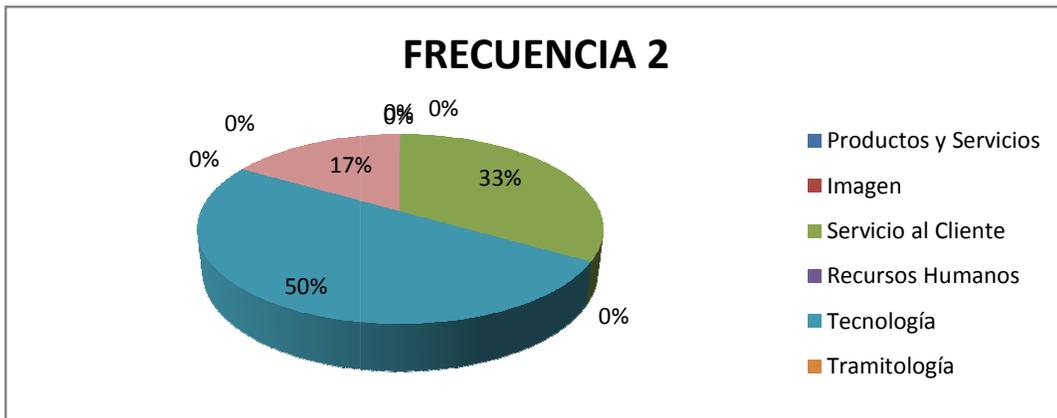
GRÁFICO NO. 63 MEJORAS BANCA PÚBLICA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

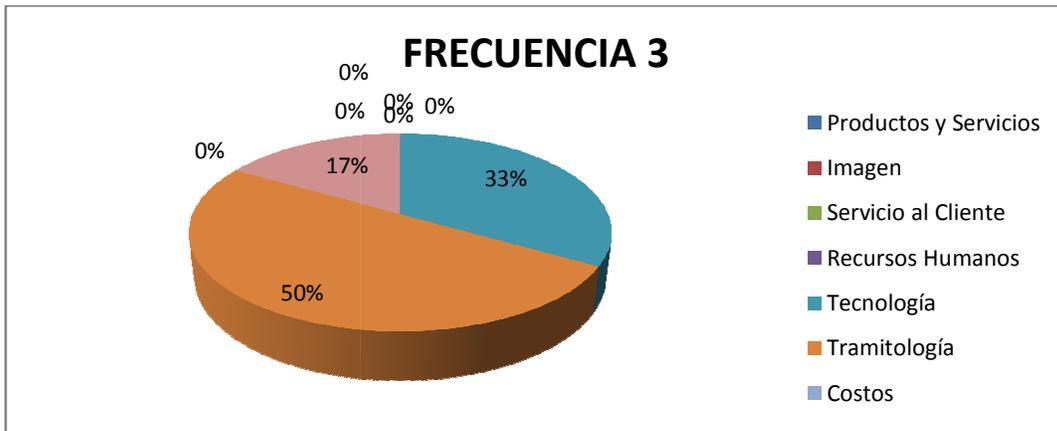
GRÁFICO NO. 64 MEJORAS BANCA PÚBLICA



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 65 MEJORAS BANCA PÚBLICA

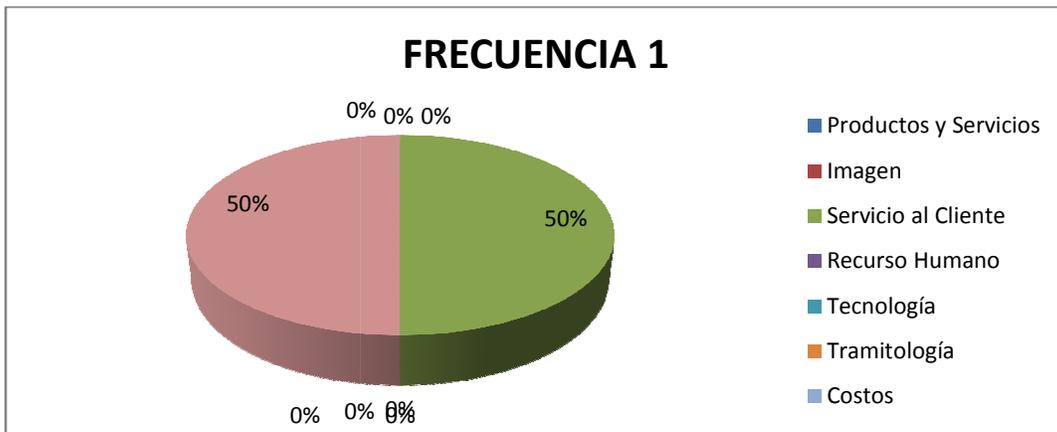


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

En cuanto a los clientes de la Banca Pública se considera que se debe mejorar los productos y servicios financieros en primer lugar, la imagen institucional y el servicio al cliente en segundo lugar y en tercer lugar la tecnología para la agilización de trámites.

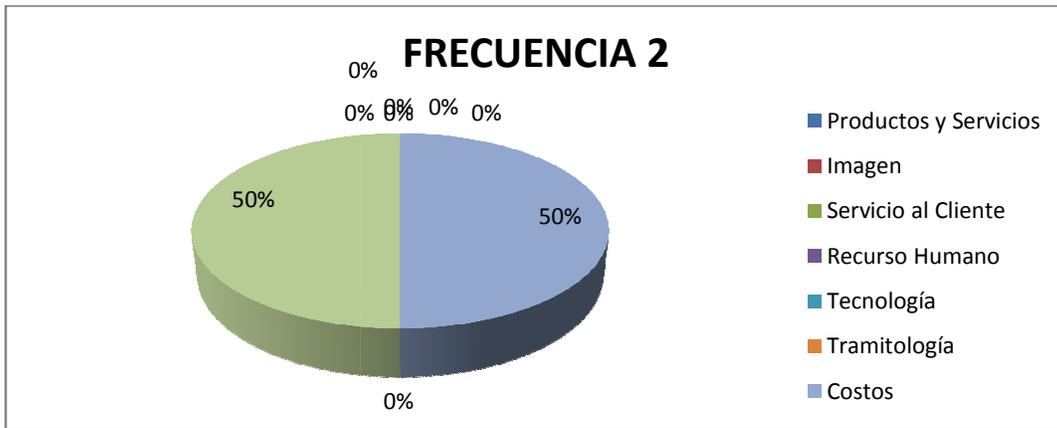
GRÁFICO NO. 66 MEJORAS SOCIEDADES FIANCIERAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

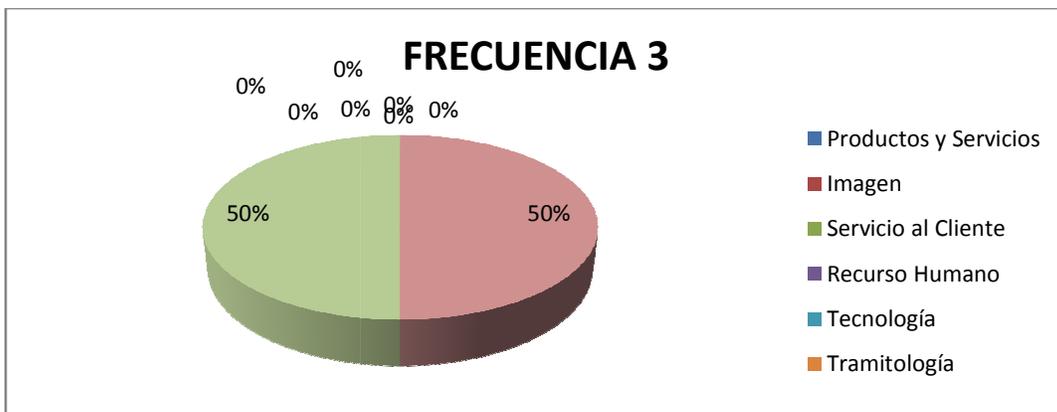
GRÁFICO NO. 67 MEJORAS SOCIEDADES FIANCIERAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 68 MEJORAS SOCIEDADES FIANCIERAS

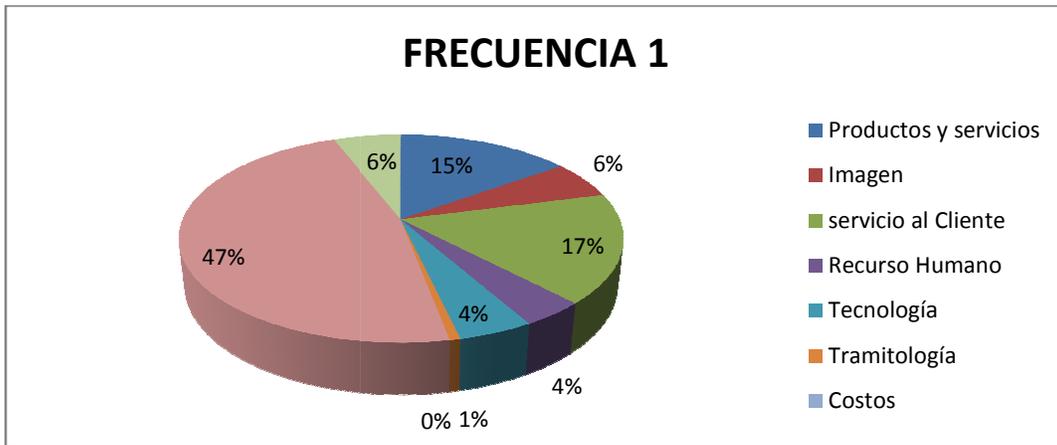


Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Al igual que la Banca Privada, los clientes de Sociedades Financieras piensan que principalmente se debe mejorar el servicio al cliente y costos, otro grupo manifiesta que todo está bien y cumplen con sus expectativas satisfaciendo sus necesidades.

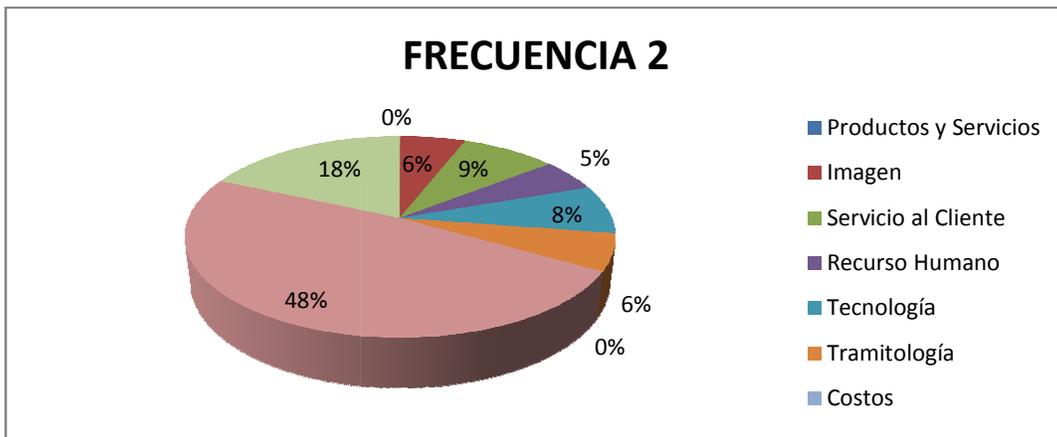
GRÁFICO NO. 69 MEJORAS COOPERATIVAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

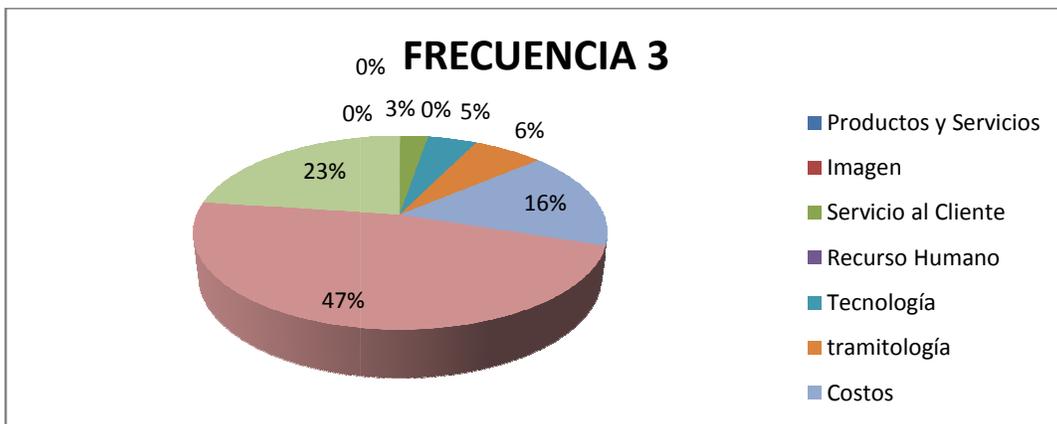
GRÁFICO NO. 70 MEJORAS COOPERATIVAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

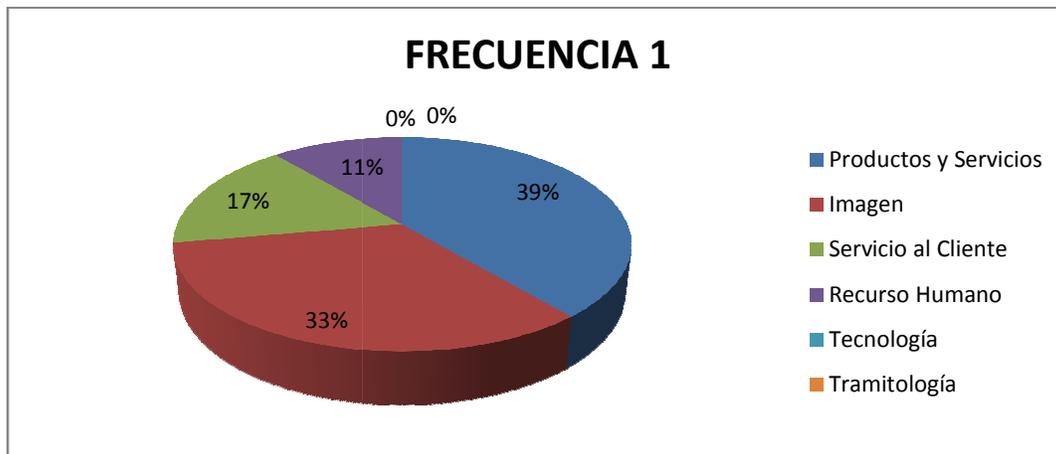
GRÁFICO NO. 71 MEJORAS COOPERATIVAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

En éstos gráficos podemos darnos cuenta que gran parte de clientes consideran que todo está bien, sin embargo otro grupo de clientes considera que se debe mejorar en cuanto el servicio al cliente, productos y servicios, y un grupo menor propone mejorar su imagen institucional, la tecnología, el recurso humano y la tramitología, con la finalidad de sentirse satisfecho cuando acude a éste segmento de Instituciones Financieras.

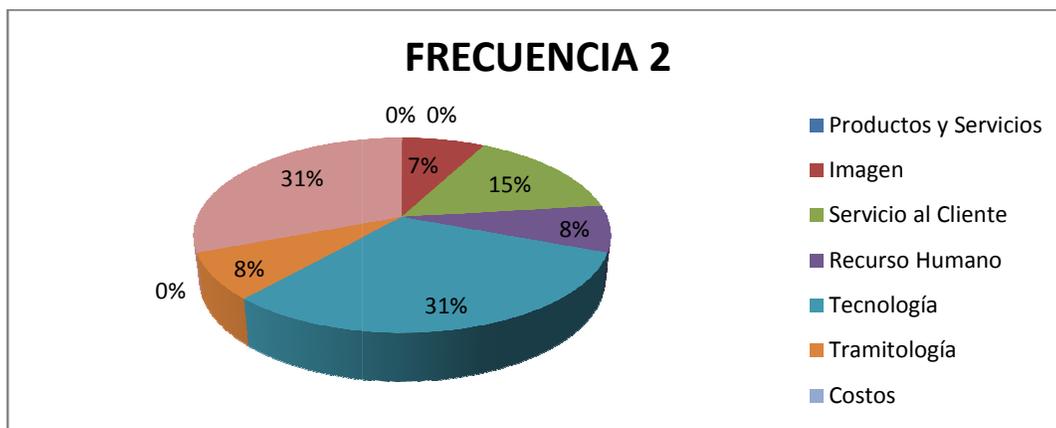
GRÁFICO NO. 72 MEJORAS MUTUALISTAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

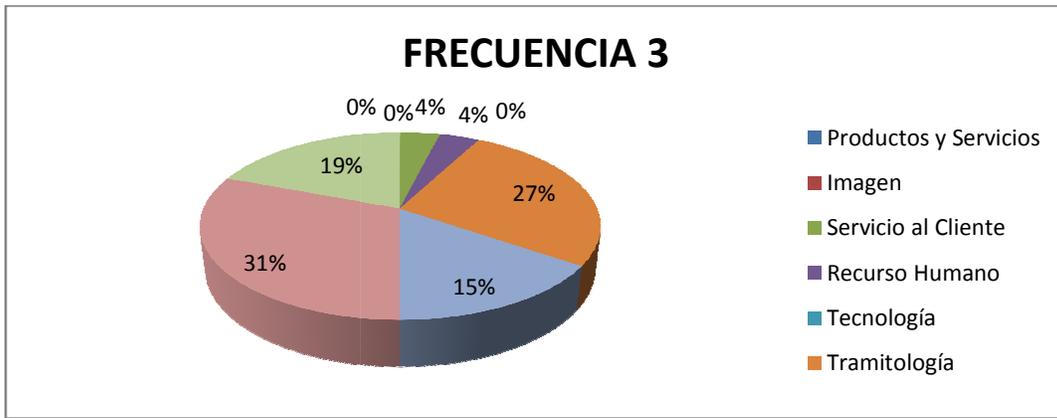
GRÁFICO NO. 73 MEJORAS MUTUALISTAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

GRÁFICO NO. 74 MEJORAS MUTUALISTAS



Fuente: Encuestas realizadas a clientes de instituciones financieras

Autoras: Catalina Morales y Gabriela Mosquera

Este estudio muestra como gran parte de clientes de las Mutualistas dicen que todo está bien, no obstante otros grupos de clientes consideran que se debe mejorar en cuanto a incrementar y diversificar los productos y servicios financieros, la tecnología, la tramitología en cuanto a su agilización, la imagen institucional, reducción de costos, además mejorar en lo referente al recurso humano y servicio al cliente.

CONCLUSIONES

- De acuerdo al estudio realizado entre clientes de Instituciones Financieras de la Plaza de Cuenca, podemos concluir que la mayor parte usuarios financieros comprenden las edades de 30 a 39 años y de 20 a 29 años, en cuanto al sexo la mayor parte corresponde al segmento femenino, y el nivel de instrucción se encuentra mayoritariamente entre el nivel secundario y tercer nivel, es muy importante que las Instituciones Financieras analicen los segmentos de clientes menores de edad y de tercera edad, creando así productos y servicios financieros para dicho segmento que actualmente no tiene significativa participación en el mercado financiero.

- En base a la situación laboral de la Población Azuaya, corresponde al Sector Privado con el 34.50% , de acuerdo a la preferencia de uso de correo electrónico, mas de la mitad de la población tiene acceso a esta cuenta y su principal razón de uso es para mantener la comunicación con familia y amigos, las instituciones financieras deben realizar principalmente mayor publicidad de sus productos y servicios, abarcando a diferentes tipos de segmentos de mercado como son el sector publico, negocios propios, jubilados , inválidos, e inducir al correcto uso y familiarización de los canales tecnológicos, ya que muchos clientes tienen temor de usar o desconocen esta herramienta tecnológica que en la actualidad es de vital importancia ya que optimiza el tiempo de sus clientes y disminuye la carga operativa de las Instituciones Financieras.

- Con respecto a las Instituciones Financieras, la totalidad de la población dispone de productos financieros en Instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos, siendo la Banca Privada la Institución mas preferida por los usuarios financieros, seguido de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que los clientes sienten seguridad al saber que su dinero esta invertido en una institución regulada, controlada, bajo los estándares y normas legales que rige al sistema financiero.

- En cuanto a Productos y servicios financieros los clientes prefieren mantener el Producto de Cuentas de Ahorro y Cuentas Corrientes en porcentaje menores, las instituciones financieras deberían canalizar sus esfuerzos en la promoción y diversificación de productos y servicios financieros, dando a conocer que además de estos productos existen una gran variedad de productos modernos e innovadores que la mayor parte de los usuarios no tienen acceso y desconocen su funcionalidad.
- Una de las razones fundamentales que influyó a la hora de tomar decisiones por parte de los clientes , respecto a mantener sus cuentas personales con ciertas Entidades Financieras fue en primer lugar la solidez, seguido de la Tradición, y el Prestigio, debido a que la confianza en el sistema financiero se vio debilitada por la mala administración bancaria por parte de sus directivos, como fue la crisis financiera del año 1999, actualmente el Sistema Financiero no debe escatimar esfuerzo alguno en sembrar nuevamente la confianza de sus depositantes y manejar la administración de una manera honesta, eficiente y responsable .
- Finalmente los clientes financieros han recomendado entre las mejoras mas importantes que se deberían realizar por parte de las Entidades Bancarias, es mejorar y potencializar la atención hacia el servicio al cliente, y el recurso humano, así como la imagen, los productos y servicios financieros que ofrecen, ya que a la hora de elegir una entidad financiera, el cliente suele visitar a las agencias bancarias que brindan un servicio ágil, cordial y eficiente, y así satisfacer todas sus necesidades como usuario financiero.

RECOMENDACIONES

- En base al estudio realizado podemos indicar que las Instituciones Financieras de la Ciudad de Cuenca, deben realizar una evaluación interna respecto a los factores de gran importancia y tan sensible como es la Atención al Cliente, ya que este aspecto actualmente es fundamental a la hora de brindar un valor agregado y de la decisión de los usuarios al momento de elegir una Entidad Financiera, donde se puedan sentirse satisfechos en cuanto a sus productos financieros que brindan y la atención personalizada que reciban.
- Otro aspecto que se debe tomar en cuenta es en la reducción de tramites bancarios, y su agilización , que causa incomodidad al cliente financiero, las Instituciones financieras deben mantenerse a la vanguardia de la tecnología, para brindar seguridad y comodidad a sus usuarios al momento de realizar transacciones financieras.
- Actualmente existe mucha competencia entre Instituciones Financieras, todas las entidades ofrecen los mismos productos y servicios, pero lo que marca y hace la diferencia es la calidad de servicio y el recurso humano que brindamos a nuestros clientes, este aspecto es fundamental para el crecimiento de la Institución y la competitividad.
- Las Instituciones financieras deben innovar e incrementar sus productos y servicios financieros, centrándose en los segmentos que se encuentran desatendidos con una baja participación en el mercado financiero.
- El recurso humano que labora en cada institución financiera, debería estar lo suficientemente capacitado para evitar dar información incorrecta y el mal trato al cliente, de esta manera se ve afectada la imagen de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

BURNEO, Eugenio (2007). “Guía Didáctica de Operaciones Bancarias”

PALADINES SALVADOR, Lenín (2004) “Legislación Monetaria y Bancaria”

LOPEZ PASCUAL, Joaquín; GONZALEZ, Altina Sebastián (2006) “Serie McGrawHill Interamericana de España, SAU.”

FELEBAN, Federación Latinoamericana de Bancos (2007) “Sistema Financiero Local Ecuatoriano.”

DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS, Subdirección de Estadísticas (2010)

INTERNET

<http://www.economia48.com/spa/d/banca-publica/banca-publica.htm>http://www.mutualistapichincha.com/mupi/top1_quienessomos.jhtml: productos y servicios financieros

<http://www.slideshare.net/elizarod/importancia-de-la-web>: productos y servicios financieros

<http://acudir.org/boletin/documentos/Observatorio2.pdf>

<http://www.lareddelagente.com.mx>

http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre.pdf: Sistema Financiero local

http://www.bce.fin.ec/documentos/publicaciones_notas/Catalogo/memoria/2005/capi-07.pdf: preferencia de productos y servicios financieros

Superintendencia De Bancos y Seguros del Ecuador. 2010 .Disponible en <http://www.superban.gov.ec>: Profundización financiera

Superintendencia de Bancos y seguros del Ecuador (2010). : El sistema Financiero