



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

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2010”. Plaza Guaranda.

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

Autores:

Rodríguez Cerda Rosalba Marianela

Naranjo Ramos María de los Ángeles

Director:

Ing. Poma Guerrero Jorge Leonardo

LATACUNGA - ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

Ing. Jorge Leonardo Poma Guerrero

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por las estudiantes Rosalba Marianela Rodríguez Cerda y María de los Ángeles Naranjo Ramos, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, febrero del 2012

f).....

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, (Rosalba Marianela Rodríguez Cerda y María de los Ángeles Naranjo Ramos) declaramos ser autoras del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....

Rosalba Rodríguez Cerda

AUTOR

.....

Ma. Ángeles Naranjo Ramos

AUTOR

AUTORÍA

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

Rosalba Rodríguez C.

Ma. Ángeles Naranjo R.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por que siempre esta presente dándome fortaleza para cumplir mis metas y seguir adelante. A mi madre que aunque ya no la tenga a mi lado siempre me acompaña y me llena de bendiciones, con su luz angelical me ilumina y me ha dado fuerzas para culminar con este proyecto. Con mucho amor a mi esposo, mis hijos, mis hermanas y a toda mi familia que son las personas más importantes de mi vida, que día a día me han brindado su amor, cariño y apoyo incondicional.

Rosalba Rodríguez

Este trabajo lo dedico con mucho amor y cariño

A Dios por regalarme una familia maravillosa.

A mis padres por su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposo Hernán, por sus palabras de optimismo que me ayudaron a terminar esta carrera y por ser el amor de mi vida.

A mis hijos que son lo mejor que me ha regalado la vida.

Ma. Ángeles Naranjo R.

AGRADECIMIENTO

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

De manera especial, nuestro sincero agradecimiento al Ingeniero Leonardo Poma Guerrero y al Ingeniero Miguel Ángel Peñaherreta, por haber guiado y orientado en el desarrollo de nuestra tesis.

Agradecemos a todos los gerentes de las Instituciones Financieras de la ciudad de Guaranda por la apertura que nos brindaron para realizar nuestro trabajo de investigación, y finalmente a todas las personas que de una u otra manera colaboraron con nosotros hasta la culminación de nuestro trabajo.

INDICE DE CONTENIDOS		
Grafico N.	Contenido	Pág. N.
CAPITULO I		
1	EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO	3
1,1	Ley general de instituciones financiera	3
1,1,1	Definición	3
1,1,2	Órganos rectores del sistema financiero	4
1,1,3	Alcance y regulaciones	7
1,2	Estructura del sistema financiero ecuatoriano	9
1,2,1	Banca privada	10
1,2,1,1	Definiciones básicas	11
1,2,1,2	Caracterización de la banca ecuatoriana	11
1,2,1,3	Productos y servicios financieros	14
1,2,2	Cooperativismo	14
1,2,2,1	Definiciones básicas	15
1,2,2,2	Cooperativismo en el Ecuador	16
1,2,2,3	Productos y servicios	18
1,2,3	El mutualismo	18
1,2,3,1	Definiciones básicas	18
1,2,3,2	El mutualismo en el Ecuador	19
1,2,3,3	Productos y servicios	20
1,2,4	La banca pública	20
1,2,4,1	Definiciones básicas	21
1,2,4,2	La banca pública en el Ecuador	21
1,2,4,3	Productos y servicios	23
1,3	Tendencias actuales de productos y servicios financieros	24
1,3,1	La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros.	24
1,3,2	Canales de provisión de servicios financieros	25
1,3,3	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador	26
CAPITULO II		
2	EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL	28
2,1	Análisis por plaza y por subsistemas	29
2,2	Evolutivo de captaciones	37
2,2,1	Por tipo de depósito	41
2,2,2	Por subsistema	43
2,3	Evolutivo de colocaciones	47
2,3,1	Por tipo de cartera	49
2,3,2	Por subsistema	50
2,4	Productos y servicios financieros. Tipos y costos	54
2,4,1	Por institución financiera	55
2,4,2	Por subsistemas tasas activas y pasivas	66

CAPITULO III		
	ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA	
3		76
3,1	Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros	76
3,1,1	Estudio comparativo entre tipos de Instituciones Financieras	77
3,1,2	Estudio comparativo entre productos y servicios	84
3,2	La comunicación con el cliente y servicio al cliente	116
3,2,1	Comunicación con el cliente	117
3,2,2	Servicio al cliente	127
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
1	Conclusiones	137
2	Recomendaciones	139
3	Bibliografía	141
4	Anexo 1	142
2	Anexo 2	145

INDICE DE TABLAS		
Tabla N.	Contenido	Pag. N.
CAPITULO I		
1	Bancos privados del Ecuador	10
2	Características de la banca ecuatoriana	12
3	Productos y servicios financieros de la banca privada	14
4	Cooperativas del sistema financiero ecuatoriano	15
5	Productos y servicios financieros de las cooperativas	18
6	Mutualistas del sistema financiero ecuatoriano	18
7	Productos y servicios financieros de las mutualistas	20
8	Banca pública del sistema financiero ecuatoriano	21
9	Productos y servicios financieros de la banca pública	23
CAPITULO II		
10	Total de captaciones Guaranda	37
11	Número de clientes depositantes total Guaranda	37
12	Total de captaciones Guaranda	39
13	Captaciones por el tipo de depósito Guaranda	41
14	Captaciones por subsistemas Guaranda	43
15	Total de colocaciones Guaranda	47
16	Cartera por subsistemas Guaranda	47
17	Totales por tipo de cartera Guaranda	49
18	Cartera por subsistemas Guaranda	50
19	Por el tipo de cartera banca privada Guaranda	51
20	Por el tipo de cartera banca pública Guaranda	52
21	Por el tipo de cartera cooperativas Guaranda	53
22	Productos y servicios financieros Banco del Pichincha	55
23	Productos y servicios financieros Banco Sudamericano	55
24	Productos y servicios financieros Banco de Fomento	56
25	Productos y servicios financieros Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato	56
26	Productos y servicios financieros Cooperativa Guaranda	57
27	Productos y servicios financieros Cooperativa Codesarrollo	57
28	Productos y servicios financieros Cooperativa El Sagrario	58
29	Productos y servicios financieros Cooperativa San José Ltda	58
30	Tarifas de los principales servicios financieros Bco. Pichincha y Banco Sudamericano comparado con las de la SBS	60
31	Tarifas de los principales servicios financieros Bco. Fomento	62
32	Tarifas de los principales servicios financieros Coop. Cámara de Comercio de Ambato, Coop. Guaranda, Coop. Codesarrollo	64
33	Tarifas de los principales servicios financieros Coop. El Sagrario, Coop. San José Ltda.	65
34	Tasas de interés activas Instituciones Financieras Guaranda	67
35	Tasas de interés pasivas Bco. Pichincha	68

36	Tasas de interés pasivas Bco. Sudamericano	69
37	Tasas de interés pasivas Bco. de Fomento	70
38	Tasas de interés pasivas Coop. Cámara de Com. de Ambato	71
39	Tasas de interés pasivas Coop. Codesarrollo	72
40	Tasas de interés pasivas Coop. Guaranda	73
41	Tasas de interés pasivas Coop. El Sagrario	74
42	Tasas de interés pasivas Coop. San José Ltda.	75
CAPITULO III		
43	Preferencia de las instituciones financieras Guaranda	77
44	Distribución de las encuestas realizadas en Guaranda	78
45	Clientes por institución financiera Guaranda	78
46	Edad y sexo de los encuestados	80
47	Nivel de instrucción y situación laboral de los encuestados	82
48	Razones por la que los clientes mantienen una cuenta de correo y red social	83
49	Banco privado de preferencia Guaranda	85
50	Productos financieros de preferencia Banco Pichincha Guaranda	86
51	Servicios financieros de preferencia Banco Pichincha Guaranda	87
52	Razones para ser cliente del Banco Pichincha Guaranda	88
53	Tiempo como clientes del Banco Pichincha Guaranda	89
54	Valoración del servicios del Banco del Pichincha Guaranda	90
55	Productos financieros de preferencia Banco de Fomento Guaranda	92
56	Servicios financieros de preferencia Banco de Fomento Guaranda	93
57	Razones para ser cliente del Banco de Fomento Guaranda	94
58	Tiempo como clientes del Banco de Fomento Guaranda	95
59	Valoración de los servicios del Banco de Fomento Guaranda	96
60	Preferencia de los clientes por las cooperativas de Guaranda	97
61	Producto financiero de preferencia cooperativas de Guaranda	100
62	Servicios financiero de preferencia cooperativas de Guaranda	102
63	Razones para ser clientes de las cooperativas de Guaranda	103
64	Tiempo como clientes de las cooperativas de Guaranda	105
65	Valoración del servicio de las cooperativas de Guaranda	107
66	Cooperativas no reguladas de preferencia en Guaranda	109
67	Producto de preferencia cooperativas no reguladas Guaranda	112
68	Razones de preferencia para ser clientes de las Cooperativas no reguladas de Guaranda	113
69	Tiempo como clientes de las cooperativas no reguladas de Guaranda	114
70	Valoración del servicio de las cooperativas no reguladas de Guaranda	115

71	Canales de comunicación de la banca privada de Guaranda	118
72	Canales de comunicación de la banca pública de Guaranda	119
73	Canales de comunicación de las cooperativas de Guaranda	121
74	Canales de comunicación de las cooperativas no reguladas de Guaranda	124
75	Mejoras que desearían los clientes del Banco del Pichincha de Guaranda	128
76	Mejoras que desearían los clientes del Banco de Fomento de Guaranda	130
77	Mejoras que desearían los clientes de las cooperativas de Guaranda	131
78	Mejoras que desearían los clientes de las cooperativas no reguladas de Guaranda	135

INDICE DE GRAFICOS		
Grafico N.	Contenido	Pag. N.
CAPITULO I		
1	Estructura del sistema financiero ecuatoriano	10
CAPITULO II		
2	Número de clientes depositantes total Guaranda	38
3	Total de captaciones Guaranda	39
4	Captaciones por el tipo de depósito Guaranda	41
5	Captaciones por subsistemas Guaranda banca privada	43
6	Captaciones por subsistemas Guaranda banca pública	45
7	Captaciones por subsistemas Guaranda cooperativas	46
8	Cartera por subsistemas total Guaranda	48
9	Totales por tipo de cartera Guaranda	49
10	Por el tipo de cartera banca privada Guaranda	51
11	Por el tipo de cartera banca pública Guaranda	52
12	Por el tipo de cartera cooperativas Guaranda	53
CAPITULO III		
13	Clientes por institución financiera	79
14	Edad y sexo de los encuestados	81
15	Nivel de instrucción y situación laboral de los encuestados	82
16	Razones por la que los clientes mantienen una cuenta de correo y red social	83
17	Banco privado de preferencia Guaranda	85
18	Productos financieros de preferencia Banco Pichincha Guaranda	86
19	Servicios financieros de preferencia Banco Pichincha Guaranda	87
20	Razones para ser cliente del Banco Pichincha Guaranda	88
21	Tiempo como clientes del Banco Pichincha Guaranda	89
22	Valoración del servicios del Banco del Pichincha Guaranda	90
23	Productos financieros de preferencia Banco de Fomento Guaranda	92
24	Servicios financieros de preferencia Banco de Fomento Guaranda	93
25	Razones para ser cliente del Banco de Fomento Guaranda	94
26	Tiempo como clientes del Banco de Fomento Guaranda	95
27	Valoración del servicio del Banco de Fomento Guaranda	96
28	Preferencia de los clientes por las cooperativas Guaranda	98
29	Producto financiero de preferencia cooperativas Guaranda	101
30	Servicios financiero de preferencia cooperativas Guaranda	102
31	Razones para ser clientes de las cooperativas de Guaranda	104
32	Tiempo como clientes de las cooperativas de Guaranda	106
33	Valoración del servicio de las cooperativas de Guaranda	107
34	Cooperativas no reguladas de preferencia en Guaranda	109
35	Producto de preferencia cooperativas no reguladas Guaranda	112

36	Razones de preferencia para ser clientes de las cooperativas no reguladas de Guaranda	113
37	Tiempo como clientes de las cooperativas no reguladas de Guaranda	114
38	Valoración del servicio de las cooperativas no reguladas de Guaranda	115
39	Canales de comunicación de la Banca Privada de Guaranda	118
40	Canales de comunicación de la Banca Pública de Guaranda	120
41	Canales de comunicación de las cooperativas de Guaranda	122
42	Canales de comunicación de las cooperativas no reguladas de Guaranda	125
43	Mejoras que desearían los clientes del Banco del Pichincha de Guaranda	129
44	Mejoras que desearían los clientes del Banco de Fomento de Guaranda	130
45	Mejoras que desearían los clientes de las cooperativas de Guaranda	132
46	Mejoras que desearían los clientes de las cooperativas no reguladas de Guaranda	136

RESUMEN EJECUTIVO

Las Instituciones del Sistema Financiero son el motor para el desarrollo de las actividades económicas de un país. En esta investigación se realiza un análisis sobre las Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano en la plaza de la ciudad de Guaranda.

En el **capítulo I** se realiza una breve descripción y caracterización bibliográfica del sistema financiero ecuatoriano, ley general de instituciones financieras, órganos rectores su alcance y regulaciones, La estructura del Sistema financiero Ecuatoriano como: Banca Privada, Cooperativismo, Mutualismo, Banca Pública, definiciones básicas, productos y servicios, tendencias actuales de productos y servicios financieros, la importancia de la tecnología y de la web 2.0 en los productos y servicios financieros, además los canales de provisión de servicios y los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.

Para el **capítulo II** se analiza el sistema financiero local de la ciudad de Guaranda, el evolutivo de captaciones de los años 2008, 2009 y 2010 por tipo de depósito y por subsistema, el evolutivo de colocaciones de los años antes mencionados por tipo de cartera y por la profundización de la cartera de créditos, los costos, tipos de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades de esta localidad.

Finalmente en el **capítulo III** se establecen los factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros, se realiza un estudio comparativo entre tipos de instituciones financieras, entre productos y servicios del sistema financiero regulado y no regulado por la Superintendencia de Bancos, además se habla sobre la comunicación que existe con el cliente y servicio al cliente.

Introducción.

La base fundamental para el desarrollo económico de un país es el dinamismo de los sectores comerciales, industriales, laborales, agrícolas, etc. El círculo vicioso que producen estos sectores en el sentido de intercambio de bienes, servicios y las muy cercanas relaciones entre estos, hace necesario un sector que permita crear el poder de compra, un sector que permita crecer el poder de compra, un sector que permita una movilidad de capitales y servicios financieros; en definitiva, que sirva de movilizador y asignador de recursos financieros y de esta manera promover un mayor desarrollo económico; este sector complementario se conoce como sistema financiero.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra conformado por el Banco Central del Ecuador, las instituciones financieras privadas (bancos, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras, etc.), las instituciones financieras públicas, instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos como el eje central ya que ocupan a diciembre del 2010 la primera posición en la participación total de captaciones y colocaciones con porcentajes del 85,27% y del 78,83% respectivamente en relación al total del sistema financiero ecuatoriano. Se caracteriza por realizar intermediación financiera con el público, maximizar el bienestar social y económico de la nación, canaliza los recursos permitiendo el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) hace que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que requieren de los mismos, proceso que genera el crecimiento y desarrollo económico del país y sus habitantes.

La crisis financiera del año 1999 fue provocada por problemas de liquidez, solvencia por manejos nada adecuados de algunos de sus propietarios, catástrofes naturales, devaluación constante, inestabilidad política, especulación, atrasos en la deuda pública lo que elevó el riesgo país y dificultó la obtención de recursos externos, entre otros; unión de factores que afectaron negativamente a las instituciones financieras,

provocando quiebra, fusión, estatización, y el saneamiento de 12 bancos, lo que condujo que al menos 15 entidades sean intervenidas por el gobierno lo que provocó la reducción del número de instituciones financieras.

En el sistema financiero ecuatoriano actualmente los servicios financieros han cobrado gran importancia en el país, tanto las instituciones financieras públicas y privadas vienen planteando y desarrollando iniciativas que buscan profundizar el acceso de la población a los servicios financieros sin incurrir en riesgos y permitiendo una inclusión mayor de la ciudadanía a los mismos. Todas estas instituciones a futuro esperan proyectarse con grandes fortalezas en el negocio transaccional y de servicios a todos los segmentos a los cuales atienden.

Con este trabajo se determina las preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano, tales como créditos, apertura de cuentas, inversiones, tarjetas de crédito, etc. en los diferentes extractos sociales de la población, sectores productivos, un análisis de la oferta y demanda de los mismo cuyos resultados nos permitirán establecer estándares de servicio financiero en la ciudad de Guaranda.

CAPITULO I

El Sistema financiero ecuatoriano: Breve descripción y caracterización

1.1 Ley general de instituciones financieras¹

El Sistema Financiero Ecuatoriano está regido por la Ley General de Instituciones Financieras, la misma que en su Título I – Del Ámbito de la Ley, artículo 2, establece que: “Son instituciones financieras privadas, los bancos, las sociedades financieras, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público”. (Anexo N.1)

Por ende exclusivamente las entidades regidas por dicha ley forman parte de las instituciones financieras privadas que gozan de derechos y obligaciones dentro del estado ecuatoriano, son instituciones bancarias, sociedades financieras, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, y las cooperativas de ahorro y crédito que promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo.

1.1.1 Definición.

La ley como conjunto de normas, artículos, objetivos, componentes, en nuestro caso la Ley de Instituciones Financieras² tendrá la finalidad de establecer, poner en funcionamiento y mantener en las entidades y organismos del sector público en un conjunto de normas y procedimientos que integren y coordinen la gerencia financiera para lograr un empleo eficiente, efectivo y económico de los recursos humanos, materiales y financieros.

¹Codificación de la Ley general de las Instituciones del Sistema Financiero (2011). Ecuador.[En línea] Disponible en: http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html, [Consultado 06-07-2011]

²SECONDAT, Charles. El Espíritu de las Leyes Financieras.Ecuador. (1999, pág. 12). [Consultado 06-07-2011]

Con el objetivo de conseguir la coordinación de la administración financiera de las entidades y organismos del sector público, básicamente por medio de la unificación de criterios; facilitando la vinculación de los procesos de planificación y presupuesto; para lograr una organización estructural y funcional lógica y eficiente en las actividades financieras y en sus unidades administrativas; estableciendo claramente las facultades y obligaciones en la administración financiera; garantizando la existencia de un adecuado control interno y externo; que asegure la utilización de personal idóneo y la promoción de su desarrollo profesional continuo; perfeccionando y manteniendo al día la administración financiera, a través del empleo de técnicas modernas y eficientes; que permitan proveer de la documentación y el registro apropiado de las operaciones financieras; produciendo información financiera útil, adecuada, oportuna y confiable, para la adopción de decisiones de la alta dirección; que permitirán mejorar las operaciones financieras por medio de la auditoría financiera; y evaluar y mejorar la eficiencia, efectividad y economía de la administración pública, por medio de la auditoría operacional.

Las leyes financieras permiten establecer un control en las entidades con la finalidad de conseguir una coordinación de la administración financiera en las mismas, a través de la unificación de criterios, facilitando la integración de los procesos de planificación y presupuesto en las entidades para lograr una organización estructural y funcional lógica y eficiente en las actividades financieras, determinando específicamente las funciones y obligaciones en la administración financiera, y además el hacer prevalecer la existencia de un adecuado control interno y externo en las mismas.

1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero

La dirección general de la administración financiera del gobierno nacional corresponde al Presidente de la República, que ejercerá decisiones a través de los órganos rectores como son: la Superintendencia de Bancos, Banco Central del Ecuador, Junta Bancaria y Ministerio de Inclusión Social MIES. El Estado es el encargado de regular y controlar a las instituciones financieras a través de los diversos organismos reguladores.

Superintendencia de Bancos³.

- Es una institución de control que ejerce la supervisión de las operaciones bancarias.
- Organismo técnico y autónomo, dirigido y representado por el Superintendente de Bancos.
- Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros y todas aquellas que se encuentran determinadas en la Constitución y en la Ley.
- Realiza el control externo de las operaciones financieras y administrativas del Banco Central del Ecuador.

Banco Central del Ecuador⁴.

- Es un organismo técnico y autónomo, ejecutor de la política, financiera y cambiaria.
- Su organismo máximo es el Director del mismo.
- Tiene la misión de promover y coadyuvar a la estabilidad económica del país, tendiente a su desarrollo.
- Ejecuta el régimen monetario de la República, que involucra administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad.
- Actúa como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado".

³Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). Organismos Rectores del Sistema Financieros. Ecuador. [En línea]; Disponible en:<http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Reglamento%20Ley%20de%20Inst.%20Financieras.pdf>. [Consultado 06-07-2011]

⁴Disponible en: <http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000002>. [Consultado 06-07-2011]

Junta Bancaria⁵

- La Junta bancaria tiene como funciones o atribuciones dar las políticas o lineamientos a las cuales deben ajustarse las diferentes instituciones financieras del país.
- Tiene el deber de realizar permanentemente la inspección de las cifras de los bancos y entre los más importantes el patrimonio técnico.
- Participar y dar los lineamientos para las diferentes liquidaciones que deban darse a instituciones que presenten inconvenientes en el ámbito financiero.
- Bajo estas líneas la Junta se reúne una vez por mes para fijar y dictar las normas que las diferentes instituciones financieras deben llevar a cabo, así como hacer el seguimiento a la tasa activa y pasiva referencial que lo dicta la Junta.

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)⁶

- El MIES antiguamente Ministerio de Bienestar Social, es una entidad pública que promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población.
- Amplia las capacidades de su población objetivo mediante la generación o garantías de las oportunidades de acceder a los servicios sociales de educación, formación, capacitación, salud, nutrición, y otros aspectos básicos de la calidad de vida que influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor.
- Rigen a las cooperativas de ahorro y crédito que no están bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

⁵Junta Bancaria, [En línea], Disponible en: <http://www.utpl.edu.ec/comunicacion/2010/06/junta-bancaria-visito-loja/> [Consultado 20-01-2012]

⁶Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, [En línea], Disponible en: <http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/mision-vision-objetivos>, [Consultado 20-01-2012]

1.1.3 Alcance y regulaciones⁷⁸.

Las disposiciones de la presente ley son aplicables a las instituciones financieras públicas y privadas, al Banco Central del Ecuador, a las compañías de arrendamiento mercantil, a las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito y a las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, cuyo control compete a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica

La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o

⁷ Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuador, [En línea]. Disponible: http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html[Consultado 13-07-2011]

⁸Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (2011). Alcances y regulaciones. [En línea] Disponible en: http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/leygralinstsist_financiero_jun_2011.pdf[Consultado 13-07-2011]

administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retro garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora institución financiera; y, otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos, sin perjuicio del control que corresponde a la Superintendencia de Compañías, serán vigiladas por la Superintendencia de Bancos y ésta dictará normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas por la Superintendencia de Bancos. Formarán parte de un grupo financiero únicamente las instituciones financieras privadas, incluyendo las subsidiarias o afiliadas del exterior, las de servicios financieros, de servicios auxiliares del sistema financiero que regula esta Ley, así como las compañías de seguros y reaseguros, las casas de valores y las compañías administradoras de fondos.

La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión será ejercido exclusivamente por la Superintendencia de Bancos.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas son las únicas autorizadas por esta Ley para actuar como fiduciarias en procesos de titularización que efectúen en el cumplimiento de sus fines. Estas corporaciones tendrán como fin básico, en el cumplimiento de su objeto social relativo al ámbito hipotecario, el desarrollo de

mecanismos tendientes a movilizar recursos en favor del sector de vivienda e infraestructura relacionada.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas podrán emprender en procesos de titularización tanto de cartera hipotecaria propia como de cartera hipotecaria de terceros, actuando para ello en ambos casos con la triple calidad de originador, fiduciario y colocador a través de intermediarios de valores autorizados. Al efecto, le corresponde a la Superintendencia de Bancos emitir las correspondientes normas que regulen los procesos en referencia.

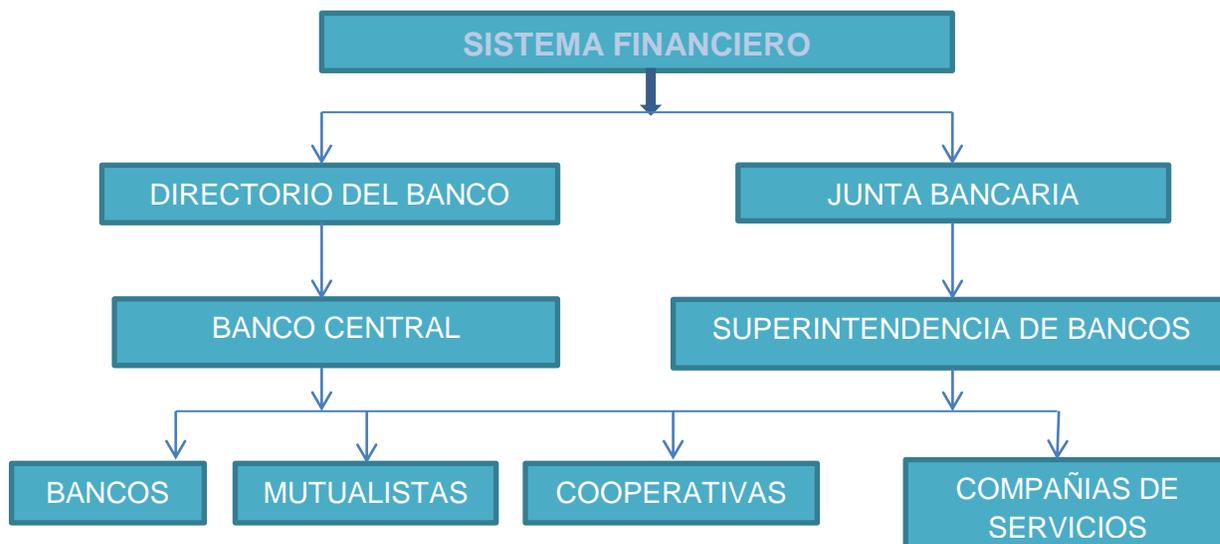
Estos procesos se sujetarán a las normas de la Ley de Mercado de Valores en lo que les fueren aplicables; y, los valores producto de los mismos serán objeto de oferta pública.

1.2 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano⁹

La estructura del sistema financiero ecuatoriano es jerárquica en forma vertical se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el Directorio del Banco Central, organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia de Bancos, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras, y finalmente se encuentran entidades financieras públicas y privadas.

⁹ LUZURIAGA PAIDA, Andrés. (2006, pág. 26). Sistemas Financieros. Ecuador [Consultado 15-07-2011]

Grafico N. 1



Fuente: Materia 8vo. Ciclo Profesor Eco Cesar Vásquez

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.2.1 Banca Privada.

La banca privada en el Ecuador se encuentra conformada por 24 bancos que son los siguientes:

Tabla N. 1

BANCA PRIVADA DEL ECUADOR					
1	Amazonas	7	D-Miro S.A	13	Litoral
2	Austro	8	Delbank	14	Loja
3	Bolivariano	9	Finca	15	Machala
4	Capital	10	General Rumiñahui	16	Pacífico
5	Cofiec	11	Guayaquil	17	Pichincha
6	Comercial de Manabi	12	Internacional	18	Procredit
				19	Produbanco
				20	Proamerica
				21	Solidario
				22	Sudamericano
				23	Territorial
				24	Unibanco

Fuente: http://www.superban.gov.ec/practg/pk_catst.p_reprt_dat_genr!vp_cod_tip_instt=3

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

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.

Además la banca privada¹⁰ representa la Gestión de Patrimonios adaptado a los objetivos y necesidades particulares del cliente, basado en una oferta de servicios financieros y patrimoniales de alta calidad para adaptar la estrategia de inversión.

Estas entidades ejercen el comercio de banca a las personas naturales o jurídicas que, con habitualidad y ánimo de lucro, reciben del público, en forma de depósito irregular o en otras análogas, fondos que aplican por cuenta propia a operaciones activas de crédito y a otras inversiones, con arreglo a las leyes y a los usos mercantiles, presentando además por regla general a su clientela servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros en relación con los anteriores, propios de la comisión mercantil.

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana¹¹ (Breve descripción y cobertura)

La banca ecuatoriana incluidos los bancos públicos se caracterizan por la injerencia política en su gestión, han servido fundamentalmente al interés de grupos específicos y no al interés de la sociedad en su conjunto.

¹⁰.Sistema Financiero. (2011).Definiciones de sistemas Financieros. Ecuador.

[En línea] Disponible en: <http://www.definicion.org/banca-privada>, <http://www.housebanc.com/BancaPrivada/definiciónbanca-privada.htm>. Operaciones Bancarias, cursos profesionales, ADAMS, pág. 62[Consultado 15-07-2011]

¹¹Banca Ecuatoriana. (2009). Características de la banca Nacional. Ecuador. [En línea] Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/caracteristicas-de-la-banca-privada-ecuatoriana-79254-79254.html>, [Consultado 15-07-2011]

Tabla N. 2

Entidad	CARACTERISTICAS
BANCA PRIVADA	* Bajo nivel de capitalización.
	* Gran concentración de poder y de capitales.
	* El sistema bancario privado está 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 a un exceso de activos improductivos

Fuente: (<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/caracteristicas-de-la-banca-privada-ecuatoriana-79254-79254.html>)

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La banca privada abarca¹² todos los niveles económicos de la sociedad mediante sus servicios que en mayor demanda tienen las cuentas, créditos, inversiones y las tarjetas de crédito que son un diferenciador con banca pública. La bancarización como una medida que relaciona el número de depositantes (cuentas corrientes, ahorro y depósitos a plazo) frente a la población total en la banca privada se incrementó en 12,16 puntos de dic/05 a jun/10, geográficamente la banca hizo mayor presencia en las regiones de la sierra y de la costa en donde sobresalieron en cuanto a su participación en el indicador de la bancarización.

Sin embargo de lo anotado, el subsistema de bancos disminuyó su participación dentro del nivel de bancarización total ya que su contribución decayó de 64.20% en dic/05 al 55.01% en jun/10 merma que fue cubierta por el sistema de cooperativas y de la banca pública.

Además el Sistema Financiero Nacional (números de puntos de atención incluido matriz, sucursales, agencias, ventanillas de extensión, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios) se determinó un importante incremento entre dic/08 y jun/10 ya que pasó de 21,84 a 45.80 puntos de atención por cada habitante

¹²Superintendencia de Bancos y Seguros, Desarrollo Financiero. Ecuador. [En línea] Disponible en: http://rsa.utpl.edu.ec/eva/file.php/33924/Bancarizacion_a_dic_2010_en_el_Ecuador_.pdf, Consultado 15-07-2011]

considerándose que es el mayor impacto que se presenta en el sistema de bancos por la amplia cobertura que registra a nivel nacional.

Por otro lado la profundización financiera (relaciona las captaciones como de la cartera frente al PIB) estuvo explicado fundamentalmente por el comportamiento del subsistema de bancos cuyo peso fue comparativamente superior en términos de profundización total, destacándose en dic/05 en donde registro un aporte del 72.41%, disminuyendo al 66.18% para jun/10, este decrecimiento fue cubierto por la banca pública.

Por lo expuesto anteriormente se aprecia una tendencia creciente de los ratios impulsados principalmente por la banca privada, que en este caso ha ofertado un mejor plan estratégico de productos y servicios en referencia a la banca pública.

1.2.1.3 Productos y servicios financieros

Tabla N. 3

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BANCA PRIVADA			
Cuentas	Cuentas Corrientes Nacionales /	Mercado de Valores	Corretaje
	Cuentas de Ahorros Nacionales/		Finanzas
Inversiones	Pólizas de Acumulación	Negocios Fiduciarios	Ingeniería Financiera
	Fondos de Inversión Nacionales / Internacionales		Intermediación de
Créditos	Consumo	Tesorería	Encargos Fiduciarios
	Vivienda		
	Comercial		Compra – venta de
	Microcrédito		Compra – venta de
Tarjetas de crédito	Nacionales / Internacionales	Banca en Línea	Cajeros automáticos
	Establecimientos		Pagos y compras
Negocios Electrónicos	Roles de pago		Servicios básicos
	Pago proveedores		Servicios privados
	Recaudación		Servicios públicos
	Facturación de combustibles		Tarjetas de crédito
	Otros		Transferencias
Comercio Exterior	Cartas de crédito de exportación / Importación		Locales
	Carta de crédito doméstica		
	Carta de crédito garantía Standby		Servicios Bancarios
	Cobranza Importación	Otras transacciones	
	Cobranza exportación		

Fuente: <http://www.pichincha.com/web/servicios.php?ID=52>; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.2.2 Cooperativismo¹³.

En el Ecuador se encuentran en funcionamiento cuarenta y un cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Bancos que son las siguientes:

¹³Cooperativismo. (2010). El Cooperativismo nacional. Ecuador. [En línea]

Disponible en: http://www.superban.gov.ec/practg/pk_catst.p_reprt_dat_genrl?vp_cod_tip_instt=19. [Consultado 15-07-2011]

Tabla N. 4

COOPERATIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO							
1	11 de Junio	12	Cacpeco	22	El Sagrario	32	Pablo Muñoz Vega
2	15 de Abril	13	Calceta	23	Financoop	33	Padre Julian Lorente
3	23 de Julio	14	Camara de Comercio	24	Guaranda	34	Riobamba
4	29 de Octubre			25	Jardín Azuayo	35	San Francisco
5	9 de Octubre	15	Chone	26	Juventud Ecuatoriana	36	San Francisco de Asis
6	Alianza del Valle	16	Codesarrollo		37	San José	
7	Andalucía	17	Comercio	27	La Dolorosa	38	San Pedro de Taboada Ltda.
8	Atuntaqui	18	Coopad	28	Mego		
9	Cacpe Biblian	19	Coopccp	29	Mushuc Runa Ltda.	39	Santa Ana
10	Cacpe Loja Ltda.	20	Coopprogreso	30	Nacional	40	Santa Rosa
11	Cacpe Pastaza	21	Cotocollao	31	Oscus	41	Tulcan

Fuente: http://www.superban.gov.ec/practg/pk_catst.p_reprt_dat_genrl?vp_cod_tip_instt=19.

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Las cooperativas realizan intermediación con el público, están autorizadas a realizar las siguientes operaciones: recibir recursos del público, recibir depósitos a plazo; asumir obligaciones; otorgar préstamos hipotecarios y prendarios; constituir depósitos en instituciones financieras del país y otras contempladas en el artículo 51 de la ley de instituciones financieras a excepción de sus literales i) y q) que son negociar documentos resultantes de comercio exterior y efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la ley respectivamente. (Anexo N.2)

El cooperativismo en Ecuador se fundamenta bajo el nivel de desarrollo local, donde por políticas gubernamentales se convierte en un gestor de desarrollo permanente debido a la oferta de productos financieros al alcance del sector empresarial y micro empresarial.

1.2.2.1 Definiciones básicas¹⁴.

Es la unión de un grupo de personas que tienen como fin ayudarse los unos a los otros con el fin de alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro

¹⁴Generalidades del sistema financiero, conceptos básicos Ecuador. [En línea] Disponible en:http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=&vp_tip=11. [Consultado 18-07-2011]

de esta. Estas instituciones tienen el mismo campo de acción que las mutualistas, aunque no pueden invertir en proyectos de vivienda, negociar documentos de comercio exterior, ni efectuar operaciones de arrendamiento mercantil.

A diciembre de 1991¹⁵, 95 cooperativas se encontraban registradas en la Superintendencia de Bancos. Esta cantidad disminuyó a 23 en diciembre de 1992 debido a que el Ministerio de Bienestar Social pasó a controlar la mayoría de cooperativas, manteniéndose bajo el control de la Superintendencia de Bancos solamente las más representativas.

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador¹⁶ (Breve descripción, estadísticas y cobertura).

Hoy es irrefutable e indiscutible, que el cooperativismo y en general el asociativismo es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende la economía solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implementando en ellas los valores y principios de solidaridad, equidad y justicia.

El cooperativismo como grupo de personas fomentan el ahorro en sus diferentes modalidades, como son las libretas de ahorros y depósitos a plazo y sus diferentes tipos de crédito como: Consumo, producción, negocios, compra de vehículos, entre otros. La bancarización en el cooperativismo¹⁷ aportó con el 33.32% respectivamente al índice de bancarización a última fecha, el incremento en 11.85 puntos contribuyó al peso de la bancarización a dic/09 por consiguiente también hicieron mayor presencia en las regiones de la sierra y la costa. Las cooperativas registraron una rebaja en la

¹⁵ Nota técnica 40. (2010), Cooperativas de ahorro y crédito. Ecuador. [En línea] Disponible en: <http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/NotasTecnicas/nota40.pdf>.

¹⁶ Diario La Hora (2009), El Cooperativismo en el Ecuador, Ecuador. [En línea] Disponible en: http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=5199.

¹⁷ Diario La Hora (2009), El Cooperativismo en el Ecuador, Ecuador. [En línea] Disponible en: http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=5199.

aportación de los ahorros al indicador de bancarización desde 97,20% a 77,79% diferencia que ha incrementado los otros depósitos en algo más de 19 puntos porcentuales. Las desaceleraciones de la banca privada permitieron un incremento de las actividades en todos los subsistemas de las cooperativas mutualistas y banca pública.

Dentro del mercado financiero ecuatoriano, el sistema cooperativo ha jugado un papel muy importante y ha sido un ejemplo de superación en épocas de crisis, como la que enfrentó el país al finalizar la década de los noventa, en la que la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, es cuando las cooperativas aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose la confianza de la gente logrando un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Las cooperativas de ahorro y crédito a diciembre del 2010 tienen un total¹⁸ de captaciones en relación al total de instituciones del sistema financiero del 9,52% y de colocaciones del 12,68% constituyéndose en la segunda posición en la participación del total de captaciones y colocaciones. Con un promedio mensual de captaciones en la región sierra del 78,97%, mientras que las regiones costa y amazonia conjugan el restante 21,03%; por otro lado en el promedio mensual de colocaciones la sierra tiene una participación del 78,35% y las otras dos regiones conforman el 21,65%.

Según el estado del balance¹⁹ del sistema de cooperativas de ahorro y crédito publicado en la Superintendencia de compañías Bol 201012 del 01 de enero al 31 de diciembre del 2010, el total de activos es de \$ 2.509'098.762,11 dólares, pasivos de \$ 2.121'276.456,67 dólares que corresponde al 84,54% en relación a su activo y patrimonio de \$ 387'822.305,44 dólares que corresponde al 15,45% en relación a su activo.

¹⁸Inec, Análisis coyuntural Dirección de Producción de Estadísticas Económicas Ecuador. [En línea] Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/pdfs/boletinco08.pdf>, [Consultado 20-01-2012]

¹⁹Superintendencia de Bancos y seguros, Cooperativas de ahorro y crédito, boletines mensuales 2010. [En línea] Disponible en: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=488&vp_tip=2, [Consultado 20-01-2012]

1.2.2.3 Productos y servicios

Tabla N. 5

PRODUCTOS Y SERVICIOS	
COOP. DE AHORRO Y CREDITO	Cuentas de ahorros
	Inversiones
	Créditos
	Envíos al exterior
	Giros del exterior
	Pago de Impuestos
	Seguros de Vida y desgravamen
	Tarjetas de debito
	Cajeros automáticos
	Consultas
	Transferencias
	Recaudaciones
	Pagos a terceros

Fuente: www.elsagrario.fin.ec, www.coopsanjose.fin.ec, Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.2.3 El Mutualismo.

En el sistema financiero ecuatoriano se encuentran en funcionamiento, 4 mutualistas bajo el control de la Superintendencia de Bancos que son las siguientes:

Tabla N. 6

MUTUALISTAS DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO			
1	Mutualista Ambato	3	Mutualista Imbabura
2	Mutualista Azuay	4	Mutualista Pichincha

Fuente: http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1&vp_buscr=11#134,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.2.3.1 Definiciones básicas

Es la unión de personas que tienen como fin el de apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el

mercado inmobiliario, al igual que las cooperativas de ahorro y crédito estas están formadas por socios.

Estas asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones financieras, con finalidad social, que tienen como actividad principal la captación de los recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus asociados.

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

1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador²⁰ (breve descripción, estadísticas y cobertura).

El 23 de mayo de 1961, se expide el decreto que crea el mutualismo en el Ecuador considerando el elevado déficit habitacional detectado en ese entonces y la insuficiencia de que el Banco Ecuatoriano de la Vivienda pueda suplir dichas necesidades. A diferencia de las anteriores se direccionan a socialización y desarrollo de planes de vivienda, su participación en el sistema financiero es mínima por tanto su cobertura no permite una presencia a nivel nacional.

Para el mutualismo el indicador de bancarización²¹ se incrementa tan solo en 0,36 puntos seguido de las cooperativas por tanto su aporte es mínimo en peso a la bancarización desde dic/05 hasta jun/10, sin embargo el ritmo de crecimiento de las captaciones como subsistema se incrementó en 22.17%.

²⁰Mutualismo en el Ecuador (2011). Mutualismo en el Ecuador. [En línea]. Ecuador. Disponible en: http://www.superban.gov.ec/practg/sbsindex?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_Lang=1&vp_buscr=11#134, [Consultado 22. 07. 2011]. Desde el año 1961 se expidió el decreto el cual crea el mutualismo el cual se creó para mejorar el déficit habitacional que había en esos años.

²¹Superintendencia de Bancos y Seguros, Desarrollo Financiero. Ecuador [En línea]. Disponible en: http://rsa.utpl.edu.ec/eva/file.php/33924/Bancarizacion_a_dic_2010_en_el_Ecuador_.pdf. [Consultado 22. 07. 2011].

Por su parte al medir los puntos de atención para los habitantes del país por su presencia en el sistema financiero y la poca cobertura a nivel nacional es muy reducida. Las mutualistas a diciembre del 2010 tienen un total²² de captaciones en relación al total de instituciones del sistema financiero del 1,98% y de colocaciones del 1,83% constituyéndose en la cuarta posición en la participación del total de captaciones y colocaciones.

1.2.3.3 *Productos y servicios*

Tabla N. 7

PRODUCTOS Y SERVICIOS MUTUALISTAS	
MUTUALISTAS	Cuentas de ahorro
	Inversiones
	Tarjetas de crédito
	Seguros
	Pagos
	Impuesto predial,
	Patentes,
	Títulos de créditos municipales,
	Impuestos varios,
	Servicio eléctrico,
	Declaraciones por internet,
	Matriculación vehicular,
	Transferencia de dominio.

Fuente: www.mutualistapichincha.com; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.2.4 *La banca pública.*

El sistema financiero en el Ecuador cuenta con ocho instituciones financieras públicas controladas por la Superintendencia de Bancos que son las siguientes:

²²Inec, Análisis coyuntural Dirección de Producción de Estadísticas Económicas Ecuador. [En línea] Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/pdfs/boletinco08.pdf>, [Consultado 20-10-2012]

Tabla N. 8

BANCA PÚBLICA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO			
1	Banco Central del Ecuador (BCE)	5	Banco Nacional de Fomento BNF
2	Banco del Estado (BEDE)	6	Corporación Financiera Nacional (CFN)
3	Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEVE)	7	Fondo de Desarrollo de los Pueblos Indígenas (FODEPI)
4	Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)	8	Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo (IECE)

Fuente: http://www.superban.gov.ec/practg/pk_catst.p_reprt_dat_genrl?vp_cod_tip_instt=1,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.2.4.1 Definiciones básicas²³.

Es el conjunto de entidades financieras en las que el estado u otra administración pública tiene el control político y accionarial.

La banca pública está radicada en todo el territorio de la nación, tiene por lo general tasas más bajas que la banca privada, es un poco más lenta administrativamente que la banca privada, sus políticas se rigen en general por el gobierno de turno que políticamente dirige el crédito a los sectores de pequeños inversores que permite fomentar con los créditos un acompañamiento a sectores de bajos recursos para promover una actividad particular.

1.2.4.2 La banca pública en el Ecuador (breve descripción, estadísticas y cobertura).

En los primeros tres meses del 2011, la banca pública ecuatoriana colocó 412,8 millones de dólares en créditos tanto para obras de infraestructura local, como para proyectos productivos y habitacionales. De este monto, según cifras oficiales, la Corporación Financiera Nacional (CFN) entregó 120 millones en créditos a favor de 4.663 beneficiarios; el Banco Nacional de Fomento, 108,7 millones; Banco del Estado, 91,4 millones dólares; y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), 92,7 millones (no

²³ La gran Enciclopedia de la Economía. Ecuador (2011). Banca pública. [En línea]. Ecuador. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/banca-publica/banca-publica.htm>.

se incluye el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ni al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas).

Los bancos públicos en el Ecuador están enfocados a la cobertura de sectores estratégicos como el productivo, infraestructura, pequeños y micro empresarios. El índice de bancarización para esta entidad creció en 4,16% puntos seguido del cooperativismo.

A la vez este aporte como subsistema con el 8.15%. El mayor peso geográficamente estuvo en la costa mostrándose un repunte para la región amazónica la misma que se incrementó su aporte al indicador en el período desde 3.56% hasta 4,66%.

En el evolutivo de bancarización de la banca pública se aprecia que hubo un incremento del número de depositantes en relación a la banca privada desde el 5% hasta el 15% desde dic/05 hasta jun/10; no obstante el comportamiento del total del número de depositantes de la banca pública entre dic/09 y jun/10 disminuyó en un 16%. Sin embargo se debe anotar en lo relativo a cuentas de ahorros concretamente el índice de bancarización de la banca pública se amplió en 4,08 puntos porcentuales en el periodo comprendido entre dic/05 a jun/10, estableciéndose que estas cuentas han aumentado su cuota de participación en el indicador de dicho periodo desde 89.98% hasta 96,15%.

1.2.4.3 Productos y servicios

Tabla N. 9

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA PUBLICA			
BANCO CENTRAL	Sistema de pagos interbancarios	BANCO DEL ESTADO	Pre inversión e inversión en Programas en Ejecución y Programas de diseño
	Sistema de cobros interbancarios		Asistencia técnica
	Sistema de pagos en línea		Crédito
	Sistema de pagos sector público		
	Enlace por red pública	CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	Crédito (Directo, automotriz, capital de trabajo)
	Circulares sector público		Dicomex (comercio Exterior)
	Circulares sector financiero		Negocios Fiduciarios
	Formularios para solicitar claves		Fondo de garantía
	Formulario de apertura de cuentas		Financiamiento Bursátil
	Requisitos calificación cooperativas		Fomento Productivo
	Manual y formularios para solicitar certificados digitales		Asistencia Técnica
	libro amarillo sistema de pagos	FONDO DESARROLLO PUEBLOS INDIGENAS	Créditos
	informe sistema de pagos 2008		
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	Aperturas de Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros	INST. ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS	Crédito
	Certificados de Inversión		Becas
	Créditos de Desarrollo		
	Envío y pago de giros		
	Pago a jubilados del IESS		
	Pago y recepción de cuentas judiciales		
	Recaudación de Impuestos	BANCO DEL IESS	Créditos
	Crédito Desarrollo Humano		
	Microcrédito		
Tarjeta de Débito			
BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	Crédito a personas naturales / Jurídicas	Crédito a Organizaciones de Carácter Social	
	Crédito a Gobiernos Autónomos Descentralizados	Redescuentos de Cartera	
	Crédito a Fideicomisos	Cuentas de Ahorro	
	Crédito a Cooperativas	Fondos de Garantía	

Fuente: www.bnf.fin.ec, www.bce.fin.ec, www.bev.fin.ec, www.bancoestado.com, www.cfn.fin.ec, www.fodepi.gov.ec, www.iece.fin.ec, www.biess.fin.ec; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

1.3 Tendencias actuales de productos y servicios financieros.

Las tendencias actuales de los productos y servicios financieros se basan en la diferenciación con la competencia, mejorar su tecnología, reducción de costos, agilidad en los servicios.

El proceso de innovación ofrece a inversores y a clientes una amplia gama de productos y servicios especializados de acuerdo a las necesidades de los clientes y con ventajas competitivas, producto de la competencia bancaria. La transnacionalidad de los mercados que no es más que la compra y venta de productos financieros en cualquier parte del mundo gracias al desarrollo de las comunicaciones se tiene como ejemplo a los centros off shore, centros financieros sin ubicación física ni localización geográfica concreta.

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

La web 2.0 ha cambiado las reglas del juego en el sector bancario en cuanto se ha impuesto como un movimiento masivo, global e imparable con tres tendencias principales: sociales, tecnológicas y de negocio; los usuarios buscan información, la intercambian y experimentan todo esto a través de múltiples dispositivos y plataformas.

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

Contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes, reducir los costos, controlar mejor el riesgo y dejar recursos que se concentren en el negocio principal de la entidad. Ha originado la democratización de los medios haciendo que todos tengamos las mismas

posibilidades de publicar noticias, además reduce considerablemente los costos de difusión de la información, y la interacción con sus clientes.

Al aumentar la producción de información aumenta la segmentación de la misma, lo que equivale a que los usuarios puedan acceder a contenidos que tradicionalmente no se publican en los medios convencionales. Esta tecnología ayuda a las empresas a ser más competitivas y posicionarse en el mercado a través de varias vertientes como son las redes sociales.

1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros.

Son sistemas de gestión de procesos que inician en el cliente, el servicio y su satisfacción utilizando los medios, los recursos y tiempos.

Desde hace varios años las entidades financieras vienen desarrollando distintos canales complementarios a la tradicional sucursal bancaria para la distribución de sus productos y servicios, aunque esta sigue siendo el canal principal. Un factor importante que está contribuyendo al desarrollo de los nuevos canales de distribución es la necesidad de reducir costes, entre los más importantes tenemos.

- **Personal en la sucursal bancaria y puntos de venta POS.**- Servicio que brindan las instituciones financieras a sus clientes, poniendo a disposición profesionales altamente preparados para dar una respuesta a todas las necesidades.
- **Banca electrónica.**- En el sector bancario y, en general en el sector financiero, está siendo pionero en el uso de internet como nuevo canal de distribución, es un sistema o información en línea que permite a los clientes realizar transacciones y acceder a todo tipo de información a través de su computador personal desde cualquier parte del mundo y a cualquier hora, como es: Consultas de saldos, pagos de tarjetas y servicios, compras de tiempo aire y pasajes aéreos, anulaciones, transferencias, solicitudes y servicios.

Además del internet se tiene **Puestos de Autoservicio**, que consisten en una amplia red compuesta por cajeros y puestos automáticos que pone en servicio al cliente operaciones bancarias “habituales” y servicios especializados, entre los tipos de servicio más conocidos tenemos:

- **Cajeros automáticos ATM.**- Es una máquina expendedora de dinero utilizando una tarjeta magnética, además permite realizar consultas, transferencias, pago de servicios básicos, compra de tiempo aire, etc.
- **Banca telefónica.**- Se está convirtiendo en un medio importante para satisfacer una parte significativa de las demandas de los clientes, actuando como canal complementario a la red de oficinas y descargando a éstas de operaciones poco complejas, permitiendo al usuario realizar consultas y operaciones a través de un número de teléfono que la entidad pone a disposición de quienes deseen utilizar este servicio. De este modo, la presencia física del cliente en la sucursal no es necesaria a la hora de consultar los últimos movimientos de la cuenta, realizar transferencias, pagar recibos, bloquear las tarjetas en caso de extravío, entre otros. Puede hacerlo desde un teléfono fijo o móvil.

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

La internacionalización de los productos y servicios financieros, contribuye a crear en los países sistemas financieros eficaces y más estables ya que se introducen prácticas y normas internacionales.

Banca electrónica regulada confiable y segura, la tecnología mundial en los últimos años ha sido impactada por el desarrollo de nuevas y mejores tecnologías, lo que permite una verdadera globalización de las finanzas, corporativas y particularmente. A través de un terminal, cualquier persona en cualquier lugar del mundo tiene la posibilidad de acceder a una gama de productos y servicios, de una manera ágil y segura. Lo que permite a las instituciones financieras captar nuevos clientes y comercializar productos y servicios.

Disminuir el movimiento del dinero en efectivo por el riesgo que corren los clientes, incrementar el uso de la tarjeta de débito que permite a los usuarios además de usarla en los cajeros automáticos y en la banca electrónica, como medio de pago en los locales comerciales afiliados.

CAPÍTULO II

El sistema financiero local. Análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano. Una perspectiva desde la oferta, plaza Guaranda.

Introducción

San Pedro de Guaranda es la capital de la provincia de Bolívar, fue declarada Patrimonio Cultural del Ecuador el 23 de octubre de 1997, fue fundada por los españoles en 1571, pasó a ser corregimiento de Guaranda en 1702, fue elevada a Villa el 11 de noviembre de 1811, su independencia fue el 10 de noviembre de 1820, y se constituyó como cantón el 23 de junio de 1824. Se encuentra ubicada en la Hoya del Chimbo en el centro del Ecuador, al noreste de la provincia de Bolívar, dentro de las siguientes coordenadas: 1° 34' 8" latitud sur y, 78° 58' 1" longitud oeste. Sus límites son: Al norte, la provincia de Cotopaxi; al sur, los cantones San José de Chimbo y San Miguel de Bolívar; al este, la provincia de Chimborazo; y al oeste, los cantones Las Naves, Echeandía y Caluma.

Su superficie es de 1897.80 Km², tiene alrededor de 25.000 habitantes. Se encuentra enclavada en el corazón del país, al pie del nevado Chimborazo. Guaranda es conocida también como "Ciudad de las Siete Colinas" y "Ciudad de los Eternos Carnavales".

Sus principales actividades económicas son: el turismo, agro-producción, comercio, industria y pequeña industria y artesanías.

El sistema financiero en Guaranda está constituido por las siguientes instituciones que serán analizadas en el presente trabajo de investigación:

2.1 El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistema).

Banco Pichincha²⁴.

Es el mayor banco privado, por capitalización y número de depositantes, en el Ecuador, pertenece al Grupo Pichincha, sus empresas filiales son: Credife, Seguros del Pichincha, Consorcio del Pichincha, Almesa, Picaval, Fondos Pichincha, Renting Pichincha, mantiene alianzas estratégicas con: Autodelta, Banco de Loja, Banco General Rumiñahui, Diners, Metropolitan de Seguros, Nova Ecuador. Mantiene negocios internacionales con Banco Financiero Perú, Banco Pichincha Panamá S.A, Miami Agency, Banco Pichincha España, Inversora Pichincha. El banco tiene más de un millón y medio de clientes, más de 1.500 millones de dólares en su portafolio de préstamos, y más de 200 agencias en el país.

Las transacciones electrónicas del Banco Pichincha se hacen a través del sistema INTERNEXO, cuenta con más de 721 cajeros automáticos y más de 80 kioscos, distribuidos en todas las provincias del país.

Calificación: AAA-

Misión.- Somos un equipo líder que contribuimos al desarrollo del Ecuador apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas.

Visión.- El Banco Pichincha es el líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus acciones.

²⁴Banco del pichincha. (2011). Banco del Pichincha. Ecuador. [En línea]. Disponible en: www.pichincha.com, [Consultado él. 04. 08. 2011]. El banco del pichincha es el banco privado más grande a nivel nacional por capitalización y número de depositantes y cuenta con numerosas sucursales internacionales y es uno de los poco con calificación AAA- lo que lo convierte en uno de los bancos más seguros y fiables del ecuador.

Oficinas: Es la institución financiera más grande del Ecuador con 487 oficinas y 802 autoservicios distribuidos en todas las provincias del país.

Banco Sudamericano²⁵.

Esta institución ha venido laborando en forma tranquila e ininterrumpida desde el 23 de Abril de 1995 hasta la presente fecha, alcanzando excelentes rendimientos financieros y económicos a nivel del sistema financiero nacional, siendo desde sus inicios uno de los bancos más pequeños y llegando en este tiempo a ser uno de los más grandes e importantes del país.

Calificación: B+

Misión.- Banco Sudamericano es un banco que brinda soluciones financieras y bancarias, ofreciendo a nivel nacional una amplia gama de innovadores productos y servicios de alta calidad, con la atención personalizada de un equipo de profesionales motivados y comprometidos, con el fin de establecer relaciones estratégicas de largo plazo y de crear prosperidad a nuestros clientes, empleados y accionistas.

Visión.- Ser reconocidos como una institución financiera de continuo crecimiento, proyectando confianza y seguridad, siempre de la mano con nuestros clientes, con un capital humano de alta calificación, donde el crecimiento integrado, con los valores institucionales proporcione rentabilidad en un mercado altamente competitivo.

Oficinas: Su matriz está en la ciudad de Quito y mantiene 13 agencias en las ciudades de Quito (3), Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato, Latacunga, Santo Domingo, Puyo, Guaranda, Ibarra y Tulcán.

²⁵Banco Sudamericano. Banco Sudamericano. (2011). Bancos de América. [En línea]. Disponible en: www.sudamericano.fin.ec, [Consultado el 02.08. 2011]. El banco sudamericano en todos estos años de funcionamiento continuo y sin interrupciones ha demostrado que está cumpliendo con su misión lo que lo convierte en un banco muy fiable, el cual cuenta con una extensa red de sucursales.

Banco Nacional de Fomento²⁶.

Fue creado el 27 de enero de 1.928 bajo el nombre de Banco Hipotecario del Ecuador, desde 1937 cambia su nombre a Banco Nacional de Fomento. Es una institución financiera pública autónoma, con personería jurídica propia, cuyo objeto fundamental es estimular y acelerar el desarrollo socio-económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia. El banco tiene por objeto principal el desarrollo intensivo de la economía, cuyo efecto promueve y financia programas generales y proyectos específicos de fomento de la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la industria y el comercio de materias y productos originarios del país.

Calificación: BBB-

Misión.- Fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país con equidad territorial, enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población.

Visión.- Ser la institución referente de la banca de fomento y desarrollo en gestión eficiente, que aporta al logro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Oficinas: San Lorenzo, Esmeraldas, Muisne, Quinindé, Babahoyo, Quevedo, La Maná, Chone Bahía, Vinces, Catarama, Pedernales, Balzar, Naranjal, El Empalme, Daule, Milagro, Jipijapa, El Carmen, Manta, Calceta, Pedro Carbo, Santa Elena, Santa Rosa, Arenillas, Piñas, Zaruma, Gonzanamá, Cariamanga, Alamor, Célica, Zapotillo, Catocha, Macará, Zumba, Gualaquiza, Gualaceo, Girón, Azogues, Paute, Cañar, La Troncal, Chunchi, Ambato, Latacunga, El Corazón, Guaranda, Alausi, Quero, Zumbahua, Machachi, Los Bancos, Otavalo,

²⁶Banco nacional de fomento. (2011). Banco de Fomento. [En línea]. Disponible en: www.bnf.fin.ec, [Consultado el 23. 07. 2011]. El banco de fomento lleva muchos años laborando, en este tiempo ha alcanzado la calificación BBB- lo cual es conproducente para este banco. Pero aun así ha demostrado cumplir con sus objetivos y satisfacer a los clientes que acuden a esta institución.

Ibarra, El Ángel, Tulcán, San Gabriel, Lago Agrio, Shushufindi, Baeza, Orellana, El Tena, Macas, Sucúa, Méndez, L. Indanza

Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato²⁷.

Se constituyo en 1984, regida desde el inicio de sus operaciones bajo el marco de una cooperativa de ahorro y crédito. En el año 2007, la Asamblea General Ordinaria de representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio de Ambato” resolvió adecuar su estatuto social a lo previsto en el reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por otro lado, la cooperativa posee una estructura administrativa con profesionales de experiencia, mismos que han permitido alcanzar los logros obtenidos durante su corto periodo dentro del mercado financiero.

Calificación: BB-

Misión.- Propender el desarrollo de nuestros asociados, ofreciendo servicios y productos con la mas alta calidad, que superen las expectativas de los socios, con el respaldo de una organización más sólida y rentable, contando con el recurso humano capaz y motivado.

Visión.- Constituirnos en una entidad flexible y moderna, en los sectores de finanzas y producción, contribuyendo al desarrollo de la sociedad y del país, lider en servicios financieros de calidad, basados en prácticas éticas y en la implementación de normativas internacionales para adquirir prestigio y eficiencia.

²⁷Cooperativa cámara de comercio de Ambato. Cooperativas en la ciudad de Ambato. [En línea]. Disponible en: www.cca.fin.ec, [Consultado él. 23. 07. 2011]. formada a los principios de los años 80 se constituyó como cooperativa de ahorro, hasta el año 2007 en el que la asamblea constituyente la declaro cooperativa da la cámara de comercio de la ciudad de Ambato. Desde entonces la cooperativa ha constituido una entidad económica flexible y a la vez eficiente.

Oficinas: Guayaquil, Ambato, Autocoop Ambato, Centro Financiero Ambato, Quito Norte, Quito Sur, Puyo, Latacunga, Guaranda, Peñiño, Pillaro, Baños.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda²⁸.

Es una institución financiera referente de calidad y solidaridad, nació a su vida institucional como pre cooperativa en noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesiásticas de la ciudad de Guaranda. Con un recurso humano comprometido en una cultura de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus socios y clientes. Ofrece productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a las demandas de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad; potencializando esfuerzos a través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos.

Calificación: BBB-

Misión.- Somos una empresa financiera cooperativa bolivarenses controlada por la superintendencia de bancos y seguros, que presta a sus socios y clientes productos y servicios financieros competitivos; manejada por personal debidamente capacitado con amplia experiencia y afán de servicio a la colectividad

Visión.- En el año 2014 la cooperativa Guaranda limitada se encuentra mejor posicionada y en continuo crecimiento en el mercado local y nacional; sus indicadores financieros y excelencia en el servicio se reflejan en la confianza del público; la calidez humana y responsabilidad social de su gobierno corporativo son motivo de garantía y seguridad.

²⁸Cooperativa de ahorro y crédito Guaranda. (2011). [En línea]. Ecuador. Disponible en: www.cca.fin.ec. [Consultado el 23. 07. 2011]. La cooperativa de ahorro y crédito Guaranda tiene un personal muy comprometido y eficiente lo que ayuda de manera muy significativa a la institución financiera. Y pretende para el año 2014 ser una cooperativa muy bien posicionada en el mercado local.

Oficinas: Caluma, Guaranda y Echeandía

Cooperativa Codesarrollo²⁹

El 17 de agosto de 1998, cuando una parte de la banca tradicional del Ecuador estaba quebrando, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda., cuya sigla es **CODESARROLLO** con la finalidad de participar en el mercado financiero desde una perspectiva incluyente. Busca establecer alianzas estratégicas con sus socios y otras instituciones, para brindar servicios ágiles y justos a aquellos que no acceden al mercado financiero formal tradicional.

Calificación: BBB-

Misión.- Codesarrollo es una cooperativa financiera con visión social, que busca y apoya el desarrollo integral de la población marginada del Ecuador en las áreas rurales y urbano-populares, a través de la prestación de productos y servicios financieros, y del fortalecimiento de las finanzas populares y solidarias locales

Visión.- Ser una entidad financiera sólida y en permanente crecimiento, referente a nivel nacional en el apoyo al desarrollo de las finanzas populares y solidarias, que presta productos y servicios financieros eficientes orientados principalmente a la generación de empleo y actividades productivas, logrando la satisfacción de nuestros socios, clientes, colaboradores y aliados estratégicos

Oficinas: Matriz Quito, Principal Quito, Quito Norte, Ibarra, Latacunga, Guaranda, Riobamba, Lago Agrio, Portoviejo, Cuenca, Loja, Coca, Ambato, Pimampiro (Imbabura), San Gabriel (Carchi), Santo Domingo y Pindal.

²⁹Cooperativa Codesarrollo. (2011). Codesarrollo. [En línea]. Ecuador. Disponible en: www.codesarrollo.fin.ec, [Consultado él. 23. 07. 2011]. Creada en 1998 La cooperativa cuenta con un personal muy capacitado y comprometido. La cooperativa tiene un objetivo social con el cual busca ayudar en el desarrollo integral de la población marginal. La institución promete ser una entidad financiera sólida y en permanente crecimiento y prestar productos y servicios financieros más eficientes

Cooperativa El Sagrario³⁰

Es una sociedad de personas que a diferencia de las sociedades de capital, fue fundada sobre la base de la cooperación el 10 de junio de 1964, por un grupo humano portador de grandes sueños y esperanzas con el objetivo de mejorar las condiciones de vida y satisfacer necesidades comunes, propias del grupo y de la comunidad. En esta agrupación de personas encontró la clase media, el espacio del mercado de crédito apropiado para ejercer los fundamentales principios de solidaridad humana, autogestión y ayuda compartida.

Calificación: A+

Misión.- Brindar productos y servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de socios y clientes contribuyendo al desarrollo Socio – Económico del Ecuador.

Visión.- Ser reconocida por su calidad, seguridad y servicio, basado en crecimiento continuo apoyándose en tecnología y productos innovadores, soportada en un marco de responsabilidad social y buen gobierno corporativo.

Oficinas: Azuay, Bolívar, Cañar, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, El Oro Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Orellana, Pastaza, Pichincha, Santa Elena, Santo Domingo de los Tsáchilas, Sucumbíos, Tungurahua, Zamora Chinchipe.

³⁰Cooperativa El sagrario. (2011). Cooperativa el sagrario. [En línea]. Disponible en: www.elsagrario.com, [Consultado él. 24. 07. 2011]. La cooperativa El Sagrario. Cuenta con una extensa red de oficinas lo que es algo que ayuda a la cooperativa a estar en contacto con el cliente su conocida calidad en el servicio hace que los clientes acudan a esta cooperativa.

Cooperativa San José³¹.

En 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia de Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos, en el año 1985 se percibía como una institución en crisis, enfocada a lo social. A partir de 1986 la nueva administración, crea productos de créditos al segmento de asalariados empezando otra etapa, al firmar convenios con instituciones públicas y privadas. La implementación de políticas financieras, decisión de cambio, actitud innovadora, un manejo técnico y profesional, han permitido a la cooperativa pasar de una institución local enfocada al consumo; a una entidad provincial y regional, con servicios y productos financieros orientados a las micro finanzas, controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Calificación: BBB

Misión.- Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad

Visión.- Consolidar el liderazgo en sus mercados principales de intervención y la orientación al apoyo a los sectores productivos, ampliando su cobertura y competitividad de los productos y servicios financieros, con tecnología, recursos humanos y gestión que le permitan alcanzar una calificación de riesgo no menor a A.

Oficinas: Cuenta con 6 oficinas ubicadas en: San José de Chimbo, Guaranda, San Miguel, Chillanes, Montalvo,

³¹Ventanas La cooperativa San José (2011). Cooperativa San José [En línea]. Ecuador. Disponible en: www.coopsanjose.fin.ec, [Consultado el 24. 07. 2011]. La cooperativa San José tiene muy pocas sucursales en comparación con la competencia pero es algo que no limita la producción de la cooperativa.

2.2 Evolutivo de captaciones

Tabla N. 10

TOTAL DE CAPTACIONES GUARANDA			
	Año 2008	Año 2009	Año 2010
BANCA PRIVADA			
Captaciones	24.477.469,08	22.658.084,21	26.144.248,00
BANCA PÚBLICA			
Captaciones	9.077.902,80	7.391.418,78	7.608.101,16
COOPERATIVAS			
Captaciones	15.699.950,00	18.053.054,35	25.719.892,44
TOTAL	49.255.321,88	48.102.557,34	59.472.241,60

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 11

NÚMERO DE CLIENTES DEPOSITANTES TOTAL GUARANDA 2009-2010				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE IFI	Año 2009	Año 2010	Año 2010 - Año 2009	Año 2010 - Año 2009
BANCA PRIVADA	12.409,00	12.844,00	435,00	3,51
BANCA PUBLICA	3.316,00	2.573,00	-743,00	-22,41
COOPERATIVAS	31.252,00	44.542,00	13.290,00	42,53
TOTAL	46.977,00	59.959,00	12.982,00	27,63

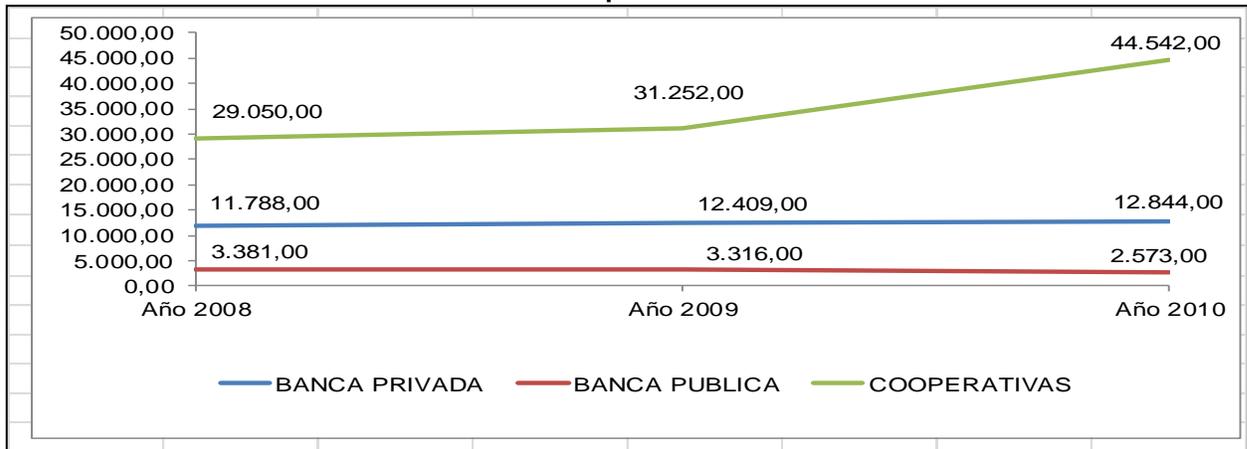
NÚMERO DE CLIENTES DEPOSITANTES TOTAL GUARANDA 2008-2009				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE IFI	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
BANCA PRIVADA	11.788,00	12.409,00	621,00	5,27
BANCA PUBLICA	3.381,00	3.316,00	-65,00	-1,92
COOPERATIVAS	29.050,00	31.252,00	2.202,00	7,58
TOTAL	44.219,00	46.977,00	2.758,00	6,24

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N. 2

Número de clientes depositantes total Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

El indicador de bancarización que relaciona el número de depositantes frente a la población total (población económicamente activa, que por su valor constante igual 1'836.665 habitantes no se ha dividido para su valor) entre dic/08 y dic/10 muestra una clara tendencia ascendente en las cooperativas enmarcadas en 7.58% de dic/09 a dic/08 y 42.53% de dic/10 a dic/09, esto obedece a que en la ciudad de Guaranda a más de liderar las cooperativas en relación al número de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se adaptan a las necesidades de sus asociados, brindan mayor accesibilidad a los clientes en lo que se refiere a montos de apertura de cuentas, ofrecen mejores tasas de interés en inversiones y una tramitología ágil en la obtención de créditos en relación a la banca priva y pública.

Para la banca pública como para la banca privada debido a su número de entidades que en nuestro caso son 2 bancos privados y un público, su tendencia es mínima en porcentajes de 5,27% para dic/09 a dic/08 y 3,51% para dic/10 a dic/09, es necesario indicar que para la banca pública su tendencia es negativa de menos 1.92% de dic/09 a dic/08 a menos 22.41% de dic/10 a dic/09. Esto es debido a que las cooperativas ofrecen mejores productos y servicios financieros (a pesar de que la banca privada tiene una mayor diversidad de los mismos), apoyan a proyectos productivos y al sector informal que en el caso de la ciudad de Guaranda el segmento de clientes que lidera

son en su mayoría agricultores y pequeños comerciantes a los que les ofrecen créditos y lo más importante les brindan apoyo con charlas de capacitación, lo que provocó que el número de clientes se desplace de la banca pública y la privada a las cooperativas y estas incrementen su cartera de clientes.

Tabla N. 12

TOTAL DE CAPTACIONES GUARANDA 2009 - 2010				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE IFI	Año 2009	Año 2010	Año 2010 - Año 2009	Año 2010 - Año 2009
BANCA PRIVADA	22.658.084,21	26.144.248,00	3.486.163,79	15,39
BANCA PUBLICA	7.391.418,78	7.608.101,16	216.682,38	2,93
COOPERATIVAS	18.053.054,35	25.719.892,44	7.666.838,09	42,47
TOTAL	48.102.557,34	59.472.241,60	11.369.684,26	23,64

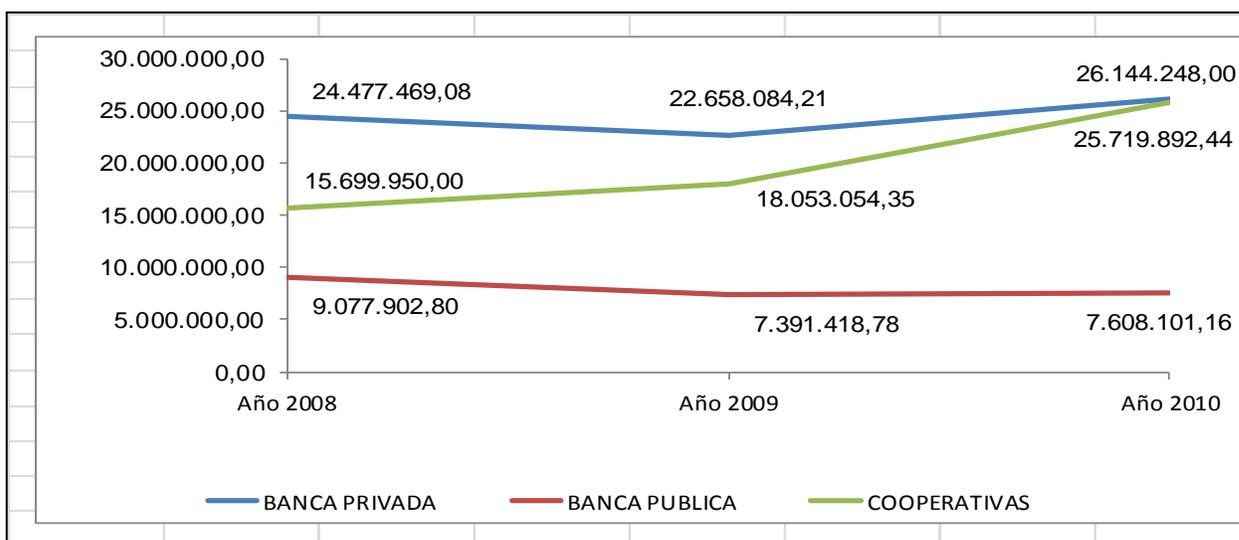
TOTAL DE CAPTACIONES GUARANDA 2008-2009				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE IFI	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
BANCA PRIVADA	24.477.469,08	22.658.084,21	-1.819.384,87	-7,43
BANCA PUBLICA	9.077.902,80	7.391.418,78	-1.686.484,02	-18,58
COOPERATIVAS	15.699.950,00	18.053.054,35	2.353.104,35	14,99
TOTAL	49.255.321,88	48.102.557,34	-1.152.764,54	-2,34

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practq/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N. 3

Total de captaciones Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practq/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En función del total de captaciones al igual que el número de clientes el índice de bancarización, en las cooperativas se incrementó en \$ 2'353.104,35 dólares de dic/09 a dic/08 y de \$ 7'666.838,09 dólares de dic/10 a dic/09, que corresponde al 14,99% y 42,47% respectivamente.

En la banca privada el valor de captaciones en relación a dic/09 a dic/08 se redujo en \$ 1'819.384,87 dólares y en relación a dic/10 a dic/09 se incrementa en \$ 3'486.163,79 dólares que en porcentajes corresponde a menos 7,43% a más 15,39%.

Y finalmente en la banca pública el total de captaciones el valor en relación dic/09 a dic/08 tenemos una reducción menos \$ 1'686.484,02 dólares y a dic/10 a dic/09 se incrementa \$ 216.682,38 dólares que en porcentajes representa menos 18,58% a más 2.93%.

Al igual que el índice de bancarización, las captaciones también se incrementaron en las cooperativas, debido a que las tasas pasivas que estas manejan tienen un índice más alto que las de la banca privada y pública lo que las vuelve más atractivas para los clientes, permitiéndoles a las cooperativas obtener además una buena captación de recursos que luego les sirve para entregar en préstamos, razón de ser para que las captaciones tengan su tendencia positiva.

2.2.1 Por tipo de depósito

Tabla N. 13

SISTEMA FINANCIERO GUARANDA 2008-2009				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPOS DE CUENTAS	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
Corriente	13.775.207,52	6.930.750,88	-6.844.456,64	-49,69
Ahorros	25.279.861,79	29.017.648,13	3.737.786,34	14,79
Plazo	8.116.285,75	10.449.209,47	2.332.923,72	28,74
Otros Depósitos	2.083.966,82	1.704.949,37	-379.017,45	-18,19
TOTAL	49.255.321,88	48.102.557,85	-1.152.764,03	-2,34

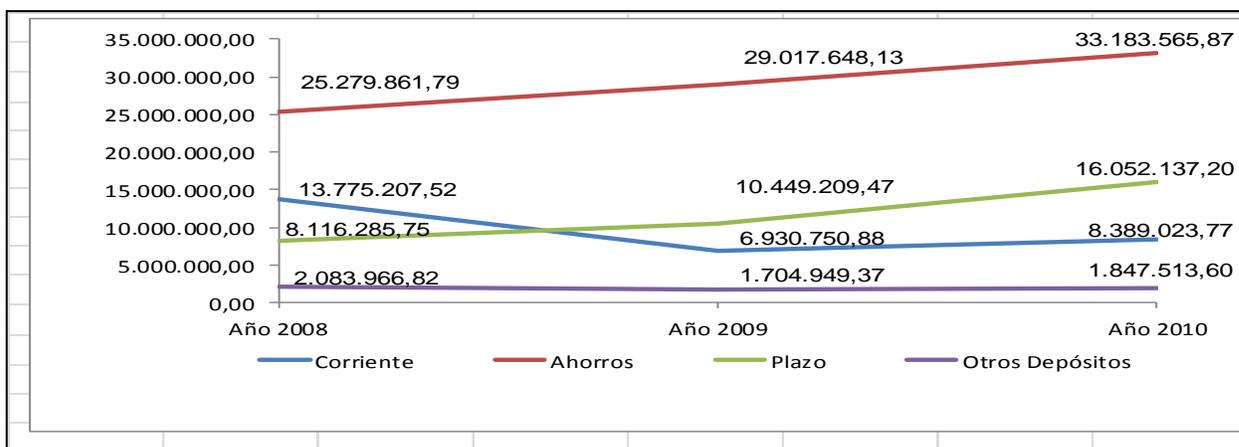
SISTEMA FINANCIERO GUARANDA 2009-2010				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPOS DE CUENTAS	Año 2009	Año 2010	Año 2010 - Año 2009	Año 2010 - Año 2009
Corriente	6.930.750,88	8.389.023,77	1.458.272,89	21,04
Ahorros	29.017.648,13	33.183.565,87	4.165.917,74	14,36
Plazo	10.449.209,47	16.052.137,20	5.602.927,73	53,62
Otros Depósitos	1.704.949,37	1.847.513,60	142.564,23	8,36
TOTAL	48.102.557,85	59.472.240,44	11.369.682,59	23,64

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 4

Captaciones por el tipo de depósito Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Para este análisis se consolidó el tipo de cuentas en la banca privada, banca pública y las cooperativas de acuerdo a los tipos de depósito.

Los tipos de depósitos que se presentan tales como captaciones en cuentas corrientes en relación de dic/09 a dic/08 existe una reducción del 49.69% y en relación de dic/10 a dic/09 existe un incremento del 21,04%.

En lo que respecta a depósitos en cuentas de ahorros existe un incremento del 14,79% en relación de dic/09 a dic/08 y de igual forma un 14,36% de dic/10 a dic/09.

Los depósitos a plazo tienen un incremento del 28,74% de dic/09 a dic/08 y de igual forma un 53,62% de dic/10 a dic/09, en otros depósitos existe una disminución de 18.19% de dic/09 a dic/08, y un incremento del 8,36% de dic/10 a dic/09.

En este caso podemos indicar que debido al giro del negocio de la población de Guaranda, la gente tiene disponibilidad de dinero en ciertos períodos estacionales de acuerdo al producto y al clima en sus diferentes actividades productivas como por ejemplo la agricultura, invierte este dinero a plazo hasta comenzar su nuevo ciclo productivo. En lo que se refiere a cuentas corrientes y de ahorros los clientes mantiene su dinero para el giro diario de sus negocios.

Las instituciones financieras se fondean del capital de sus accionistas en el caso de las instituciones privadas, de dinero del gobierno e instituciones públicas en el caso de la banca pública y del capital de los socios en el caso de las cooperativas.

2.2.2 Por subsistema

Tabla N. 14

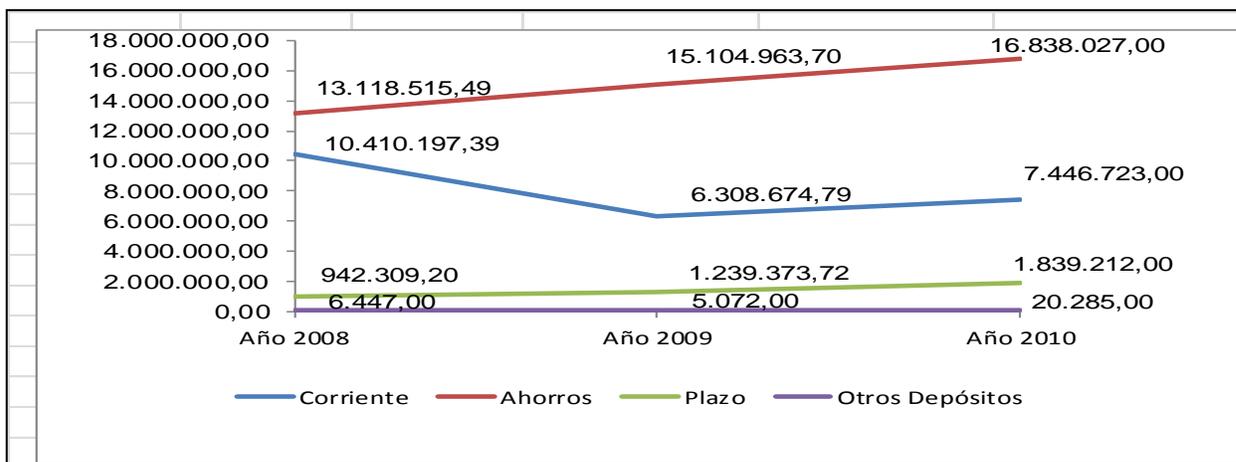
SISTEMA FINANCIERO LOCAL GUARANDA			
Tipos de Cuentas	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Banca Privada			
Corriente	10.410.197,39	6.308.674,79	7.446.723,00
Ahorros	13.118.515,49	15.104.963,70	16.838.027,00
Plazo	942.309,20	1.239.373,72	1.839.212,00
Otros Depósitos	6.447,00	5.072,00	20.285,00
Total	24.477.469,08	22.658.084,21	26.144.247,00
Banca Pública			
Corriente	3.365.010,13	622.076,09	942.300,77
Ahorros	4.469.726,30	5.653.031,00	5.474.424,53
Plazo	1.243.146,55	1.116.292,38	1.191.356,04
Otros Depósitos	19,82	19,82	19,82
Total	9.077.902,80	7.391.419,29	7.608.101,16
Cooperativas			
Corriente			
Ahorros	7.691.620,00	8.259.653,43	10.871.114,34
Plazo	5.930.830,00	8.093.543,37	13.021.569,16
Otros Depósitos	2.077.500,00	1.699.857,55	1.827.208,78
Total	15.699.950,00	18.053.054,35	25.719.892,28
TOTAL GENERAL	49.255.321,88	48.102.557,85	59.472.240,44

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Banca Privada

Grafico N. 5
Captaciones Banca Privada Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

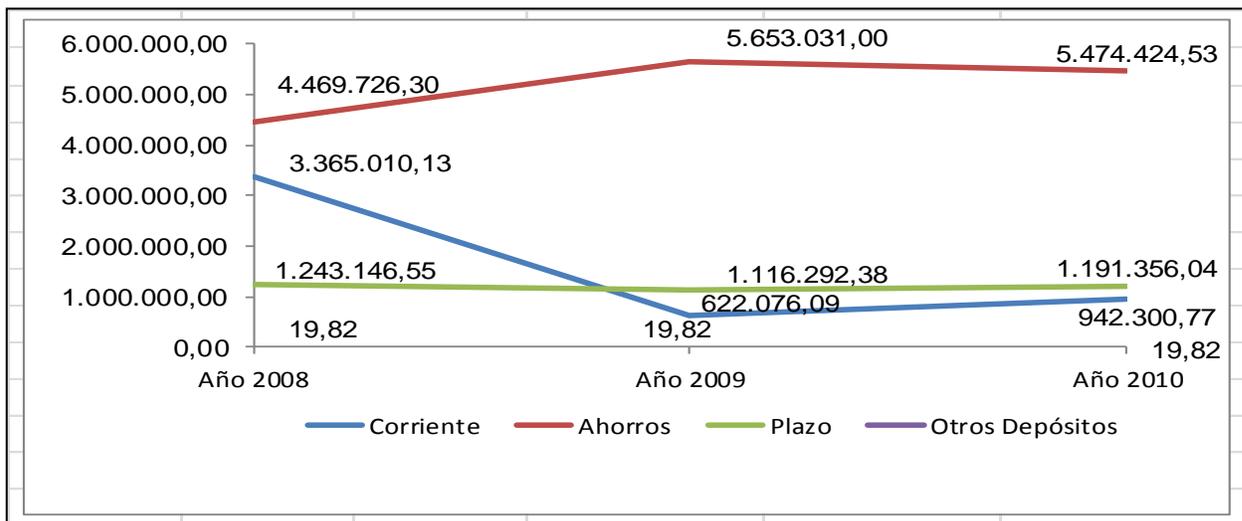
Existe una mayor tendencia en el subsistema banca privada con incremento de \$ 1'733.063 dólares en cuentas de ahorros del año 2009 al 2010; mientras que en las cuentas corrientes en el período 2008 2009 existe un decremento de \$ 4'101.522 dólares y del 2009 al 2010 existe un incremento de \$ 1'138.049 dólares. Cabe mencionar que para depósitos a plazo el crecimiento es leve del 2009 al 2010 en \$ 599.838 dólares y en otros depósitos no son tan significativos.

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 en consecuencia freno el ritmo del crecimiento que venían manteniendo las colocaciones de las instituciones financieras componentes del sistema hasta el año 2008. Los hechos mencionados determinaron un moderado crecimiento del sistema bancario en el 2009; sin embargo este ritmo de crecimiento denota una recuperación para el año 2010.

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 desde finales del año 2008; por lo tanto, ante este comportamiento la mayoría de las entidades bancarias tomaron una política conservadora que privilegió mantener sus posiciones de liquidez a través de la desaceleración de las colocaciones y mayor eficiencia en la recuperación de créditos. Dicho comportamiento se mantuvo principalmente durante el primer semestre del año, ya que con la recuperación de la liquidez de la economía ocurrida en el segundo semestre se dinamizaron nuevamente las operaciones. Para el año 2010, se mantuvo el comportamiento de finales del año 2009 y se acentuó la reactivación de las operaciones y, consecuentemente, la recuperación de los resultados de los integrantes del sistema bancario en general.

Banca Pública

Grafico N. 6
Captaciones Banca Pública Guaranda



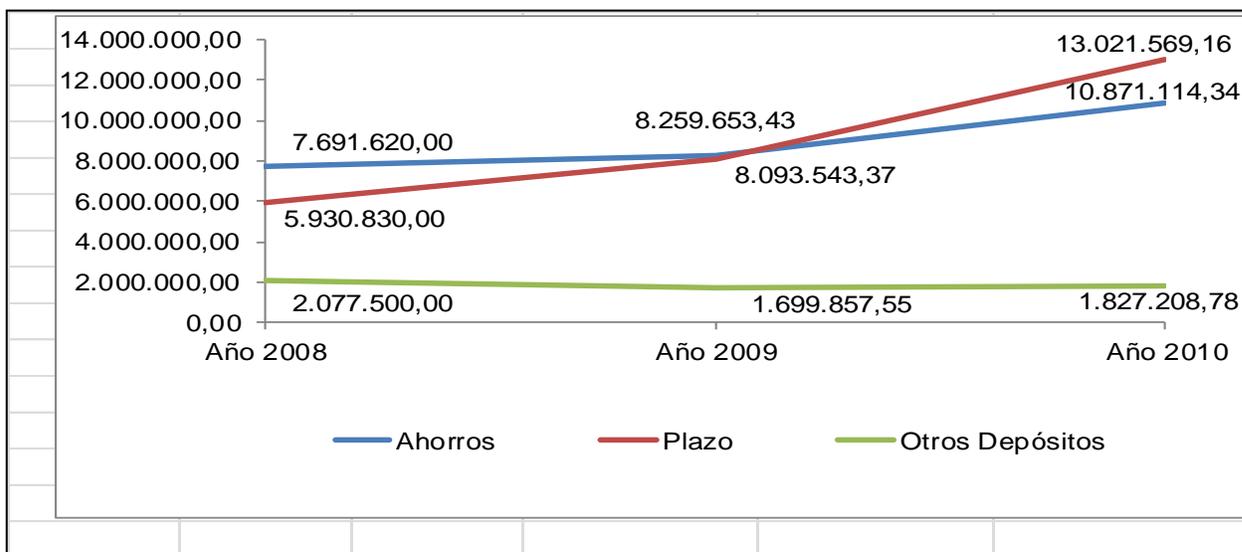
Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Para la banca pública a pesar de ser significativo el nivel de ahorros existe un decrecimiento del 2009 al 2010 de \$ 178.606 dólares, en consideración para las cuentas corrientes su decrecimiento es muy significativo del 2008 al 2010 de \$ 2'422.710 dólares, en lo que se refiere a depósitos a plazo su tendencia es casi constante al igual que los otros depósitos.

Cooperativas

Grafico N. 7
Captaciones Cooperativas Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practq/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los crecimientos para las cuentas de ahorros son de \$ 3'179.494.34 dólares, así como para los depósitos a plazo es de \$7'090.739 dólares desde el año 2008 al 2010 este crecimiento es significativo producto de la disminución de las cuentas corrientes tanto en la banca pública y privada.

Como se puede concluir las cooperativas son las que captan en mayor cantidad debido a sus tasas de interés, su amplia y diversificada base de clientes, fidelidad de sus socios, diversificación de estratos o nichos de mercado que la banca privada y la pública no llega y en las zonas tradicionalmente apartadas de los circuitos financieros como es el caso de la ciudad de Guaranda.

2.3 Evolutivo de colocaciones

Tabla N. 15

TOTAL DE COLOCACIONES GUARANDA			
	Año 2008	Año 2009	Año 2010
BANCA PRIVADA			
Colocaciones	7.947.500,00	9.617.108,98	11.552.774,82
BANCA PÚBLICA			
Colocaciones	7.707.700,00	8.410.351,43	12.199.691,39
COOPERATIVAS			
Colocaciones	18.509.780,00	19.271.186,87	28.781.539,19
TOTAL	34.164.980,00	37.298.647,28	52.534.005,40

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N 16

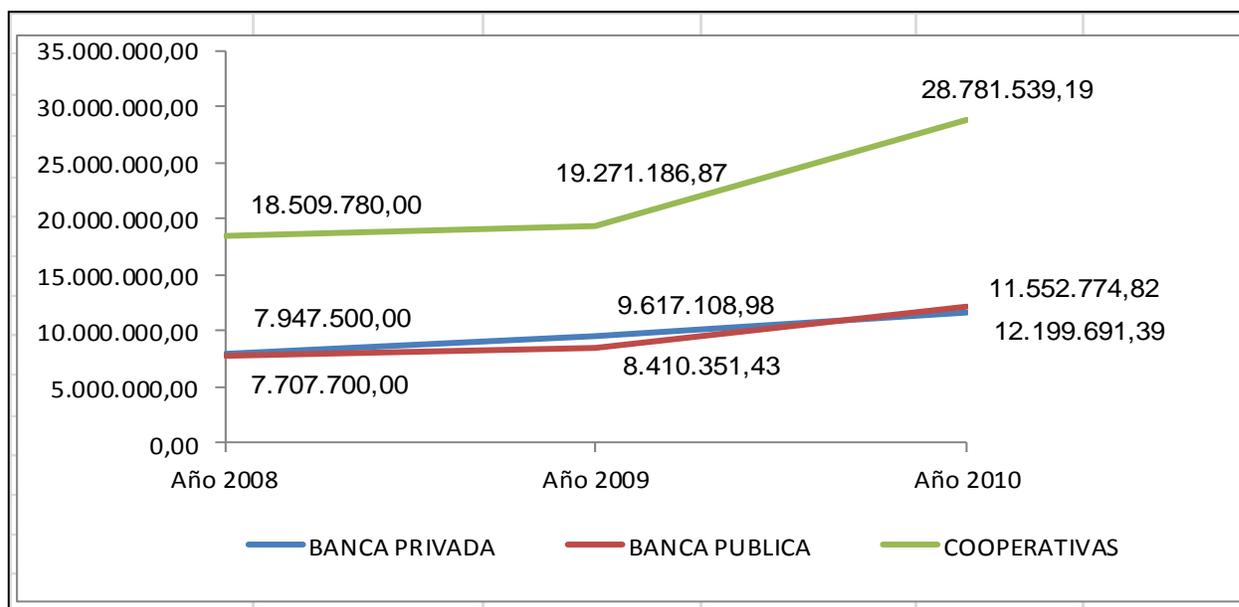
CARTERA POR SUBSISTEMAS TOTAL GUARANDA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE IFI	Año 2009	Año 2010	Año 2010 - Año 2009	Año 2010 - Año 2009
BANCA PRIVADA	9.617.108,98	11.552.774,82	1.935.665,84	20,13
BANCA PUBLICA	8.410.351,43	12.199.691,39	3.789.339,96	45,06
COOPERATIVAS	19.271.186,87	28.781.539,19	9.510.352,32	49,35
TOTAL	37.298.647,28	52.534.005,40	15.235.358,12	40,85

CARTERA POR SUBSISTEMAS TOTAL GUARANDA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE IFI	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
BANCA PRIVADA	7.947.500,00	9.617.108,98	1.669.608,98	21,01
BANCA PUBLICA	7.707.700,00	8.410.351,43	702.651,43	9,12
COOPERATIVAS	18.509.780,00	19.271.186,87	761.406,87	4,11
TOTAL	34.164.980,00	37.298.647,28	3.133.667,28	9,17

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N. 8
Cartera por subsistemas total Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practq/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En el caso las colocaciones podemos indicar que en la banca privada de dic/09 a dic/08 tiene un incremento del 21.01% y del 20.13% de dic/10 a dic/09. La banca pública tiene un incremento de 9.12% de dic/09 a dic/08 y del 45.06% de dic/10 a dic/09. En el caso de las cooperativas tienen un incremento del 4.11% de dic/09 a dic/08 y del 49.35% de dic/10 a dic/09, en relación a dic/09 a dic/08 podemos observar que tiene un incremento en las colocaciones la banca privada en mayor porcentaje lo que no sucede en dic/10 a dic/09 que el mayor porcentaje de incremento tienen las cooperativas. Las cooperativas son uno de los principales vehículos de penetración financiera entre los segmentos poblacionales de menores ingresos, al facilitar acceso a servicios y financiamiento, especialmente en el área rural de la ciudad de Guaranda, las colocaciones se agilitan de manera oportuna (tramites más ágiles, pero más riesgosos por el segmento de clientes) en las cooperativas que en los otros subsistemas.

2.3.1 Por tipo de cartera

Tabla N. 17

TOTAL POR EL TIPO DE CARTERA GUARANDA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2009	Año 2010	Año 2010- Año2009	Año 2010- Año2009
CONSUMO	9.370.298,68	14.788.512,00	5.418.213,32	57,82
MICROEMPRESA	16.113.470,15	24.123.045,53	8.009.575,38	49,71
VIVIENDA	4.356.120,65	4.974.627,87	618.507,22	14,20
COMERCIAL	7.458.757,80	8.647.820,00	1.189.062,20	15,94
TOTAL	37.298.647,28	52.534.005,40	15.235.358,12	40,85

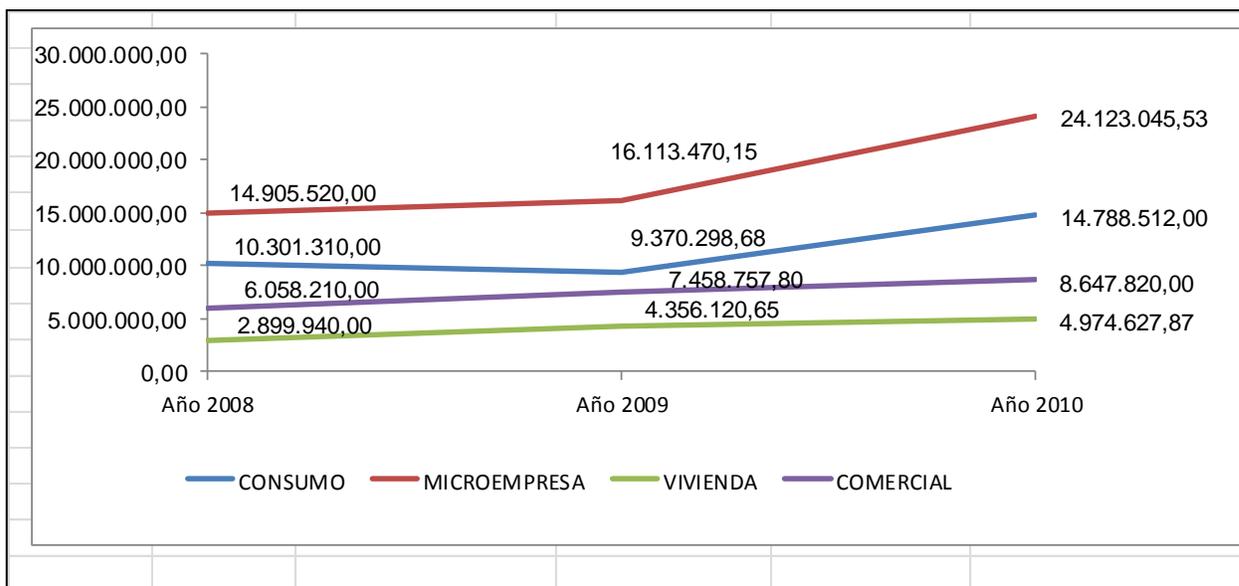
TOTAL POR EL TIPO DE CARTERA GUARANDA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2008	Año 2009	Año 2009- Año2008	Año 2008
CONSUMO	10.301.310,00	9.370.298,68	-931.011,32	-9,04
MICROEMPRESA	14.905.520,00	16.113.470,15	1.207.950,15	8,10
VIVIENDA	2.899.940,00	4.356.120,65	1.456.180,65	50,21
COMERCIAL	6.058.210,00	7.458.757,80	1.400.547,80	23,12
TOTAL	34.164.980,00	37.298.647,28	3.133.667,28	9,17

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N. 9

Totales por tipo de cartera Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Las colocaciones más predominantes se rigen a la microempresa con una variación de dic/10 a dic/09 de 49,71%. En el caso del crédito de consumo tenemos una variación de dic/10 a dic/09 de 57,82%; en el caso de la cartera comercial y de vivienda su incremento es leve que varía del 14,20% y 15,94% respectivamente.

Esto se debe a que al segmento de clientes que tiene la ciudad de Guaranda que acceden al sistema financiero son agricultores, comerciantes y propietarios de pequeñas empresas y estos son la causa del crecimiento en la cartera de consumo y microempresa.

2.3.2 Por subsistema

Tabla N. 18

CARTERA POR SUBSISTEMAS GUARANDA			
Tipos de Créditos	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Banca Privada			
Consumo	2.631.960,00	2.160.376,53	3.300.468,00
Microempresa	3.211.460,00	3.945.291,66	4.460.848,82
Vivienda	920.720,00	2.292.372,64	2.635.036,00
Comercial	1.183.360,00	1.219.068,15	1.156.422,00
Total	7.947.500,00	9.617.108,98	11.552.774,82
Banca Pública			
Consumo	1.507.290,00	900.335,00	2.199.482,00
Microempresa	1.447.360,00	1.348.075,16	3.227.099,39
Vivienda	0,00	0,00	0,00
Comercial	4.753.050,00	6.161.941,27	6.773.110,00
Total	7.707.700,00	8.410.351,43	12.199.691,39
Cooperativas			
Consumo	6.162.060,00	6.309.587,15	9.288.562,00
Microempresa	10.246.700,00	10.820.103,33	16.435.097,32
Vivienda	1.979.220,00	2.063.748,01	2.339.591,87
Comercial	121.800,00	77.748,38	718.288,00
Total	18.509.780,00	19.271.186,87	28.781.539,19
TOTAL GENERAL	34.164.980,00	37.298.647,28	52.534.005,40

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10.

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Banca Privada

Tabla N. 19

BANCA PRIVADA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2009	Año 2010	Año2010-Año 2009	Año 2010-Año 2009
CONSUMO	2.160.376,53	3.300.468,00	1.140.091,47	52,77
MICROEMPRESA	3.945.291,66	4.460.848,82	515.557,16	13,07
VIVIENDA	2.292.372,64	2.635.036,00	342.663,36	14,95
COMERCIAL	1.219.068,15	1.156.422,00	-62.646,15	-5,14
TOTAL	9.617.108,98	11.552.774,82	1.935.665,84	20,13

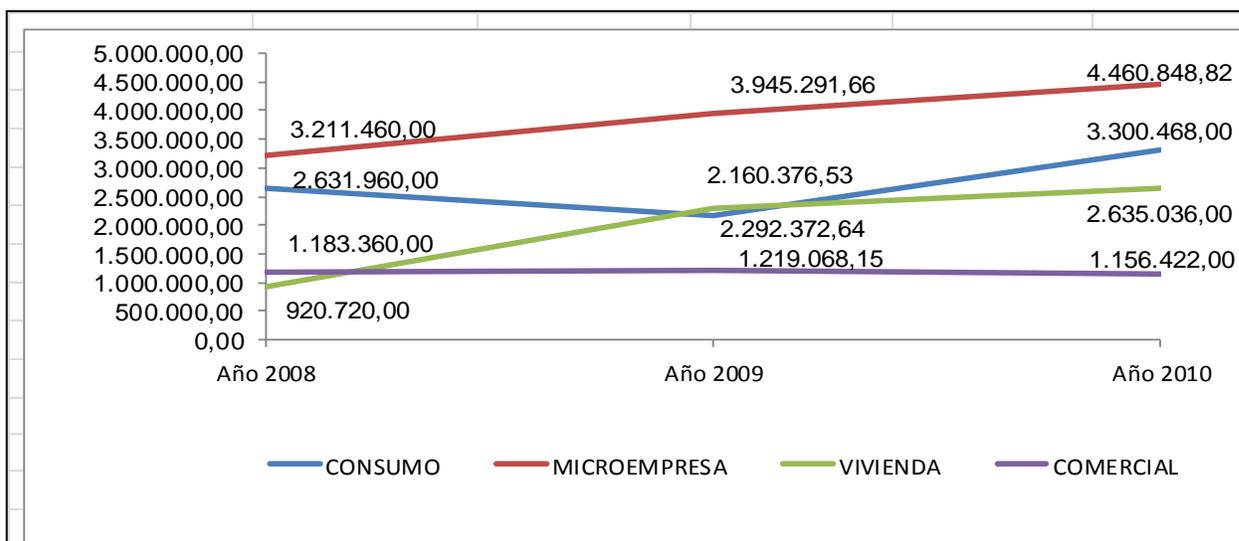
BANCA PRIVADA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
CONSUMO	2.631.960,00	2.160.376,53	-471.583,47	-17,92
MICROEMPRESA	3.211.460,00	3.945.291,66	733.831,66	22,85
VIVIENDA	920.720,00	2.292.372,64	1.371.652,64	148,98
COMERCIAL	1.183.360,00	1.219.068,15	35.708,15	3,02
TOTAL	7.947.500,00	9.617.108,98	1.669.608,98	21,01

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N. 10

Por el tipo de cartera Banca Privada Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_busr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En el caso de la banca privada en relación a los años 2010 y 2009 existe un crecimiento de \$ 515.557,16 dólares en el crédito microempresa, en el crédito de consumo existe un incremento de \$ 1'140.091,47 dólares, en el crédito de vivienda un crecimiento leve de \$ 342.663,36 dólares, y el crédito comercial un leve decrecimiento de \$ 62.646.15 dólares.

Banca Pública

Tabla N. 20

BANCA PÚBLICA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2009	Año 2010	Año 2010 - Año 2009	Año 2010 - Año 2009
CONSUMO	900.335,00	2.199.482,00	1.299.147,00	144,3
MICROEMPRESA	1.348.075,16	3.227.099,39	1.879.024,23	139,39
VIVIENDA	0	0	0	
COMERCIAL	6.161.941,27	6.773.110,00	611.168,73	9,92
TOTAL	8.410.351,43	12.199.691,39	3.789.339,96	45,06

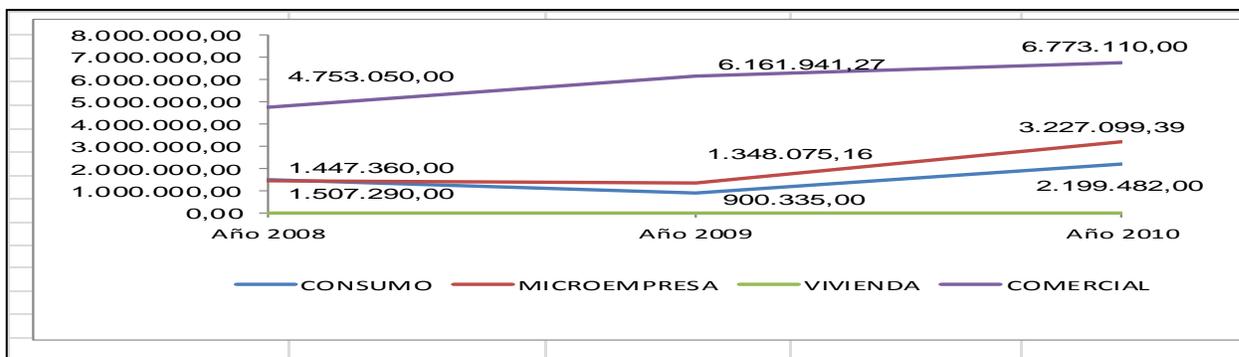
BANCA PÚBLICA				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARETRA	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
CONSUMO	1.507.290,00	900.335,00	-606.955,00	-40,27
MICROEMPRESA	1.447.360,00	1.348.075,16	-99.284,84	-6,86
VIVIENDA	0	0	0	
COMERCIAL	4.753.050,00	6.161.941,27	1.408.891,27	29,64
TOTAL	7.707.700,00	8.410.351,43	702.651,43	9,12

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N. 11

Por el tipo de cartera Banca Pública Guaranda



Fuente: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En el caso de la banca pública tenemos un incremento en relación a los años 2009 a 2010 en la banca comercial de \$ 611.168.73 dólares, en la microempresa un crecimiento de \$ 1'929.024,23 dólares, en la banca de consumo un incremento de \$ 1'299.147 dólares.

Cooperativas

Tabla N. 21

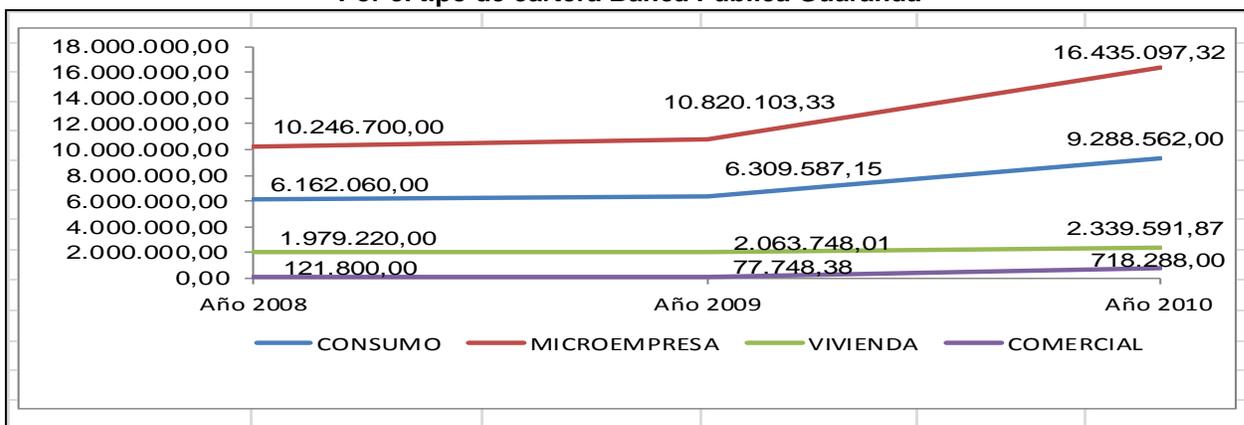
COOPERATIVAS				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2009	Año 2010	Año 2010 - Año 2009	Año 2010 - Año 2009
CONSUMO	6.309.587,15	9.288.562,00	2.978.974,85	47,21
MICROEMPRESA	10.820.103,33	16.435.097,32	5.614.993,99	51,89
VIVIENDA	2.063.748,01	2.339.591,87	275.843,86	13,37
COMERCIAL	77.748,38	718.288,00	640.539,62	823,86
TOTAL	19.271.186,87	28.781.539,19	9.510.352,32	49,35

COOPERATIVAS				
			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
TIPO DE CARTERA	Año 2008	Año 2009	Año 2009 - Año 2008	Año 2009 - Año 2008
CONSUMO	6.162.060,00	6.309.587,15	147.527,15	2,39
MICROEMPRESA	10.246.700,00	10.820.103,33	573.403,33	5,60
VIVIENDA	1.979.220,00	2.063.748,01	84.528,01	4,27
COMERCIAL	121.800,00	77.748,38	-44.051,62	-36,17
TOTAL	18.509.780,00	19.271.186,87	761.406,87	4,11

Fuente: : http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Grafico N.12
Por el tipo de cartera Banca Pública Guaranda



Fuente: : http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=29&vp_tip=2&vp_buscr=41#10,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En el caso de las cooperativas entre los años 2009 y 2010 tenemos un elevado incremento de \$ 5´614.9993, 99 dólares en la microempresa, en la cartera de consumo se incrementa en \$ 2´978.975 dólares, en el crédito de vivienda un leve incremento de \$ 275.843,86 dólares, en el crédito comercial de \$ 640.539,63 dólares.

Con estos resultados se establece que el financiamiento en los tres tipos de Instituciones financieras de la ciudad de Guaranda es importante para la generación de auto-empleo que permita obtener ingresos para la supervivencia y mejorar las condiciones de vida de las familias. Constituye un instrumento para dinamizar la demanda de grupos más pobres, promueve la equidad en la distribución del ingreso y constituye un mecanismo que permite el flujo de fondos a los sectores más necesitados para promover su desarrollo.

En este caso en la ciudad de Guaranda tienen las cooperativas importantes fortalezas ante los otros actores financieros como proveedores monetarios en pequeña escala y facilitadores del desarrollo social.

2.4 Productos y servicios financieros. Tipos y costos

Se puede mencionar que durante el año 2009 se presentaron cambios normativos, en la que se estableció la reducción o eliminación de las tarifas de algunos servicios que prestaban las entidades financieras a los usuarios, la disminución del encaje bancario y la consecuente creación de la cuenta Fondo de Liquidez, siendo ésta última considerada para el cálculo de activos rentables y activos productivos. Todas las regulaciones mencionadas afectaron directa o indirectamente los estados financieros de las entidades financieras al reducir sus niveles de ingresos, motivo por el cual las instituciones, para compensar estos rubros, se vieron obligadas a implementar nuevas líneas de negocio y diversificar sus productos.

Además, durante el año 2010 se continuó con la regulación de tasas de interés, estableciendo límites a las mismas a través de decretos

2.4.1 Por institución financiera

Productos y servicios financieros

Tabla N. 22

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BANCO DEL PICHINCHA									
Productos Financieros	Captaciones	Cuentas Corrientes	Nacionales	Servicios Financieros	Transferencias	Transferencias Bancarias			
			Internacionales			Transferencias Interbancarias			
		Cuentas de Ahorros	Nacionales		Giros	Giros Nacionales			
			Internacionales			Giros Internacionales			
	Colocaciones	Inversiones			Renta Fija	Pagos a Terceros	Pago de Servicios Básicos		
					Renta Variable		Pago Matrículas Centros Educativos Interbancarios		
		Crédito de Consumo	Crédito de Vivienda		Crédito Micrcrédito		Crédito Comercial	Otros	Aportes Patronales
									Impuestos SRI
									Matriculación Vehicular
									Bono de Desarrollo Humano
		Otros	Tarjetas de Crédito		Diners Club		Varios	Pago Nómina Empleados	
	Visa				Cheque Exterior				
	Mastercard				Cheque de Gerencia				
	Otros	Leasing / Factoring	Comercio Exterior		Garantía Bancaria	Otros	Cheque Certificado		
							Referencia Bancaria		
							Casilleros de Seguridad		
Banca Electrónica									

Fuente: www.pichincha.com/web/personas.php, Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 23

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BANCO SUDAMERICANO						
Productos Financieros	Captaciones	Cuentas Corrientes	Personal	Servicios Financieros	Banca Electrónica	
			Empresarial		Pago de Servicios Básicos	
		Cuentas de Ahorros	Personal		Compra de Pasajes	
			Empresarial		Ordenes de Pago	
	Colocaciones	Créditos	Inversiones		Depósitos a Plazo	Transferencias Banco Central
					Hipotecarios	Giros y Transferencias
					Prendarios	
					Sobre Firmas	
					De trabajo	
					De Estudio	
	Inmobiliarios					

Fuente: www.sudamericano.fin.ec; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N.24

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BANCO DE FOMENTO					
Productos Financieros	Captaciones	Cuentas Corrientes	Personas Naturales	Servicios Financieros	Cajeros Automáticos
		Cuentas de Ahorros	Personas Jurídicas		Herramientas
		Inversiones	Personas Naturales		Banca Virtual
			Personas Jurídicas		Giros y Transferencias
	Colocaciones	Créditos	Depósitos a Plazo		Cuentas Rotativas
			Banca de Segundo Piso		Transferencias Banco Central
			Microcréditos		Bono de Desarrollo Humano
			Créditos de Consumo		Depósitos Judiciales
			Créditos de Desarrollo		Cámara de Compensación
			Productivos		Recaudación de Impuestos

Fuente: www.bnf.fin.ec; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 25

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS CAMARA DE COMERCIO AMBATO						
PRODUCTOS FINANCIEROS	Captaciones	Cuenta de Ahorros	Ahorros a la Vista	SERVICIOS FINANCIEROS	Procesos en Línea	
			Ahorro Especial		Banca Virtual	
			Gana Ahorros		Asistencia en Línea	
			Cuenta Cliente		Giros Internacionales	
			Chequera		Cajeros Automáticos	
	Colocaciones	Créditos	Inversiones		Depósitos a Plazo	Débitos Automáticos
					Comercial	Pago de Servicios
					Consumo	Remesas Global Envíos
					Vivienda	Bono de Desarrollo Humano
					Microcrédito	Recargas Movistar
			Pagos de T/C Pacificard			

Fuente: www.cca.fin.ec.

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 26

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVA GUARANDA					
PRODUCTOS FINANCIEROS	Captaciones	Cuenta de Ahorros	Ahorros Tradicional	SERVICIOS FINANCIEROS	Cajeros Automáticos
			Ahorro Planificado		Pagos
			Peke Ahorro		Seguro de desgravamen
			Ahorro Juvenil		Fondo Mortuario
			Ahorro Premio		
	Colocaciones	Inversiones	Depósitos a Plazo Fijo		
			Microcrédito		
		Créditos	Microempresarial		
			Consumo		
			Vivienda		
			Educativo		
			Promocional		
			Credi Fono		
			Credi Anticipo		
			Cartas de Garantía		

Fuente: www.guarandaltda.fin.ec

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 27

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVA CODESARROLLO					
PRODUCTOS FINANCIEROS	CAPTACIONES	AHORROS	Cuenta de Ahorros a la Vista	SERVICIOS FINANCIEROS	Transferencias
			Cuenta de Ahorros Crecer		Bono de Desarrollo Humano
			Cuenta Ahorro Futuro		Remesas del Exterior
			Cuenta EFLS		Transferencias del Exterior
			Cuenta Desarrollo		Soat
	COLOCACIONES	INVERSIONES	Plazo fijo		Recargas Electrónicas
					Pago del less
		CREDITOS	Credi Microempresarial		SRI
			Credi Desarrollo		Matriculación Vehicular
			Credi Rol		Transferencias de Dominio
			Credi Particular		Pago de Servicios Básicos
			Credi Corporativo		Pago de tarjetas de Crédito
			Credi Vivienda		Visa
			Credi Tierras		Pacificard
			Credi Efectivo		Diners Club
			Credi Emergente		Recaudaciones
			Credi Financiero		Empresas
			Cartas de Crédito		Centros Educativos
					Otras

Fuente: www.codesarrollo.fin.ec

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 28

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVA EL SAGRARIO						
PRODUCTOS FINANCIEROS	CAPTACIONES	AHORROS	Cuentas de Ahorros Chiqui Ahorro	SERVICIOS FINANCIEROS	Envíos al Exterior	
			Pago de Impuestos			
	COLOCACIONES	INVERSIONES	Depósitos a Plazo		Servicios en Línea	
					Seguro de Vida y Accidentes	
		CREDITOS	Crédito de Consumo		Atención Medica	
					Crédito para vehículos	Atención Odontológica
					Crédito para vivienda	Tarjetas de Débito
					Crédito Microcrédito	Cajeros Automáticos
					Cartas de Garantía	Pago de Servicios

Fuente: www.elsagrario.fin.ec,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 29

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVA SAN JOSE LTDA					
PRODUCTOS FINANCIEROS	CAPTACIONES	AHORROS	Ahorro a la Vista	SERVICIOS FINANCIEROS	Bono de Desarrollo Humano
			Cuenta Sueñitos		Soat
			Ahorro Plan Educación, Jubilación, Multiusos		SPI
			Ahorro Fondos de Reserva		Remesas
			Ahorrando Ando		Seguro de Vida
	COLOCACIONES	INVERSIONES	Depósitos a Plazo Fijo		Recaudaciones Tributarias
					Recaudaciones
					Matriculación de Vehículos
					Cajeros automáticos
					Tarjetas de Débito
CREDITOS	Vivienda	Consumo	Microcrédito		

Fuente: www.coopsan jose.fin.ec,

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

El sector de los servicios financieros desempeña una función decisiva en la economía moderna. El conjunto de las entidades que constituyen su sistema financiero contribuye al desarrollo de la gente ya que a través de este sistema se puede optar por captaciones, colocaciones y servicios financieros.

Tarifas de los principales servicios financieros

Banca Privada

Tabla N. 30

Servicios con tarifas máximas vigente a partir del 1 de Julio 2011 SBS				Banco	Banco Sud-
				Pichincha	Americano
No	Servicio	Nombre del Servicio	usd	usd	usd
1	Servicios con cuentas corrientes	Costo por un cheque	0,30	0,30	2,00
2		Cheque devuelto nacional	2,79	2,79	3,00
3		Cheque devuelto del exterior	3,24	3,24	NA
4		Cheque certificado	2,00	2,00	3,00
5		Cheque de gerencia	2,50	2,50	3,00
6		Cheques consideración cámara de compensación	3,00	3,00	3,00
7		Oposición al pago de cheques	3,00	3,00	0,50
8		Abstención de pago de cheques	3,00	3,00	0,00
9		Revocatoria de cheques	3,00	3,00	1,50
10	Servicio de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,50	0,50	NA
11		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0,50	0,50	NA
12		Retiros de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,35	0,35	NA
13	Servicios de consultas	Consultas impresas en cajeros automáticos	0,35	0,35	NA
14	Servicios de referencias	Emisión y entrega de referencias bancarias	2,65	2,65	2,00
15		Cortes de estados de cuentas	1,83	1,83	1,00
16	Servicios de entrega	Entrega de estado de cuenta a domicilio	1,66	1,66	3,50
17		Entrega de estado de cuenta en oficina de la entidad	0,30	0,30	3,00
18	Servicios de copias	Copias de voucher / vale nacional de consumos con tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito	2,00	2,00	NA
19		Copias de voucher / vale del exterior de consumos con tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito	10,00	7,00	NA
20		Copias de estados de cuenta de tarjetas de crédito	0,50	0,50	NA
21	Servicios de transferencias	Transferencias interbancarias SPI recibidas	0,30	0,30	3,00
22		Transferencias interbancarias SPI enviadas por internet	0,50	0,30	4,00
23		Transferencias interbancarias SPI enviadas en oficina de la entidad	2,15	2,15	0,00
24		Transferencias interbancarias SCI recibida	0,30	0,30	3,30
25		Transferencias interbancarias SCI enviadas por internet	0,28	0,28	0,28
26		Transferencias interbancarias SCI enviadas en oficina de la entidad	1,93	1,93	1,93
27		Transferencias enviadas al exterior en oficina de la entidad	55,49	55,49	NA
28		Transferencias recibidas desde el exterior	10,00	8,00	NA
29		Transferencias nacionales otras entidades oficina	2,00	2,00	3,00

30	Servicios de consumos nacionales	Consumos en gasolineras con tarjetas de crédito y/o tarjeta de debito	0,26	0,26	NA
31	Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	1,00	1,00	0,00
32		Reposición de tarjetas de débito	4,94	4,94	NA
33	Servicios de emisión	Emisión de tarjetas de débito	5,15	5,15	NA
34	Servicios de renovación	Renovación de tarjetas de débito	1,85	1,85	NA

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/resol_JB-2011-1950.pdf, <http://wwwp1.pichincha.com/carpetaarchivo/archivoscarpetas/555.pdf>, <http://www.sudamericano.fin.ec/>, Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

El indicador de servicios de tarifas máximas vigentes a partir del 1 de Julio de 2011 bancarización relacionando el costo por cheque entre el Banco del Pichincha y el Banco Sudamericano el costo del Banco Sudamericano es de 1,70 dólares más que del Banco del Pichincha, con respecto a cheques devueltos es de 2,79 dólares; cheque certificado es el mismo que el del Banco Sudamericano. Como se puede apreciar para obtener información consolidada sobre los compromisos y exenciones al momento de efectuar un depósito o retirar dinero estos tienen costos que en si van en beneficio de las instituciones del sector financiero buscando siempre los compromisos de los clientes con las instituciones financieras.

Tabla N. 31

Servicios con tarifas máximas vigente a partir del 1 de Julio 2011 SBS				Banco
				Fomento
No.	Servicio	Nombre del Servicio	usd	usd
	Servicios con cuentas corrientes	Costo por un cheque	0,30	0,30
2		Cheque devuelto nacional	2,79	2,79
3		Cheque devuelto del exterior	3,24	NA
4		Cheque certificado	2,00	2,00
5		Cheque de gerencia	2,50	2,50
6		Cheques consideración cámara de compensación	3,00	0,00
7		Oposición al pago de cheques	3,00	3,00
8		Abstención de pago de cheques	3,00	3,00
9		Revocatoria de cheques	3,00	3,00
10	Servicio de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,50	0,50
11		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0,50	0,50
12		Retiros de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,35	NA
13	Servicios de consultas	Consultas impresas en cajeros automáticos	0,35	0,35
14	Servicios de referencias	Emisión y entrega de referencias bancarias	2,65	2,65
15		Cortes de estados de cuentas	1,83	1,83
16	Servicios de entrega	Entrega de estado de cuenta a domicilio	1,66	NA
17		Entrega de estado de cuenta en oficina de la entidad	0,30	0,30
18	Servicios de copias	Copias de voucher / vale nacional de consumos con tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito	2,00	NA
19		Copias de voucher / vale del exterior de consumos con tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito	10,00	NA
20		Copias de estados de cuenta de tarjetas de crédito	0,50	NA
21	Servicios de transferencias	Transferencias interbancarias SPI recibidas	0,30	0,30
22		Transferencias interbancarias SPI enviadas por internet	0,50	0,50
23		Transferencias interbancarias SPI enviadas en oficina de la entidad	2,15	2,15
24		Transferencias interbancarias SCI recibida	0,30	0,30
25		Transferencias interbancarias SCI enviadas por internet	0,28	0,28
26		Transferencias interbancarias SCI enviadas en oficina de la entidad	1,93	1,93
27		Transferencias enviadas al exterior en oficina de la entidad	55,49	NA
28		Transferencias recibidas desde el exterior	10,00	NA
29		Transferencias nacionales otras entidades oficina	2,00	2,00

30	Servicios de consumos nacionales	Consumos en gasolineras con tarjetas de crédito y/o tarjeta de debito	0,26	NA
31	Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	1,00	1,00
32		Reposición de tarjetas de débito	4,94	4,91
33	Servicios de emisión	Emisión de tarjetas de débito	5,15	5,15
34	Servicios de renovación	Renovación de tarjetas de débito	1,85	1,85

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/resol_JB-2011-1950.pdf, www.bnf.fin.ec,

Investigación propia.

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Continuando con el análisis, las tarifas del Banco de Fomento son las máximas permitidas por la Superintendencia de Bancos, cabe mencionar que esta institución financiera no maneja todos los productos y servicios como la banca privada como es el caso de las tarjetas de crédito y las transferencias al exterior.

Cooperativas

Tabla N. 32

Servicios con tarifas máximas vigente a partir del 1 de Julio 2011 SBS				Coop.	Coop.	Coop.
				CC Ambato	Guaranda	Codesarrollo
No.	Servicio	Nombre del Servicio	usd	usd	usd	usd
1	Servicio de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,50	0,50	0,50	NA
2		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0,50	0,50	0,50	NA
3		Retiros de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,35	NA	NA	NA
4	Servicios de consultas	Consultas impresas en cajeros automáticos	0,35	0,30	0,00	NA
5	Servicios de referencias	Emisión y entrega de referencias bancarias	2,65	2,00	2,50	2,00
6	Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	1,00	1,00	1,00	1,00
7		Reposición de tarjetas de débito	4,94	4,94	4,25	NA
8	Servicios de emisión	Emisión de tarjetas de débito	5,15	5,15	4,25	NA
9	Servicios de renovación	Renovación de tarjetas de débito	1,85	1,85	1,50	NA

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/resol_JB-2011-1950.pdf; www.cca.fin.ec; www.quarandaltida.fin.ec; www.codesarrollo.fin.ec; Investigación propia.

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tabla N. 33

Servicios con tarifas máximas vigente a partir del 1 de Julio 2011 SBS				Coop. El Sagrario	Coop. San José
No.	Servicio	Nombre del Servicio	usd	usd	usd
10	Servicio de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,50	0,50	0,50
11		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0,50	0,50	0,50
12		Retiros de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,35	NA	NA
13	Servicios de consultas	Consultas impresas en cajeros automáticos	0,35	0,30	0,00
14	Servicios de referencias	Emisión y entrega de referencias bancarias	2,65	1,50	0,00
31	Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	1,00	0,00	0,00
32		Reposición de tarjetas de débito	4,94	4,00	3,00
33	Servicios de emisión	Emisión de tarjetas de débito	5,15	5,00	3,00
34	Servicios de renovación	Renovación de tarjetas de débito	1,85	1,85	1,00

Fuente: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/resol_JB-2011-1950.pdf; www.elsagrario.com; www.coop.sanjose.com.ec; investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Podemos concluir que los costos de los productos y servicios financieros en la banca privada y pública generalmente las instituciones cobran el máximo permitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a excepción del Banco Sudamericano que tiene costos superiores a los permitidos. En lo que se refiere a las cooperativas de ahorro y crédito los costos son en su mayoría menores a los costos máximos permitidos. Esto también hace que las cooperativas sean más atractivas para sus clientes.

2.4.2 Por subsistema

Los subsistemas como la banca privada abarca una mayor diversidad de tipo de productos y servicios financieros cuyos costos regidos por la Superintendencia de Bancos no tienen mayor variación, a diferencia de las cooperativas que tienen menor cantidad de productos y servicios y sus costos en relación a la banca privada son menores. El subsistema de la banca pública sus productos y servicios están orientados a sectores específicos y con fondos que provienen del estado, no tienen una variedad de productos y servicios financieros y sus costos son los máximos permitidos por la Superintendencia de Bancos.

Además detallaremos las tasas de interés activas y pasivas vigentes en las instituciones financieras de nuestro estudio:

Tasas de interés activas

En lo referente al manejo de las tasas de interés, la política del gobierno ecuatoriano sigue siendo la misma, es decir, una política de regulación de las mismas con el afán de incentivar la demanda de crédito, para lo cual dispuso su reducción de las tasas de interés. Sin embargo, no se consiguieron los resultados esperados ya que el contexto económico presentado en el año 2009 determinó que, a pesar de la reducción de las tasas de interés, el ritmo de crecimiento de las colocaciones se detenga debido a que la incertidumbre del entorno incentivó al sector financiero a tomar políticas conservadoras que frenaron las colocaciones. La tasa de interés activa varió de 10.72% en diciembre de 2007 a 9.14% en diciembre de 2008, 9.19% en diciembre de 2009, y se ubicó en 8.68% en diciembre del 2010.

Tabla N. 34

TASAS DE INTERES ACTIVAS INSTITUCIONES FINANCIERAS GUARANDA				
INSTITUCION FINANCIERA	CONSUMO	MICROCREDITO	COMERCIAL	VIVIENDA
BANCO PICHINCHA	15,18%	22,50%	11,20%	10,75%
BANCO SUDAMERICANO	12,50%	NA	NA	NA
BANCO DE FOMENTO	16,00%	15,00%	11,20%	NA
COOP. C. C. AMBATO	14,70%	14,70%	10,40%	10,40%
COOP. CODESARROLLO	14,00%	17,00%	10,00%	10,00%
COOP. GUARANDA	13,90%	18,90%	NA	10,00%
COOP. EL SAGRARIO	13,35%	19,50%	10,80%	10,45%
COOP. SAN JOSE	12,90%	18,00%	NA	9,75%

Fuente: <http://www.p1.pichincha.com/carpetaarchivo/archivoscarpetas/555.pdf>; www.sudamericano.fin.ec; www.bnf.fin.ec; www.cca.fin.ec; www.codesarrollo.fin.ec; www.guarandaltda.fin.ec; www.elsagrario.fin.ec; www.coop.san jose.fin.ec; Investigación propia.

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tasas de interés pasivas

La tasa de interés pasiva pasó de 5.64% en diciembre del 2007, a 5.09% en diciembre del 2008, 5.24% en diciembre del 2009, y se ubicó en 4.28% en diciembre del 2010. La perspectiva del gobierno con respecto a las regulaciones de tasas de interés y tarifas en los productos y servicios financieros es que éstas se mantengan dentro del rango autorizado por la superintendencia de bancos, esto implica que las entidades financieras estén obligadas a buscar alternativas, tales como diversificar sus productos, definir sus estrategias de crecimiento apuntando a su segmento de mercado, de manera que puedan generar márgenes de rentabilidad positivos derivados directamente de su negocio de intermediación financiera.

Tabla N. 35

BANCO DEL PICHINCHA							
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO							
PLAZO	DE 500 A 4.999	DE 5.000 A 9.999,99	DE 10.000 A 49.999,99	DE 50.000,00 A 99.999,99	DE 100.000 A 199.999.99	DE 200.000 A 499.999.99	DE 500,000 A 199.999.99
De 30 a 59 días	1,75%	2,00%	2,00%	2,25%	2,50%	2,75%	3,00%
De 60 a 89 días	1,85%	2,25%	2,25%	2,50%	2,75%	3,00%	3,25%
De 90 a 119 días	2,50%	2,75%	3,00%	3,00%	3,25%	3,50%	3,75%
De 120 a 179 días	2,75%	3,25%	3,50%	3,50%	3,75%	4,00%	4,25%
De 180 a 269 días	2,75%	3,25%	3,50%	3,75%	4,25%	4,25%	4,50%
De 270 a 364 días	3,00%	3,50%	3,75%	4,25%	4,50%	4,75%	5,00%
De 365 a 720 días	3,25%	3,75%	4,25%	4,50%	4,75%	5,00%	5,25%
De 721 días o más	3,75%	4,25%	4,50%	4,75%	5,00%	5,25%	5,50%

BANCO DEL PICHINCHA	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORRO	
RANGO EN DOLARES	TASA
De 1 a 100	0,00%
De 100 a 400	0,25%
De 400,01 a 1000	1,00%
De 1.000,01 a 2.500	1,25%
De 2.500,01 a 10.000	1,50%
De 10.000,01 a 50.000	1,75%
De 50.000,01 a 100.000	1,75%
Más de 100.001	2,00%

Fuente: Fuente: <http://wwwp1.pichincha.com/carpetaarchivo/archivoscarpetas/555.pdf>, Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva de acuerdo al monto de la inversión va desde 30 a 59 días del 1,75% al 3%, con un vencimiento de 60 a 89 días del 1,85% al 3,25%; con vencimiento de 90 a 119 días del 1,85% al 3,25%; con vencimiento de 90 a 119 días del 1,85% al 3,75%; con vencimiento de 120 a 179 días del 2,75% al 4,25%; con vencimiento de 180 a 269 días del 2,75% al 4,5%; con vencimiento de 365 a 720 días del 3,25% al 5,25%; y con vencimiento de 721 días a más 3,75% al 5,50%;

Es necesario que se busque la forma de incrementar las tasas de interés para elevar estos porcentajes, de manera que puedan generar márgenes de rentabilidad para quien tiene su dinero en el banco.

Tabla N. 36

BANCO SUDAMERICANO				
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO				
PLAZO	De 100 A 1.000	De 1.001 a 10.000	De 10.001 a 30.000	De 30.001 en adelante
De 30 a 90 días	4,00%	4,50%	5,00%	7,00%
De 91 a 180 días	4,50%	5,00%	5,50%	7,00%
De 181 a 360 días	5,00%	6,00%	6,50%	7,00%
De 361 en adelante	5,00%	6,00%	6,50%	7,00%

BANCO SUDAMERICANO	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORRO	
RANGO EN DOLARES	TASA
CUALQUIER MONTO	1,00%

Fuente: www.sudamericano.fin.ec. Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva del Banco Sudamericano de 30 a 59 días va desde el 4% al 7%, de montos de 100 a 30.000 dólares en adelante; con un vencimiento de 91 a 180 días del 4,50% al 7% con los mismos montos, con vencimiento de 361 días en adelante del 5% al 7%.

Como se aprecia se ha obtenido un incremento de las tasas pasivas lo que da a entender que el dinero que se encuentra a plazo fijo ayuda a que el capital gane interés en el transcurso del período.

Tabla N. 37

BANCO DE FOMENTO						
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO						
PLAZO	De 250 a 2.000	De 2.001 a 10.000	De 10.001 a 20.000	De 20.001 a 40.000	De 40.001 a 100.000	De 100.001 en adelante
De 31 a 60 días	3,50%	3,65%	3,85%	4,05%	4,25%	4,25%
De 61 a 90 días	4,40%	4,50%	4,70%	4,85%	4,95%	5,00%
De 91 a 120 días	4,80%	5,00%	5,20%	5,40%	5,60%	5,80%
De 121 a 150 días	5,10%	5,25%	5,50%	5,70%	5,85%	6,00%
De 151 a 180 días	5,25%	5,40%	5,65%	5,85%	6,00%	6,15%
De 181 a 360 días	5,50%	5,70%	5,85%	6,00%	6,10%	6,25%
De 361 en adelante	5,75%	6,00%	6,10%	6,25%	6,50%	6,50%

BANCO DE FOMENTO	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORRO	
RANGO EN DOLARES	TASA
De 0 a 500	0,75%
De 501 a 1000	1,25%
De 1001 a 2.000	1,75%
De 2.001 a 5.000	2,25%
De 5.001 en adelante	2,75%

Fuente: www.bnf.fin.ec Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva del Banco de Fomento de 31 a 60 días pasó del 3,50% al 4,25%, de montos de 2.000 a 100.000 dólares en adelante; con un vencimiento de 61 a 90 días del 4,40% al 5% con los mismos montos; con un vencimiento de 91 a 120 días del 4,80% al 5,80%; con un vencimiento de 361 días en adelante del 5,75% al 6,50%.

Las tasas de interés pasivas por los depósitos a plazo como se puede apreciar en la tabla son mínimos en comparación a la de los otros bancos. Es por ello que es necesario invertir a largo plazo para obtener un mayor margen de ganancia.

Tabla N. 38

COOP. CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO					
TASAS PASIVAS CTAS. AHORROS					
RANGO EN DOLARES	TASA AHO. NORMAL	TASA GANA AHORRO	TASA CUENTA ESPECIAL		
De 1 a 2.000	0,35%	3,50%	1,50%		
De 2.001 a 10.000	0,35%	3,50%	1,75%		
De 10.001 a 50.000	0,35%	3,50%	2,00%		
De 50.001 a 100.000	0,35%	3,50%	2,50%		
De 100.001 a 200.000	0,35%	3,50%	7,00%		
De 200.001 e adelante	0,35%	3,50%	10,00%		

COOPERATIVA CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO					
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO					
PLAZO	De 100 a 3.000	De 3.001 a 6.000	De 6.001 a 15.000	De 15.001 a 30.000	De 30.001 en adelante
De 1 a 30 días	5,00%	5,25%	5,50%	6,00%	6,25%
De 31 a 60 días	5,25%	5,50%	6,00%	6,25%	6,50%
De 61 a 90 días	5,50%	6,00%	6,25%	6,75%	7,00%
De 91 a 180 días	6,50%	6,75%	7,00%	7,75%	8,00%
De 181 a 360 días	6,75%	7,00%	7,50%	8,00%	8,50%
De más de 361 días	7,00%	7,50%	7,75%	8,50%	9,00%

Fuente: www.cca.fin.ec; Investigación propia; http://www.ccca.fin.ec/Trans_Archivos/Tasas.pdf, investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva de la Cámara de Comercio de Ambato es de 1 a 30 días va desde el 5% al 6,2%, de montos de 3.000 a 30.000 dólares en adelante; con un vencimiento de 31 a 60 días del 5,50% al 7% con los mismos montos; con un vencimiento de 91 a 180 días del 6,50% al 8%; con un vencimiento de 361 días en adelante del 7% al 9%.

Las tasas de interés pasivas por los depósitos a plazo como se puede apreciar en la tabla son considerables y ayuda en si al incentivo del ahorro, que más adelante puede ayudar a la inversión de pequeños y medianos productores.

Tabla N. 39

COPERATIVA CODESARROLLO						
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO						
PLAZO	De 20 a 3.000	De 3.001 a 5.000	De 5.001 a 20.000	De 20.001 a 50.000	De 50.001 a 100.000	De 100.001 en adelante
De 31 a 60 días	3,25%	4,00%	4,25%	4,50%	4,75%	5,00%
De 61 a 90 días	3,25%	4,50%	4,75%	5,00%	5,25%	5,50%
De 91 a 120 días	3,25%	5,00%	5,50%	6,00%	6,25%	6,50%
De 121 a 180 días	3,50%	5,50%	6,00%	6,25%	6,50%	6,75%
De 181 a 360 días	3,75%	5,75%	6,50%	6,75%	7,00%	7,50%
Más de 361 días	4,00%	6,75%	7,00%	7,50%	7,75%	8,50%

COOPERATIVA CODESARROLLO	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORROS	
RANGO EN DOLARES	TASA
De 1 a 5000	2,00%
De 5001 en adelante	3,00%

Fuente: www.codesarrollo.fin.ec; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva de la Cooperativa Codesarrollo son las siguientes de 31 a 60 días del 3,25% al 5%, de montos de 3.000 a 100.001 dólares en adelante; con un vencimiento de 61 a 90 días del 3,25% al 5,50% con los mismos montos; con un vencimiento de 91 a 120 días del 3,25% al 6,50%; con un vencimiento de 361 días en adelante del 4% al 8,50%.

Las tasas de interés pasivas por los depósitos a plazo bloquean el dinero y dan cierta seguridad, a quienes ahorran dinero por alguna razón específica como para alguna inversión futura o la devolución de un préstamo, este tipo de cuenta es una buena opción.

Tabla N. 40

COOPERATIVA GUARANDA							
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO							
PLAZO	De 100 a 2.000	De 2.001 a 5.000	De 5.001 a 10.000	De 10.001 a 20.000	De 20.001 a 30.000	De 30.001 a 50.000	De 50.001 en adelante
De 30 a 60 días	5,75%	6,00%	6,25%	6,50%	6,75%	7,00%	7,25
De 60 a 90 días	6,00%	6,25%	6,50%	6,75%	7,00%	7,25%	7,5
De 90 a 181 días	6,25%	6,50%	6,75%	7,00%	7,25%	7,50%	7,75
De 181 a 360 días	6,50%	6,75%	7,00%	7,25%	7,50%	7,75%	8
De 361 en adelante	6,75%	7,00%	7,25%	7,50%	7,75%	8,00%	8,25

COOPERATIVA GUARANDA	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORROS	
RANGO EN DOLARES	TASA
De 0 a 500	0,80%
De 500,01 a 2.000	1,50%
De 2.000,01 a 10.000	2,00%
De 10.000,01 en adelante	2,50%

Fuente: www.guarandaltda.fin.ec. Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva de la Cooperativa Guaranda trabaja con la siguiente información con montos de 100 a 50001 dólares en adelante del 5,75% al 7,25%, con un vencimiento de 60 a 90 días del 6% al 7,5% con los mismos montos; con un vencimiento de 181 a 360 días del 6,50% al 8%; con un vencimiento de 361 días en adelante del 6,75% al 8,25%.

Las tasas de interés pasivas por los depósitos a plazo ayuda al ahorro entonces podemos decir que constituye una alternativa a considerar, que permitirá seleccionar un plazo durante el cual reciben los clientes quienes dejan a plazo fijo su dinero una cantidad fija que puede ser de un mes a un tiempo indefinido.

Tabla N. 41

COOPERATIVA EL SAGRARIO				
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO				
PLAZO	De 100 a 2.500	De 2.501 a 5.000	De 5.001 a 10.000	De 10.000 en adelante
De 30 a 60 días	4,25%	4,75%	5,25%	5,50%
De 61 a 90 días	4,75%	5,25%	6,00%	6,25%
De 91 a 120 días	5,25%	6,00%	6,25%	6,50%
De 121 a 180 días	5,75%	6,50%	6,75%	7,00%
De 181 en adelante	6,00%	6,75%	7,00%	7,25%

COOPERATIVA EL SAGRARIO	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORROS	
RANGO EN DOLARES	TASA
De 1 a 500	1,00%
De 501 a 2000	1,50%
de 2001 en adelante	2,00%

Fuente: www.elsagrario.fin; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva de la Cooperativa el Sagrario va desde los 30 a 60 días plazo del 4,25% al 5,50%, de montos de 2.500 a 10.000 en adelante; con un vencimiento de 61 a 90 días del 4,75% al 6,25% con los mismos montos; con un vencimiento de 91 a 120 días del 5,25% al 6,50%; con un vencimiento de 181 días en adelante del 6% al 7,25%.

Las tasas de interés pasivas pueden constituir una inversión de bajo riesgo y puede ser considerada como una buena elección, ya que se fomenta el ahorro y a la vez se obtiene una rentabilidad.

Tabla N. 42

COOPERATIVA SAN JOSE LTDA						
TASAS DE INTERES PASIVAS DEPOSITOS A PLAZO						
PLAZO	De 100 a 1.000	De 1.001 a 5.000	De 5.001 a 10.000	De 10.000 a 20.000	De 20.001 a 50.000	De 50.001 en adelante
De 31 A 90 días	6,00%	6,50%	7,00%	7,50%	8,00%	8,50%
De 91 a 180 días	6,50%	7,00%	7,50%	8,00%	8,50%	9,00%
De 181 a 360 días	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
De 361 en adelante	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%

COOPERATIVA SAN JOSE LTDA.	
TASAS PASIVAS CTAS. AHORROS	
RANGO EN DOLARES	TASA
Todo Monto	3,00%

Fuente: www.coopsanjose.fin.ec; Investigación propia

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La tasa de interés pasiva de la Cooperativa San José de 31 a 90 días pasó del 6% al 8,50%, de montos de 1.000 a 50.001 en adelante; con un vencimiento de 91 a 180 días del 6,50% al 9% con los mismos montos; con un vencimiento de 181 a 360 días del 10% al 10%; con un vencimiento de 361 días en adelante del 10%.

Las tasas de interés pasivas por los depósitos a plazo son totalmente esenciales ya que la institución financiera paga tasas por los depósitos a plazo, y ofrecen tipos de interés más altos.

CAPITULO III

Acceso y preferencia de productos y servicios financieros. Una perspectiva desde la demanda.

Introducción

El presente capítulo tiene como finalidad, analizar la preferencia del consumidor sobre los productos, servicios y los factores inherentes en el cliente manifestado en la solidez, prestigio, ubicación, etc., de cada una de las instituciones financieras en la ciudad de Guaranda.

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

El desarrollo de la economía ecuatoriana se refleja en el crecimiento de la actividad financiera, es decir, en el aumento del uso de productos y servicios financieros en la sociedad. Las instituciones financieras han 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.

La actividad financiera y sus necesidades han ido en franco crecimiento en el país. Así los niveles de cobertura se ha extendido significativamente en los últimos 5 años, hoy existen agencias, sucursales y corresponsales no bancarios en todo el país que brinda a sus clientes una diversidad 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 son importantes. La banca ecuatoriana se encuentra permanentemente desarrollando nuevos productos y servicios financieros de alta calidad que antes no existían en el país, como la banca electrónica.

Entre los factores que influyen en la preferencia de estos productos y servicios financieros esta la calidad y las estrategias con las que ofrecen las instituciones financieras, además que se proyecte una imagen de ser confiables y seguras. Sin embargo una característica importante en un producto de ahorro es la liquidez, seguida de la seguridad; siendo la característica de liquidez mucho más acentuada para los clientes de bajos recursos y la seguridad para las personas con mayores niveles de ingresos. No existe una ventaja competitiva a largo plazo ya que si existe un nuevo producto o servicio que triunfa en el mercado es inmediatamente copiado.

3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de Instituciones Financieras

Los clientes de esta ciudad prefieren a las cooperativas de ahorro y crédito reguladas, las mismas que a más de tener una mayor cobertura brindan acogida al sector informal que no es atendido en las otras instituciones, buscan siempre estar cerca de sus clientes que son sus socios, mismos que en gran parte son personas de bajos recursos cuya actividad económica es la agricultura, favoreciendo de esta manera a los productores y a los hogares de bajos ingresos.

El posicionamiento de las instituciones financieras en la ciudad de Guaranda es la siguiente:

Tabla N. 43

Preferencia de las Instituciones Financieras Guaranda	
Banca Privada	
1	Pichincha
Banca Pública	
1	Fomento
Cooperativas Reguladas	
1	San José
2	Cámara de Comercio de Ambato
3	Guaranda
4	Codesarrollo
5	El Sagrario

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda .

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo.

Los bancos privados colocan la mayor parte de sus captaciones disponibles en entidades financieras del exterior exportando en ese sentido capital, a diferencia de las cooperativas que mantienen la totalidad de sus fondos en el territorio nacional, y colocan hasta el 100% de sus recursos entre sus socios.

En la investigación de campo se tomó como muestra 276 clientes distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N. 44

Encuestas realizadas en la ciudad de Guaranda	
Institución Financiera	Num. Encuestas
Banco Pichincha	57
Banco Sudamericano	2
Banco Nacional de Fometo	12
Cooperativa San José	78
Coop. Camara de Com. De Ambato	49
Coop. Guaranda	41
Coop. Codesarrollo	23
Coop. El Sagrario	14
TOTAL	276

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Además los clientes por sus servicios tienen relación con una o más instituciones financieras que por sus productos o servicios marca una relación de dependencia distribuidos de la siguiente manera:

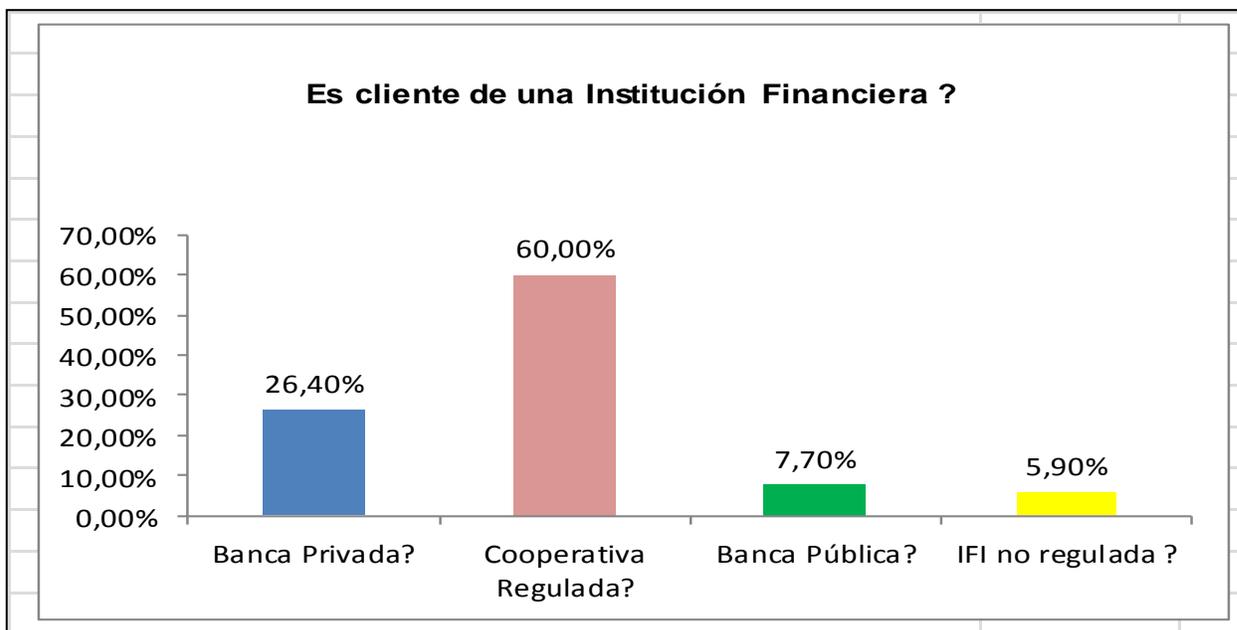
Tabla N. 45

Es cliente de una Institución Financiera? si	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
Es cliente de la banca privada?	103	26,40%	37,30%
Es cliente de una Cooperativa Regulada?	234	60,00%	84,80%
Es cliente de la Banca Pública?	30	7,70%	10,90%
Es usted cliente de una Institución financiera no regulada?	23	5,90%	8,30%
Total	390	100,00%	141,30%

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 13



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En la plaza Guaranda las personas usuarias del sistema financiero un 60% es cliente de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos, seguido con un 26.4% por la banca privada y en porcentajes menores del 7,7% por la banca pública y un 5,9% por las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas a pesar de tener una gran cantidad de las mismas en esta plaza.

Los indicadores representados en la gráfica, indican que la ventaja competitiva de la cooperativa son los servicios de créditos inmediatos que fortalecen la gestión de desarrollo local, siendo también el ente financiero más asequible para el ahorro y crédito para el consumidor, las instituciones financieras en su mayoría buscan segmentos de mercado formado por personas de ingresos medios y ayuda al sector micro empresarial con productos que se ajustan a las necesidades del emprendedor, ofreciendo a sus socios buenas tasas de interés tanto para ahorro como para créditos generando un impacto social que lleva a posicionar a las cooperativas de ahorro y crédito como la mejor opción en la ciudad de Guaranda.

Procesamiento y análisis de resultados

La selección de la muestra se la realizó en forma aleatoria previa autorización del gerente de la institución financiera.

El análisis se lo realiza por productos, servicios, factores de elección, años de cliente, calificación y finalmente los canales de comunicación de la institución con el cliente.

Segmento de estudio

Las variables utilizadas como característica del cliente o segmento están dado por la edad, el género, el nivel de instrucción, la actividad económica y finalmente el uso del internet.

1.- La edad y el género de los clientes del sistema financiero.

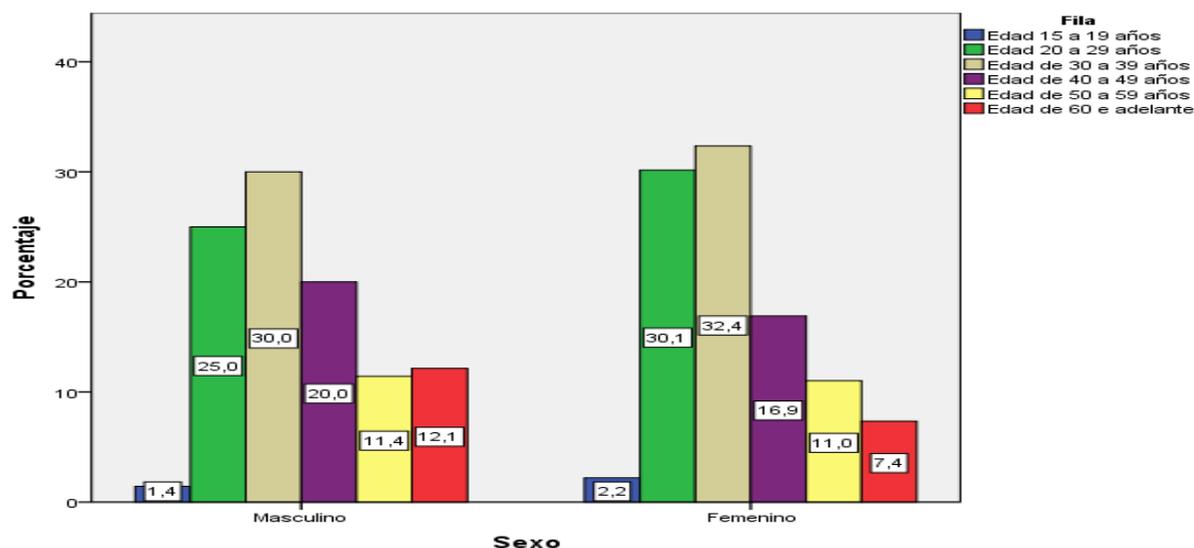
Tabla N.46

Edad	Sexo	
	Masculino	Femenino
15 a 19 años	1,40%	2,20%
20 a 29 años	25,00%	30,10%
de 30 a 39 años	30,00%	32,40%
de 40 a 49 años	20,00%	16,90%
de 50 a 59 años	11,40%	11,00%
de 60 e adelante	12,10%	7,40%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 14
Edad y sexo de los encuestados



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes encuestados un 75% tienen una edad entre 20 y 49 años y son de sexo masculino y un 79,4% son de sexo femenino. Con esto podemos establecer que los clientes en su mayor porcentaje representan las mujeres que los hombres con respecto a la edad, cabe señalar que dentro de los encuestados el 50,7% corresponde a los hombres y el 49,3 % a las mujeres.

La edad promedio para el crecimiento profesional y personal, donde se tiene la mayor capacidad adquisitiva es a partir de los 30 hasta los 39 años según esta investigación, debido a que en esta etapa la madurez psicológica de las personas se refleja en su estándar de vida, por ello es importante considerar que el sistema financiero conoce de esta realidad, debido a que se puede tener una capacidad de endeudamiento considerable en el factor crediticio financiero, y a su vez generar una cultura de ahorro sustentable y sostenible.

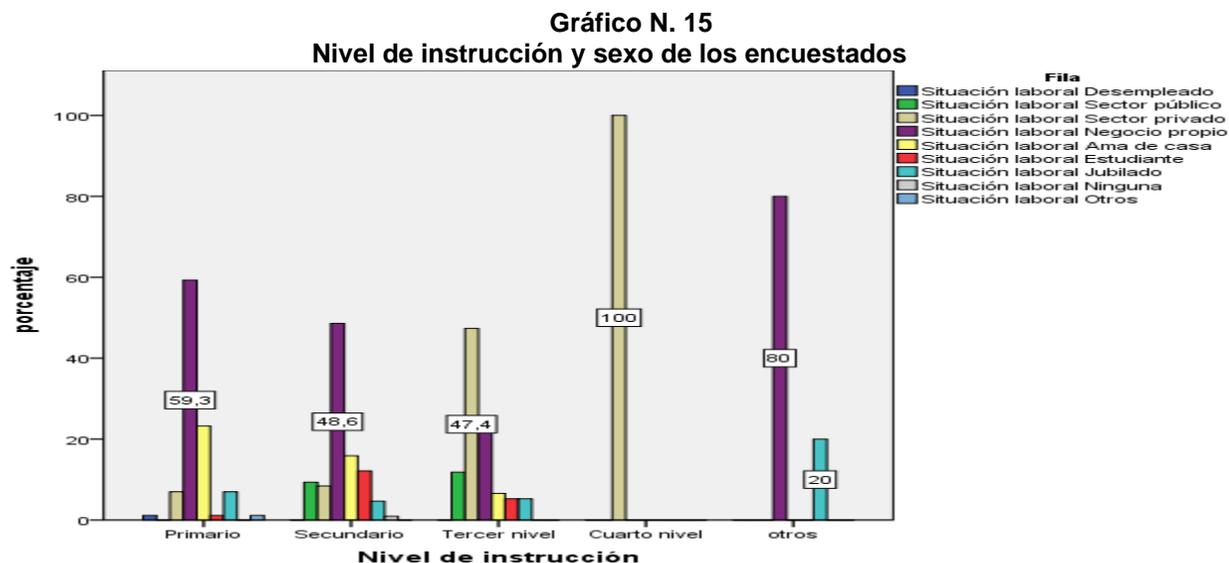
2.- El nivel de instrucción y su situación laboral de los clientes del sistema financiero

Tabla N. 47

Situación laboral	Nivel de instrucción			
	Primario	Secundario	Tercer	Cuarto
Desempleado	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Sector público	0,00%	9,30%	11,80%	0,00%
Sector privado	7,00%	8,40%	47,40%	100,00%
Negocio propio	59,30%	48,60%	23,70%	0,00%
Ama de casa	23,30%	15,90%	6,60%	0,00%
Estudiante	1,20%	12,10%	5,30%	0,00%
Jubilado	7,00%	4,70%	5,30%	0,00%
Ninguna	0,00%	0,90%	0,00%	0,00%
Otros	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Tomado en cuenta el nivel de instrucción de la plaza tenemos que de los clientes que tienen una instrucción primaria el 82,6% tiene negocio propio o son amas de casa, de nivel secundario el 76.6% se dedican al negocio propio, ama de casa y son estudiantes. Los clientes que tienen un nivel de instrucción de tercer nivel el 82,9% se desempeñan en el sector privado y público y manejan sus negocios propios; los que

tienen un nivel de instrucción de cuarto nivel en un 100% se desempeñan en el sector privado.

Es importante denotar que Guaranda por sus características mercantiles tiene una actividad comercial elevada debido a que las personas que tienen instrucción básica han generado emprendimientos y microempresas que han generado plazas de trabajo. Se puede observar que los indicadores de microempresas son elevados en la población, constituyéndose en una oportunidad para los microcréditos cooperativos.

3.- El uso de la cuenta de internet y redes sociales por parte de los clientes

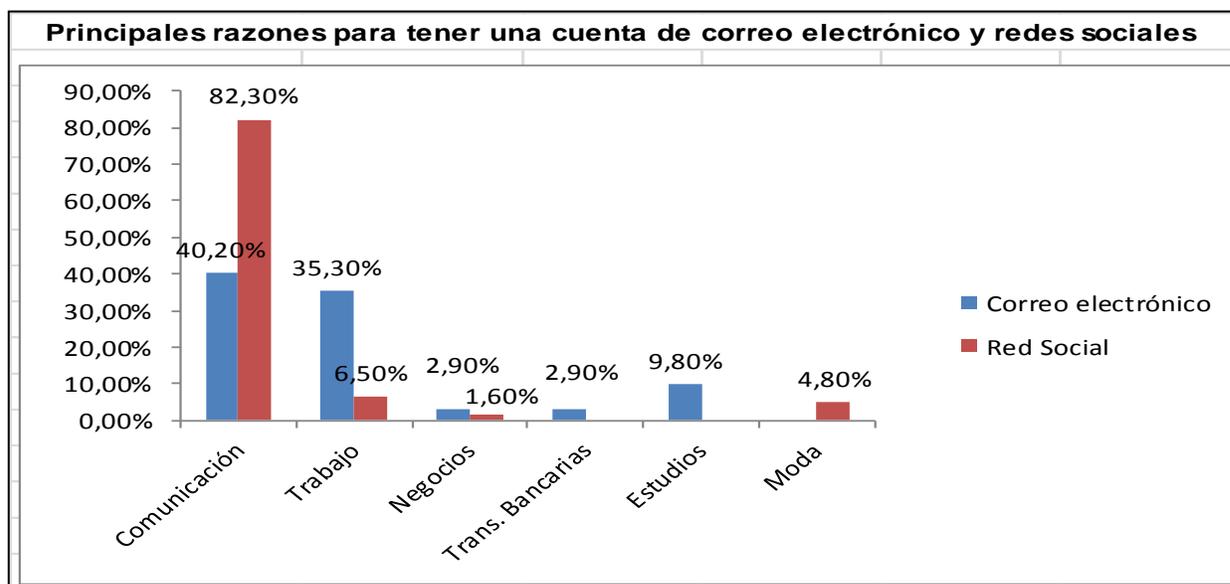
Tabla N. 48

Principales razones para tener una cuenta de correo electrónico y redes sociales							
Clientes que respondieron positivamente	Comunicación	Trabajo	Negocios	Trans. Bancarias	Estudios	Moda	Total
Correo electrónico	40,20%	35,30%	2,90%	2,90%	9,80%	0,00%	100,00%
Red Social	82,30%	6,50%	1,60%			4,80%	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 16



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

De los clientes que mantienen una cuenta de correo electrónico podemos indicar que su principal razón para ser parte de ella en un 40.2% es para comunicarse con sus familiares y amigos, y en un 35,3% por razones de trabajo y en porcentajes inferiores por estudios, negocios y por moda.

Debido a las inseguridades del internet resulta difícil y costoso tener un sistema virtualizado de una banca, siendo un tabú tecnológico para la mayoría de la población de Guaranda. Además considerando el nivel de instrucción de la población de Guaranda como un limitante para la coadyuvación de la tecnología con el proceso financiero, limitando al internet únicamente como un medio de comunicación escrito o audiovisual.

3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios

En los clientes encuestados de la banca privada de la ciudad de Guaranda existe equidad de género, la edad más representativa de los clientes que son parte de las instituciones financieras está entre los 20 y 49 años.

Banca Privada

Dentro de la plaza de Guaranda la banca privada que tiene mayoría de clientes es el Banco del Pichincha el mismo que es preferido por sus clientes por la diversidad de productos y servicios financieros que brinda, el principal producto y servicio financiero es la cuenta de ahorros y la tarjeta nexa respectivamente, los clientes son parte de esta institución por la solidez que ha demostrado, el prestigio que tiene tanto a nivel nacional como internacional, y la cobertura que brinda siendo este el banco con la mayor red de oficinas y cajeros en el país. El banco mantiene clientes antiguos y fieles a la institución de más de seis años, los mismos que califican el servicio al cliente como muy bueno.

Tabla N. 49

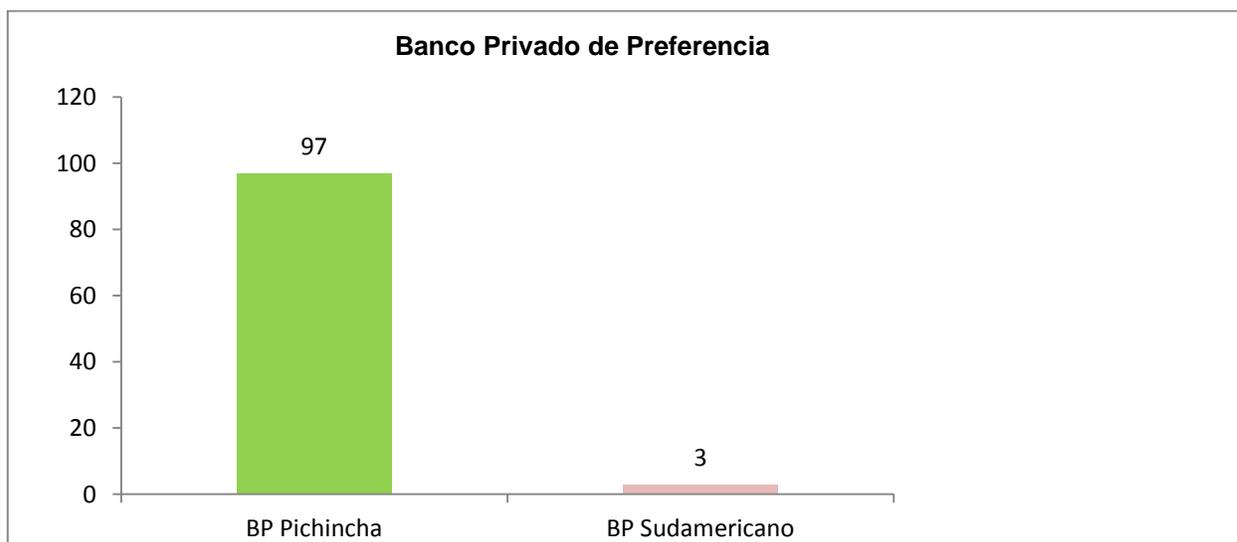
Indique el nombre de preferencia del banco privado opción 1

Banco Privado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BP Pichincha	98	95,1	97	97
BP Sudamericano	3	2,9	3	100
Total	101	98,1	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 17



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

De los dos bancos privados de nuestro estudio, una gran mayoría con el 97% los clientes prefieren al Banco del Pichincha, seguido con un porcentaje muy bajo de un 3% indican ser clientes del Banco Sudamericano. Por lo que para el siguiente análisis tomaremos en cuenta únicamente al banco de preferencia opción 1.

El posicionamiento del mercado se debe a tres factores importantes: Nombre comercial fácil de recordar, buena atención al cliente y solidez; y son componentes que hacen que el banco del Pichincha esté liderando el mercado local, ayudando a fortalecer el sistema financiero debido a su liquidez dando soporte en banca y servicios

fortaleciendo a las empresas privadas que confían sus ahorros e inversiones, tomando en cuenta que otra ventaja del banco del Pichincha es su localización a nivel nacional.

1.- Productos y servicios de preferencia Banco del Pichincha

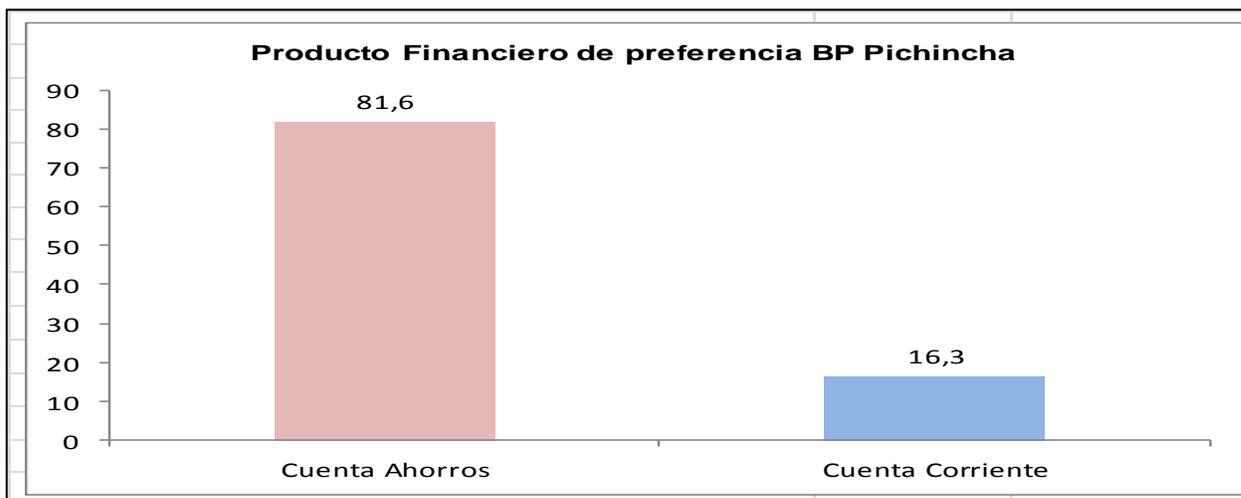
Tabla N. 50

Producto Financiero de preferencia BP Pichincha	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cuenta Ahorros	80	81,6	81,6	81,6
Cuenta Corriente	16	16,3	16,3	98
Crédito Consumo	1	1	1	99
Crédito Comercial	1	1	1	100
Total	98	100	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 18



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Nuestros clientes encuestados en el Banco del Pichincha nos indican que el producto financiero de mayor preferencia es con un 81,6% las cuentas de ahorro, seguido por el 16.3% que corresponde a las cuentas corrientes.

Las cuentas de ahorros básicas, son opciones de ahorro populares que se encuentran disponibles. Una de las ventajas de guardar sus ahorros en una de esas cuentas es que los depósitos bancarios están asegurados por un sistema financiero confiable. El interés que recibe depende del tipo de cuenta que utilice así como la institución, y cada uno conlleva sus propios beneficios y desventajas.

Las cuentas de ahorros son preferidas por los clientes del Banco del Pichincha ya que a más de ahorrar y disponer de su dinero de forma inmediata les permite ganar intereses sobre sus saldos y acceder a una amplia gama de productos y servicios financieros.

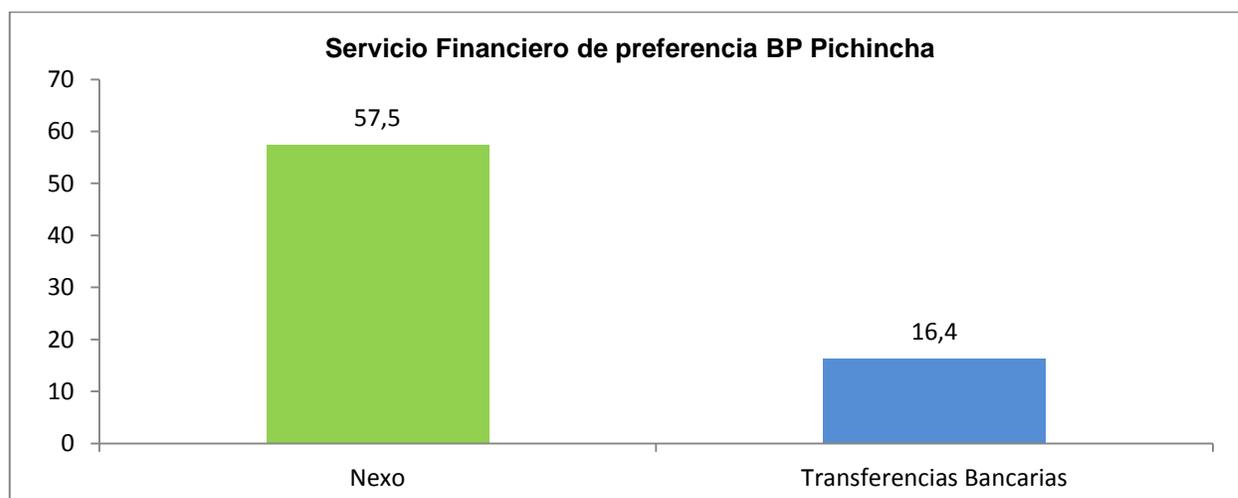
Tabla N. 51

Servicio Financiero de preferencia BP Pichincha	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nexo	42	42,9	57,5	100
Transferencias Bancarias	12	12,2	16,4	16,4

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 19



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes del Banco del Pichincha, el 57,50% nos indican que el servicio financiero de su preferencia es la tarjeta nexó, mientras que el 16,4% prefieren las transferencias bancarias.

De acuerdo a la encuesta el servicio preferido por los clientes del Banco del Pichincha es la tarjeta nexó ya que les permite realizar sus transacciones de forma rápida y oportuna, con una amplia cobertura de cajeros automáticos que además permite el acceso a la banca virtual para pago de servicios básicos, transferencias, solicitudes, etc. sin necesidad de llevar efectivo, convirtiéndose en una forma segura para el usuario.

2.- Razones para elegir el Banco del Pichincha

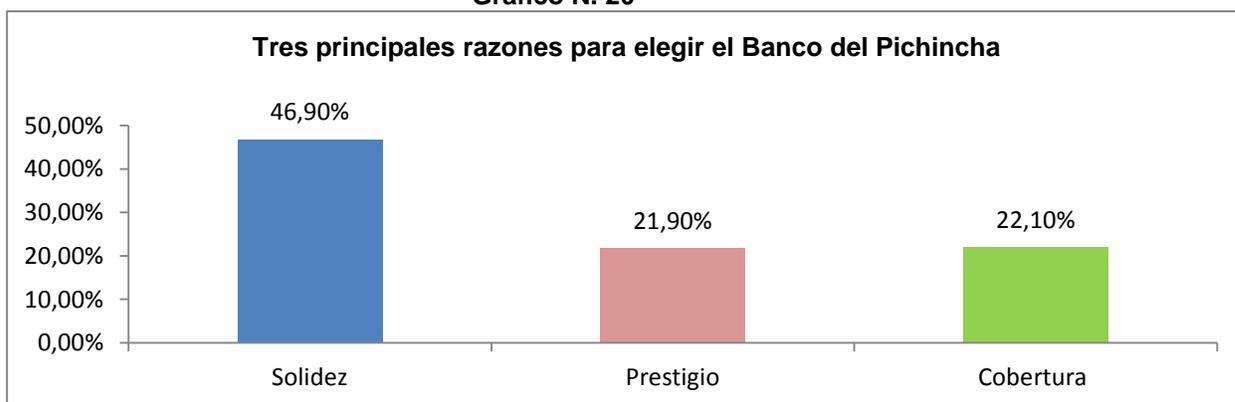
Tabla N. 52

Tres principales razones para elegir el BP Pichincha				
Razón	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solidez	46	46,9	46,9	46,9
Prestigio	21	21,4	21,9	54,2
Cobertura	21	21,4	22,1	50,5

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 20



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los datos demuestran que un 46,9% prefieren confiar sus inversiones a este banco por su solidez. Mientras que el 22,10% y el 21,90% respectivamente por la cobertura y el prestigio que mantiene el banco tanto a nivel local como nacional e internacional.

Las razones antes determinadas permiten notar en los clientes que al momento de elegir al Banco del Pichincha, como su entidad financiera buscan un servicio garantizado y respaldado por la máxima calificación otorgada al sistema financiero AAA+ lo que refleja a sus clientes ser una institución fuerte, con una sobresaliente trayectoria de rentabilidad.

3.- Tiempo como clientes del Banco del Pichincha

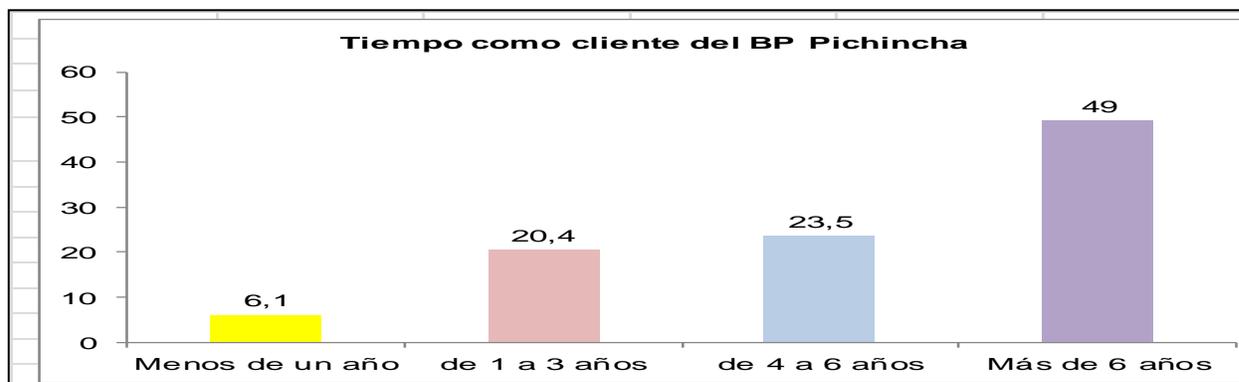
Tabla N. 53

Tiempo de ser cliente en el Banco del Pichincha	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de un año	6	6,1	6,1	6,1
de 1 a 3 años	20	20,4	20,4	26,5
de 4 a 6 años	23	23,5	23,5	50
Más de 6 años	48	49	49	99
Otros	1	1	1	100
Total	98	100	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 21



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Según los indicadores empleados en la encuesta, el 49% son clientes del banco del Pichincha en la ciudad de Guaranda por más de 6 años.

El Banco del Pichincha es una de las instituciones más antiguas del Ecuador con más de 100 años en el mercado, que le ha permitido brindar una amplia gama de productos y servicios financieros de calidad manteniendo a sus clientes.

4.- Valoración del servicio banca privada

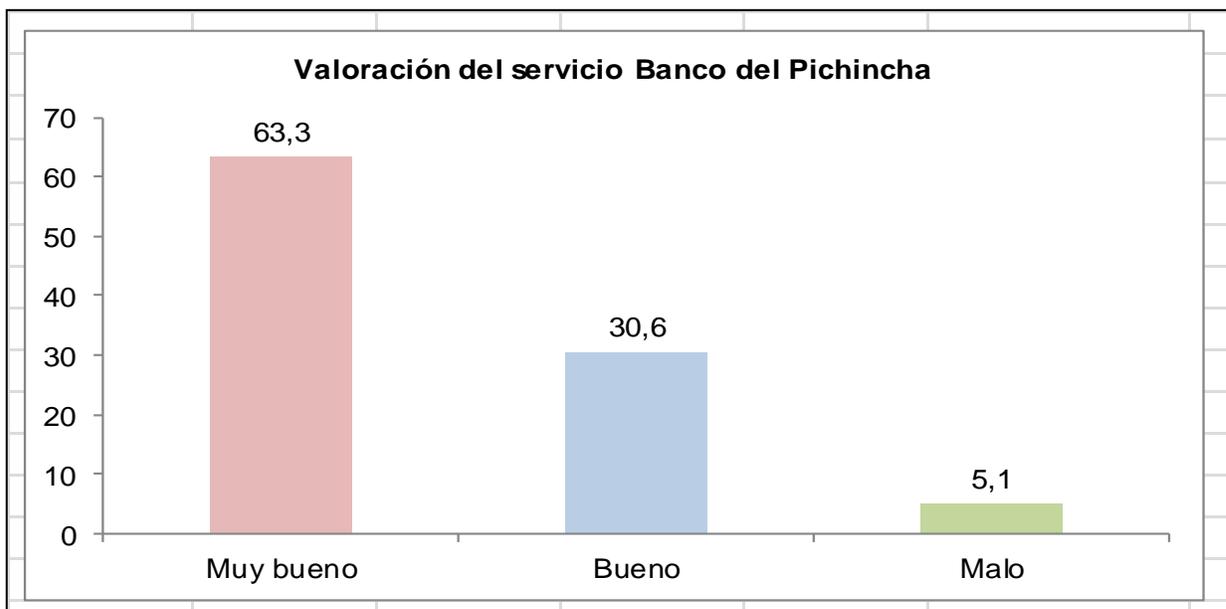
Tabla N. 54

Valoración del Servicio del Banco del Pichincha	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	62	63,3	63,3	63,3
Bueno	30	30,6	30,6	93,9
Malo	5	5,1	5,1	99
Muy Malo	1	1	1	100
Total	98	100	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 22



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los indicadores de bancarización demuestran que el 63,3% de los clientes, consideran que el servicio al cliente en el Banco del Pichincha es muy bueno, el 30,6% de los encuestados opinan que es bueno, y el 5.1% lo definen como malo.

El Banco del Pichincha oferta una amplia variedad de productos y servicios, enfoca su esfuerzo hacia el cliente anticipándose a sus necesidades.

La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en la satisfacción de su cartera de clientes.

Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, esta se mitiga con las fortalezas de la organización.

Banca Pública

El Banco Nacional de fomento es la única entidad pública en la plaza de Guaranda.

El producto financiero de preferencia es la cuenta de ahorro a través de la cual especialmente los empleados públicos cobran sus sueldos, entre los servicios financieros más utilizados por sus clientes están los giros y transferencias

Las principales razones para ser parte de esta institución son: La solidez del banco al ser respaldada por el gobierno y mantener las cuentas de las principales instituciones públicas, la tradición del mismo en la ciudad y por último la ubicación que favorece a muchos de sus clientes. Sus clientes en su mayoría mantienen sus cuentas de 4 a 6 años, los mismos que califican el servicio como muy bueno.

1.- Productos y servicios de preferencia del Banco de Fomento

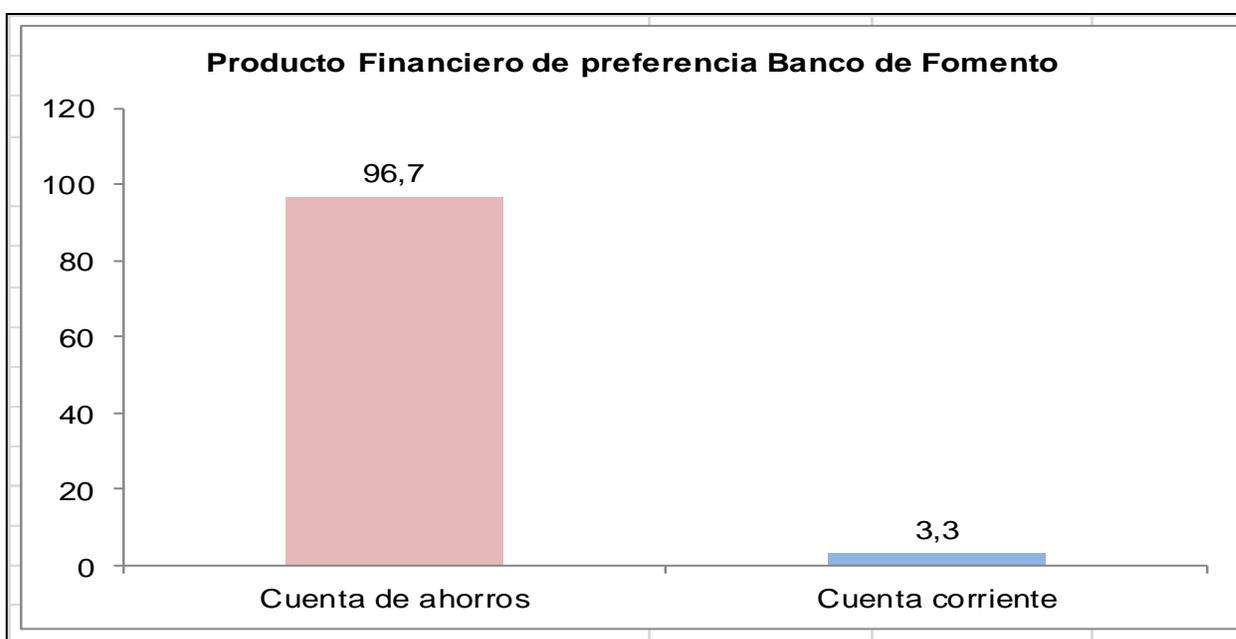
Tabla N. 55

Producto Financiero de preferencia Banco de Fomento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cuenta de ahorros	29	10,5	96,7	96,7
Cuenta corriente	1	0,4	3,3	100

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 23



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

De conformidad con los datos encuestados, el 96% de los clientes prefieren las cuentas de ahorros. Y el 3.3% optan por las cuentas corrientes.

Las cuentas de ahorros son preferidas por los usuarios debido a la que éstas ofrecen un rendimiento financiero de acuerdo a la tasa de interés establecida.

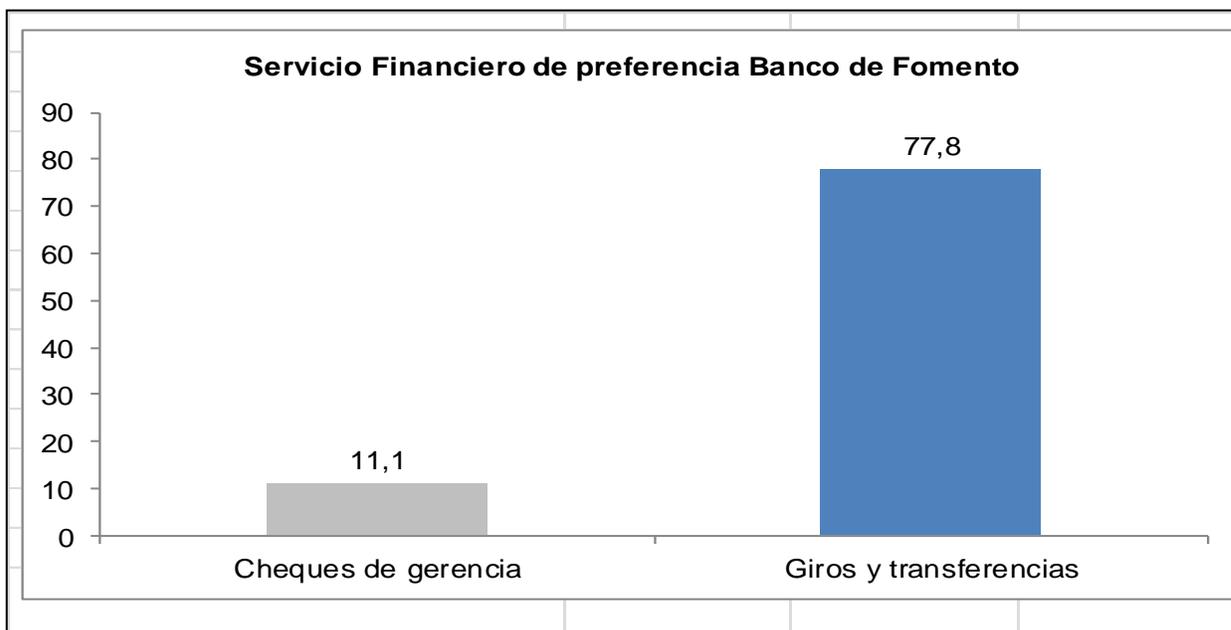
Tabla N. 56

Servicio Financiero de preferencia Banco de Fomento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cheques de gerencia	1	0,4	11,1	11,1
Giros y transferencias	7	2,5	77,8	88,9

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 24



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los datos tabulados señalan que el 77.8% de clientes del Banco Nacional de Fomento prefieren los giros y transferencias.

Este es un producto que favorece a los usuarios y les facilita sus transacciones tanto comerciales como bancarias, ya que les permite realizar pagos, y en general el flujo de efectivo manejarlo con mayor rapidez y seguridad.

2.- Razones para elegir el Banco de Fomento

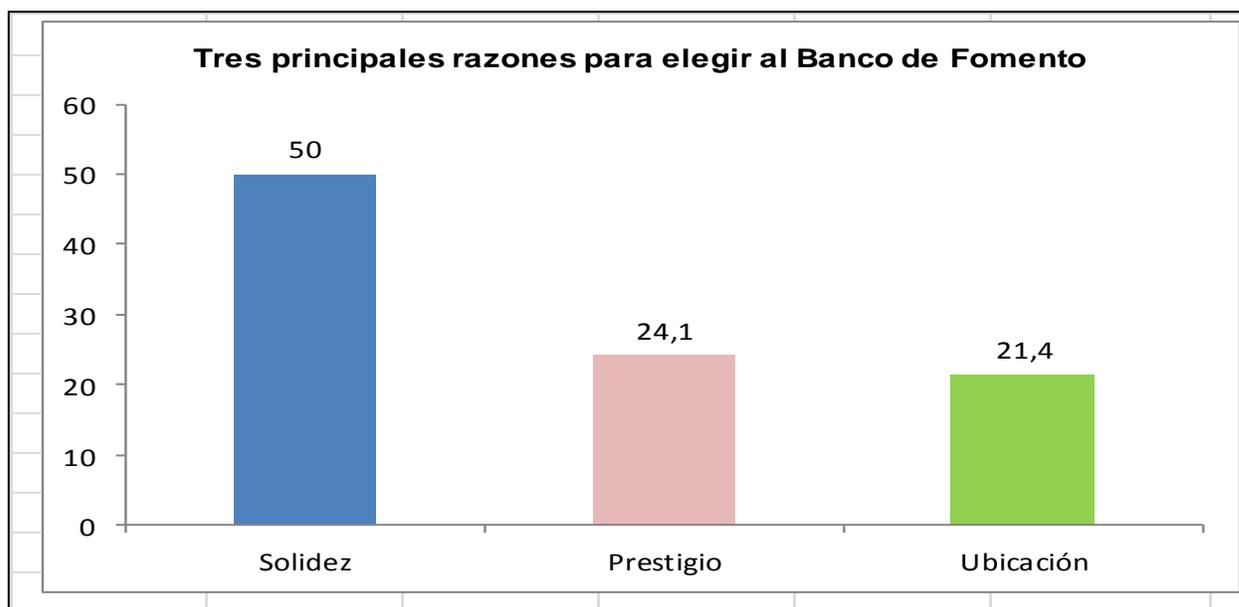
Tabla N. 57

Tres principales razones para el Banco de Fomento				
Razón	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solidez	15	5,4	50	50
Prestigio	7	2,5	24,1	31
Ubicación	6	2,2	21,4	89,3

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 25



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

De acuerdo a los indicadores, la encuesta muestra que el 50% de los clientes depositan su confianza en esta institución por su solidez, seguida del 24% que señala el prestigio, y 21,4% la ubicación.

La preferencia de los clientes por ésta institución está basada es su solidez ya que al ser una entidad bancaria pública cuenta con el respaldo gubernamental.

Adicionalmente ofrece productos enfocados tanto al sector urbano como rural.

3.- Tiempo como clientes del Banco de Fomento

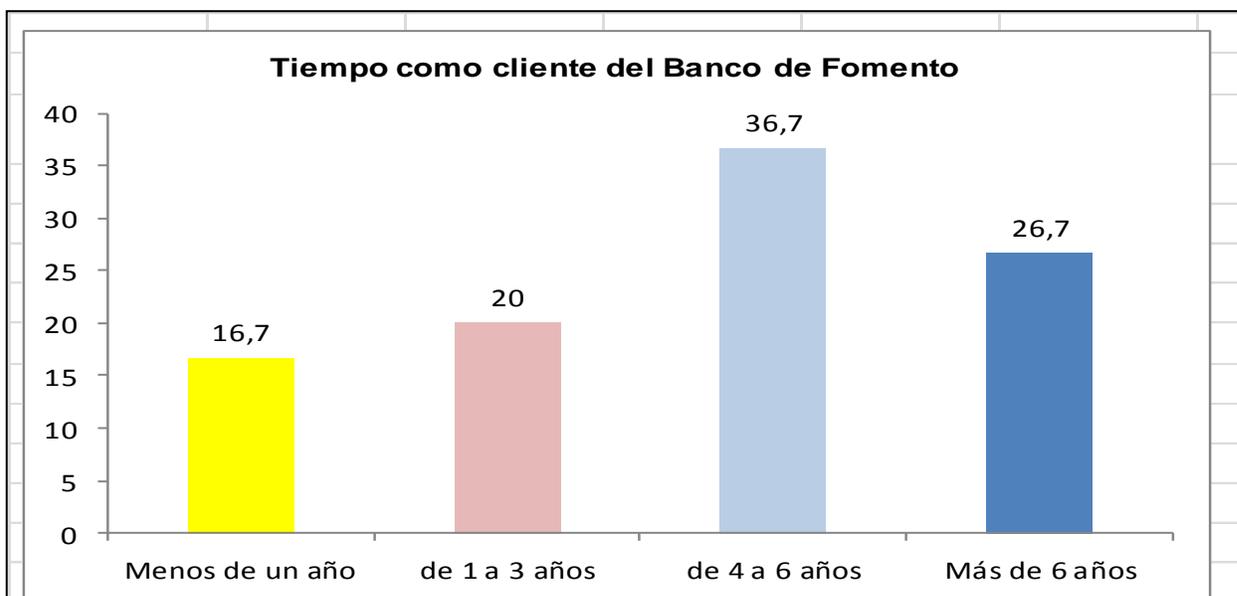
Tabla N. 58

Tiempo de ser cliente en el Banco de Fomento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de un año	5	1,8	16,7	16,7
de 1 a 3 años	6	2,2	20	36,7
de 4 a 6 años	11	4	36,7	73,3
Más de 6 años	8	2,9	26,7	100
Total	30	10,9	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 26



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La encuesta indica que más del 63%, se mantienen en un período de 4 a más de 6 años, como clientes del Banco Nacional de Fomento.

Por su consolidación, en cuanto a solidez y prestigio, el Banco Nacional de Fomento ha acaparado un gran número de clientes que se han mantenido pese a la oferta bancaria

en la ciudad de Guaranda, principalmente por el apoyo y agilidad en los créditos en ciertos nichos de clientes.

4.- Valoración del servicio del Banco de Fomento

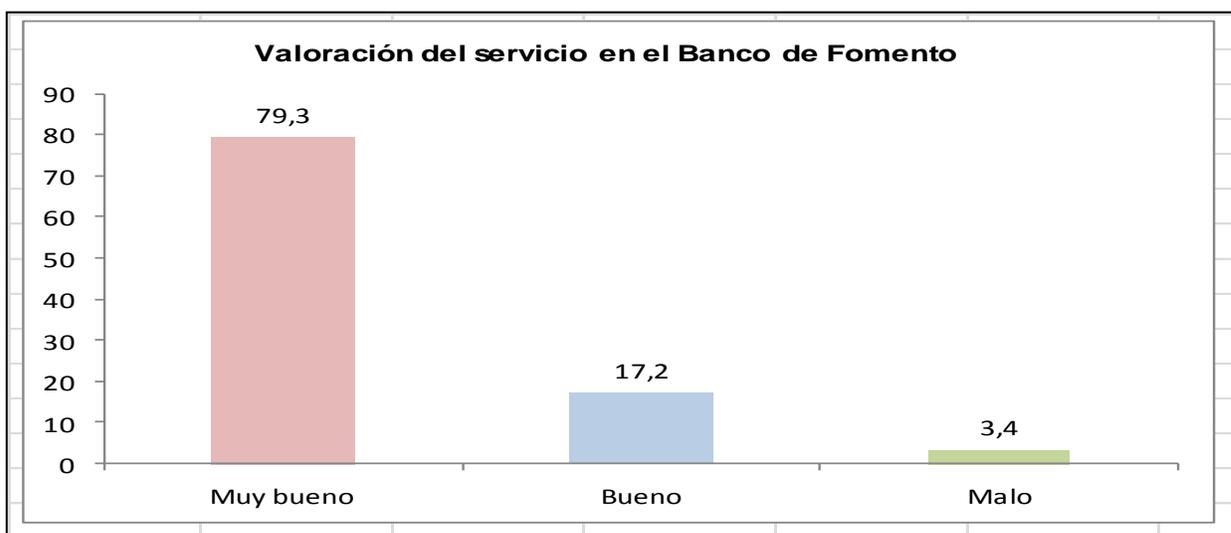
Tabla N. 59

Valoración del Servicio en el Banco de Fomento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	23	8,3	79,3	79,3
Bueno	5	1,8	17,2	96,6
Malo	1	0,4	3,4	100
No aplica	246	89,1	100	
Total	247	100		

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 27



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes valoran el servicio de esta institución en un 79.3% como muy bueno.

Los clientes del Banco de Fomento en su mayoría califican como muy bueno el servicio que brinda, gracias a su preocupación constante en mejorar sus productos y al

buen trato a sus clientes; recalcando su trabajo enfocado al sector agrícola, y ganadero, así como también a la microempresa dentro de ésta ciudad.

Cooperativas Reguladas

En el sistema financiero regulado de la ciudad de Guaranda existen cinco cooperativas, siendo las más grandes y que captan el mayor número de clientes: Las cooperativas San José, Cámara de Comercio de Ambato y Guaranda, con un menor porcentaje de clientes se encuentran las Cooperativas Codesarrollo y El Sagrario.

El producto de preferencia es la libreta de ahorros entre los servicios de mayor preferencia están las transferencias y las tarjetas del cajero automático, estas cooperativas han ganado gran clientela en esta ciudad por la solidez, tradición, ubicación, productos y servicios, costos, y el servicio al cliente que ha influido en sus clientes para recomendar a sus familiares o amigos incrementando de esta manera su número.

Tienen clientes antiguos en un promedio de 4 a más de 6 años quienes califican su servicio como muy bueno.

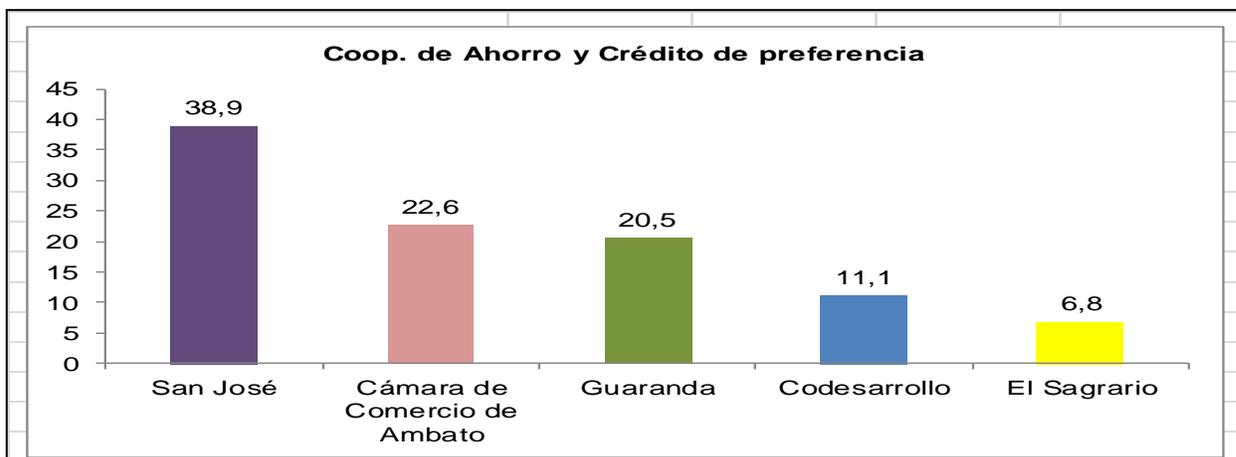
Tabla N. 60

Cooperativa de Ahorro y Crédito de preferencia				
Coop. Ahorro y Crédito	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
San José	91	38,9	38,9	100
Cámara de Comercio de Ambato	53	22,6	22,6	22,6
Guaranda	48	20,5	20,5	61,1
Codesarrollo	26	11,1	11,1	33,8
El Sagrario	16	6,8	6,8	40,6
Total	234	100	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 28



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Del estudio realizado tenemos que la cooperativa de mayor preferencia en la ciudad de Guaranda es la San José con un 38,9%, seguida de la Cooperativa Cámara de comercio con un 22,6%, de la Cooperativa Guaranda con un 20,5% y en porcentajes más bajos la Codesarrollo y El Sagrario con el 11,1% y el 6.8% respectivamente.

Cooperativa San José

Es la cooperativa de mayor aceptación en esta plaza, sus productos y servicios de mayor preferencia son la libreta de ahorros y las transferencias respectivamente.

Los clientes eligen ser parte de esta institución por la solidez, servicio al cliente y recomendación por parte de sus socios; son clientes en un promedio de 4 a más de 6 años quienes califican su servicio como muy bueno.

Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato

Los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato tienen como producto de mayor preferencia a la cuenta de ahorros y el servicio preferido por sus clientes son las transferencias, pago de servicios básicos, giros nacionales y la tarjeta de débito.

La razón por lo que los clientes de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato decidieron formar parte de la institución es por los productos y servicios que ofrece la cooperativa, por sus costos y por el servicio que brindad al cliente. Los clientes de la cooperativa mantienen sus cuentas aperturadas de 4 a más de 6 años, valoran el servicio que presta la institución como muy bueno.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros y los servicios financieros que prefieren los clientes son las transferencias, el pago de servicios básicos y la tarjeta de débito.

Las razones para ser clientes de la Cooperativa Guaranda son por su solidez, porque alguien les recomendó y por último su ubicación. Los clientes mantienen aperturadas sus cuentas en mayor porcentaje por más de 6 años, los clientes de la institución valoran el servicio que brinda la cooperativa como muy bueno.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Codesarrollo

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Codesarrollo el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros y los servicios financieros que prefieren más los clientes son las transferencias y el pago de servicios básicos.

Las razones por la que los clientes de la Cooperativa Codesarrollo decidieron formar parte de la Institución es porque les recomendaron, por su tradición y por sus costos. Los clientes mantienen aperturadas sus cuentas entre menos de 1 y hasta 3 años quienes valoran el servicio que presta la cooperativa como muy bueno.

Cooperativa El Sagrario

En la Cooperativa El Sagrario el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros y el servicio financiero de mayor solicitud es la tarjeta de débito.

Las razones por lo que los clientes de la Cooperativa El Sagrario decidieron formar parte de esta Institución es por su solidez, porque les recomendaron y por su ubicación, la mayoría de sus clientes mantienen aperturadas sus cuentas de 4 a más de 6 años, los clientes de la Cooperativa El Sagrario valoran el servicio brindado por la institución como muy bueno.

1.- Productos y servicios financieros de preferencia en las cooperativas de ahorro y crédito:

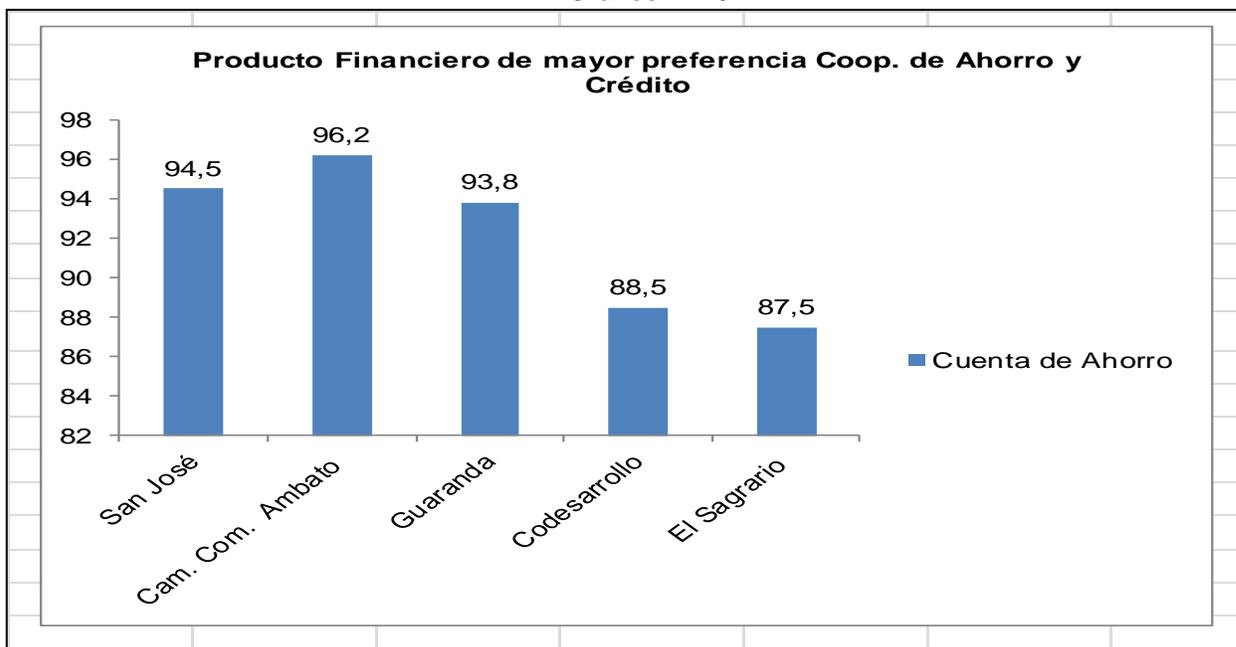
Tabla N. 61

Producto Financiero de mayor preferencia Cooperativas de Ahorro y Crédito	
Coop. Ahorro y Crédito	Cuenta de Ahorro porcentaje válido
San José	94,5
Cam. Com. Ambato	96,2
Guaranda	93,8
Codesarrollo	88,5
El Sagrario	87,5

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 29



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En las Cooperativas Cámara de Comercio de Ambato, San José, Guaranda, Codesarrollo, y El Sagrario el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros con los siguientes porcentajes 96,2%; 94,5%; 93,8%; 88,5% y 87,5% respectivamente.

La cuenta de ahorros al igual que en las instituciones financieras anteriores corresponde el producto financiero de preferencia para los clientes de la ciudad de Guaranda, ya que por medio de ella pueden acceder a una diversidad de productos y servicios financieros que ofrecen las cooperativas en especial sus créditos. Además las cooperativas se destacan por tener un monto de depósito para la apertura de las cuentas mucho más accesible que en la banca privada y pública.

Tabla N. 62

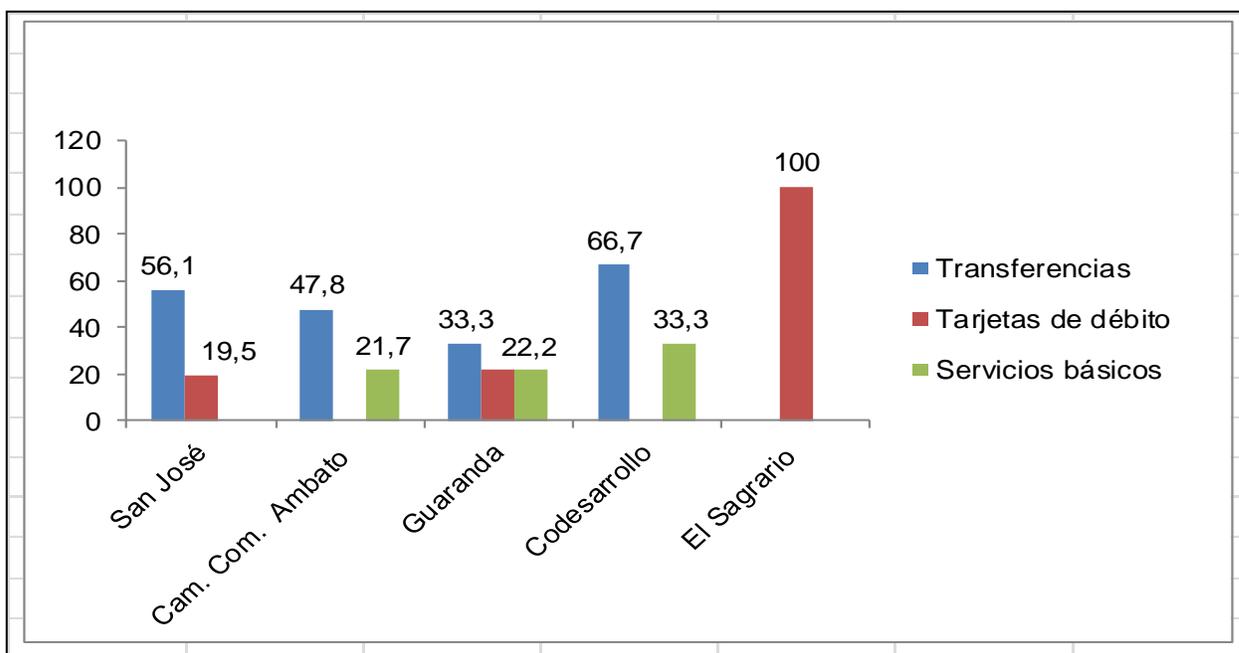
Servicio Financiero de mayor preferencia Cooperativas de Ahorro y Crédito			
Coop. Ahorro y Crédito	Transferencias	Tarjetas de débito	Servicios básicos
San José	56,1	19,5	
Cam. Com. Ambato	47,8		21,7
Guaranda	33,3	22,2	22,2
Codesarrollo	66,7		33,3
El Sagrario		100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 30

Servicios Financieros de preferencia Cooperativas Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En la Cooperativa San José el servicio de mayor preferencia son las transferencias con un porcentaje del 56.1%; en menor porcentaje se encuentran la tarjeta de débito y pago de servicios básicos con el 34.10%.

El servicio financiero de mayor preferencia en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato son las transferencias con el 47.8%; y en menor porcentaje el pago de servicios básicos, los giros nacionales y la tarjeta de débito.

El servicio financiero de mayor preferencia en la Cooperativa Guaranda son las transferencias con un porcentaje del 33.3%; y en un porcentaje menor el pago de servicios básicos y la tarjeta de débito

El servicio financiero de mayor preferencia en la Cooperativa Codesarrollo son las transferencias y el pago de servicios básicos con un porcentaje del 100%.

En la Cooperativa El Sagrario el servicio financiero de mayor preferencia es la tarjeta de débito con un porcentaje del 100%.

Estos servicios son preferidos por los clientes de esta ciudad en especial las transferencias, ya que les permite realizar pagos a clientes de otras instituciones financieras, transferir dinero a familiares que se encuentran en otras ciudades, realizar pagos de servicios e incluso a cuentas de los mismos clientes en otras cooperativas o bancos.

El pago de servicios básicos permite al cliente cumplir con estas obligaciones de una manera más ágil, oportuna y cómoda en su cooperativa que acercarse a las instituciones públicas a cancelar dichos servicios.

2.- Razones de preferencia para ser clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Tabla N. 63

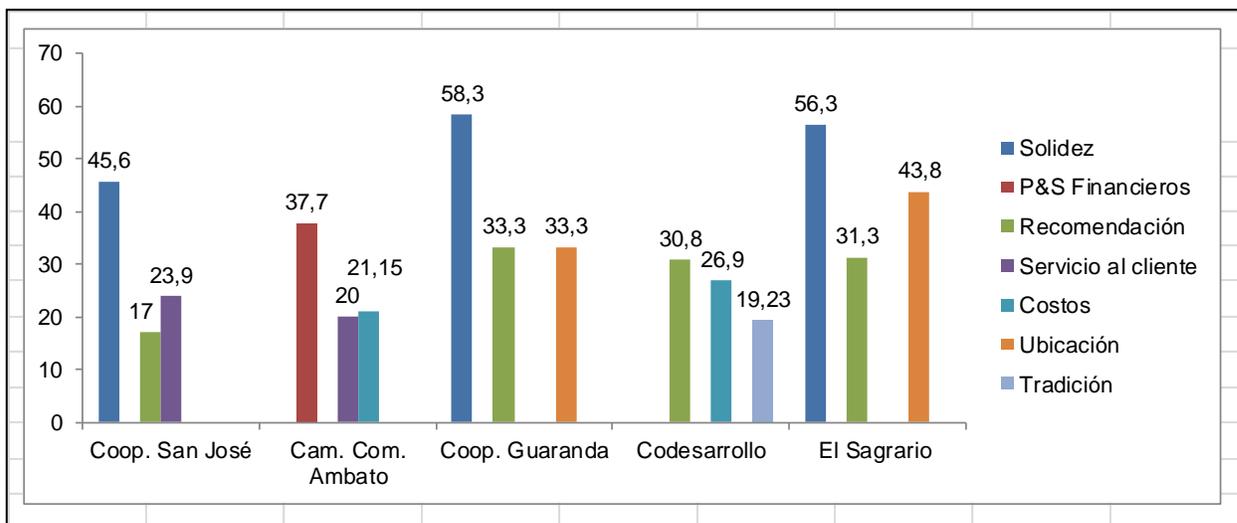
Principales razones de preferencia para ser cliente de las Coop. Ahorro y Crédito							
Coop. Ahorro y Crédito	Solidez porcentaje válido	P&S Financieros porcentaje válido	Recomendación porcentaje válido	Servicio al cliente porcentaje válido	Costos porcentaje válido	Ubicación porcentaje válido	Tradicón porcentaje válido
Coop. San José	45,6		17	23,9			
Cam. Com. Ambato		37,7		20	21,15		
Coop. Guaranda	58,3		33,3			33,3	
Codesarrollo			30,8		26,9		19,23
El Sagrario	56,3		31,3			43,8	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 31

Razones de preferencia para ser clientes de las Cooperativas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Entre las razones por la que decidieron ser clientes de la Cooperativa San José tenemos como primera razón por su solidez, en un porcentaje del 45.6%, la segunda razón por la que prefieren ser clientes de la cooperativa es porque alguien les recomendó en un porcentaje del 17% y como tercera razón de preferencia es por el servicio brindado por la institución en un porcentaje del 23.9%.

En la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato la primera razón por lo que los clientes decidieron formar parte de la cooperativa es por los productos y servicios que ofrece la institución con un porcentaje del 37.7%, la segunda razón por la que decidieron ser clientes de la cooperativa es por sus costos en un porcentaje del 21.2%, y como tercera razón por la que prefieren ser clientes es por el servicio al cliente en un porcentaje del 20%.

La primera razón para ser clientes de la Cooperativa Guaranda es por su solidez, respondieron a esta pregunta en un porcentaje del 58.3%, la segunda razón por la que prefieren ser clientes de la cooperativa es porque alguien les recomendó con un porcentaje del 33.3% y la tercera razón por la que escogieron ser clientes de la cooperativa es por su ubicación en un porcentaje del 33.3%.

Las razones por la que decidieron formar parte de la Cooperativa Codesarrollo son porque les recomendaron con un porcentaje del 30.8%, como segunda razón de preferencia es la tradición con un porcentaje del 19.2% y como tercera razón de preferencia a la cooperativa Codesarrollo es por costos en un porcentaje del 26.9%.

Los clientes de la Cooperativa El Sagrario decidieron formar de esta institución por su solidez con un porcentaje del 56.3%, la segunda razón por la que escogieron ser clientes de la cooperativa es porque les recomendaron con un porcentaje del 31.3% y como tercera razón por la que escogieron ser clientes fue por su ubicación en un porcentaje del 43.8%

En base a nuestro estudio concluimos que los clientes al escoger una institución financiera buscan especialmente instituciones sólidas que les brinden el respaldo que necesitan para invertir su dinero y contar con estas en momentos que requieran solicitar créditos para sus negocios. Otras razones importantes son por los productos y servicios financieros que estas ofrecen los mismos que son recomendados por familiares y amigos.

3.- Tiempo como clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

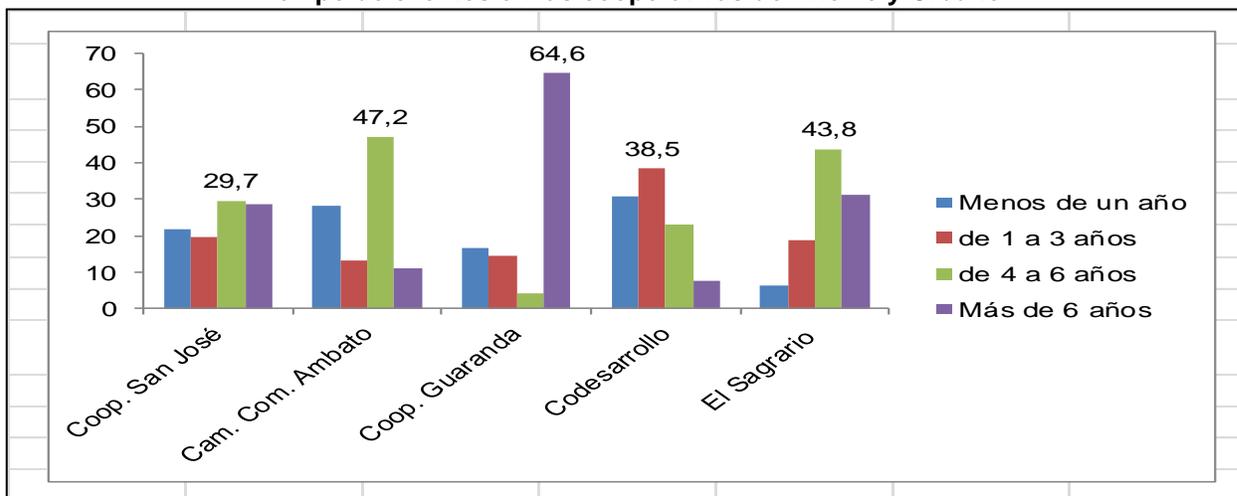
Tabla N. 64

T tiempo de clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito				
Tiempo	Menos de un año porcentaje válido	de 1 a 3 años porcentaje válido	de 4 a 6 años porcentaje válido	Más de 6 años porcentaje válido
Coop. San José	22	19,8	29,7	28,6
Cam. Com. Ambato	28,3	13,2	47,2	11,3
Coop. Guaranda	16,7	14,6	4,2	64,6
Codesarrollo	30,8	38,5	23,1	7,7
El Sagrario	6,3	18,8	43,8	31,3

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 32
Tiempo de clientes en las cooperativas de Ahorro y Crédito



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

El tiempo que los clientes son parte de la Cooperativa San José en la ciudad de Guaranda en un porcentaje del 58.24% son clientes de 4 a más de 6 años y el 41.76% es cliente entre menos de 1 año y 3 años.

Los clientes de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato mantienen sus cuentas aperturadas de 4 a más de 6 años en un porcentaje del 58.50%.

La Cooperativa Guaranda tiene clientes que mantienen aperturadas sus cuentas por más de 6 años en un porcentaje del 64.6%.

En la Cooperativa Codesarrollo mantienen aperturadas sus cuentas en un 69.3%; entre menos de 1 año y 3 años.

Forman parte de la Cooperativa El Sagrario los clientes manteniendo aperturadas sus cuentas de 4 a más de 6 años en un porcentaje del 75.10%.

Son clientes de las cooperativas en promedio de 4 a 6 años, lo que demuestra que son clientes fieles a la institución, que están conformes con los productos y servicios financieros y con la atención que les brindan las mismas. En especial por la apertura

que brindan a todos los sectores económicos de la ciudad de Guaranda y por la facilidad para acceder a las mismas.

4.- Valoración del servicio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Tabla N. 65

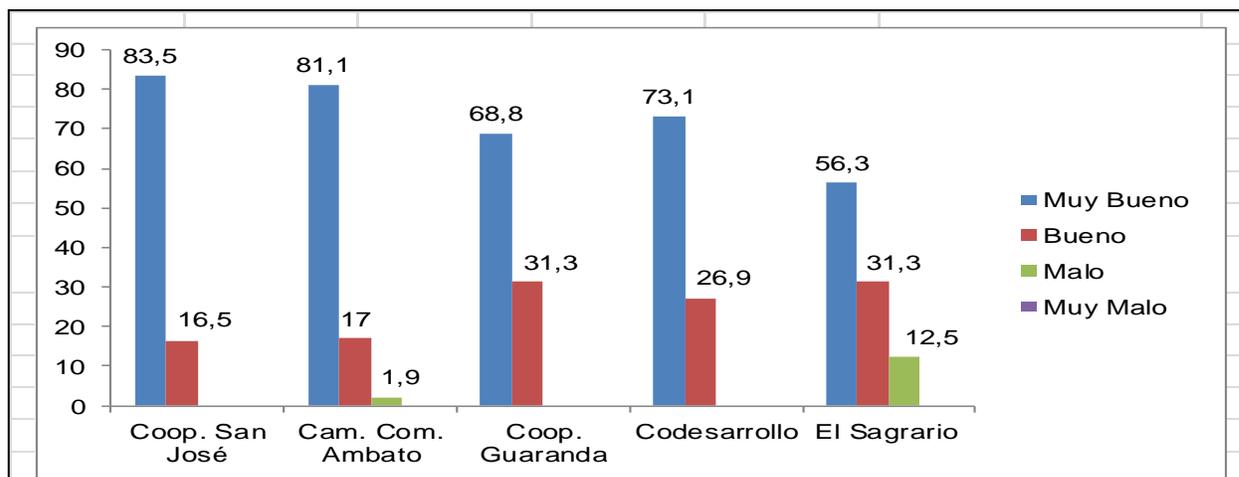
Valoración del Servicio	Muy Bueno porcentaje válido	Bueno porcentaje válido	Malo porcentaje válido	Muy Malo porcentaje válido
Coop. San José	83,5	16,5	0	0
Cam. Com. Ambato	81,1	17	1,9	0
Coop. Guaranda	68,8	31,3	0	0
Codesarrollo	73,1	26,9	0	0
El Sagrario	56,3	31,3	12,5	0

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 33

Valoración del servicio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes de la Cooperativa San José el 83.5% valora el servicio que presta la institución como muy bueno y el 16.5% como bueno.

En la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato los clientes el 81.1% valora el servicio que presta la institución como muy bueno y el 17% como bueno.

Valoran el servicio que presta la Cooperativa Guaranda como muy bueno el 68.8%; como bueno el 31.3%

Los servicios brindados a los clientes de la Cooperativa Codesarrollo son valorados como muy buenos en un porcentaje del 73.1%.

Los clientes de la Cooperativa El Sagrario valoran el servicio brindado por la institución como muy bueno el 56.3%; como bueno el 31.3%.

Son clientes como se indicó anteriormente conformes con el servicio que brindan las cooperativas, califican el servicio en su gran mayoría como muy bueno, las cooperativas están pendientes de brindar un excelente servicio ya que en esta ciudad relativamente pequeña tienen una gran competencia al tener cuatro cooperativas más que brindan en si los mismos productos y servicios financieros y que constantemente buscan incrementar su base de clientes.

Cooperativas No Reguladas

En la ciudad de Guaranda en un porcentaje del 5,90% son clientes del sistema financiero no regulado. Hay preferencia por el sistema financiero no regulado en un porcentaje mayor por las Cooperativa Mushuc Runa y la Cooperativa Juan Pio de Mora; y en menor porcentaje por las Cooperativas San Pedro de Guaranda, Cooperativa Salinas Limitada, Cooperativa COOPAC, Cooperativa Ambato y Cooperativa de Ahorro y Crédito Intipacari.

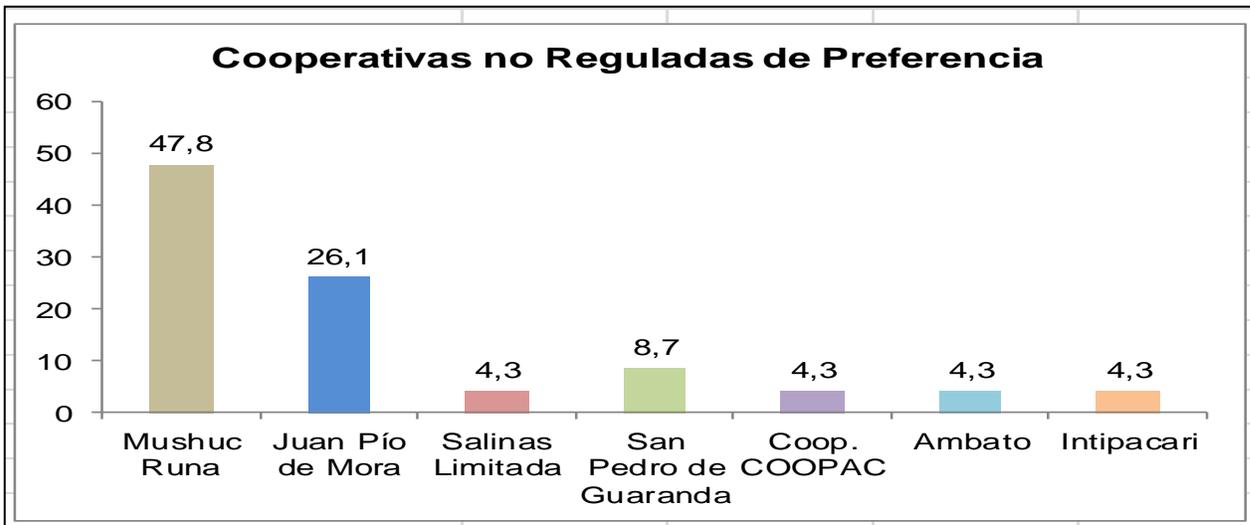
Tabla N. 66

Cooperativa no Regulada de Preferencia				
Cooperativa no Regulada	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mushuc Runa	11	47,8	47,8	47,8
Juan Pío de Mora	6	26,1	26,1	73,9
Salinas Limitada	1	4,3	4,3	78,3
San Pedro de Guaranda	2	8,7	8,7	87
Coop. COOPAC	1	4,3	4,3	91,3
Ambato	1	4,3	4,3	95,7
Intipacari	1	4,3	4,3	100
Total	23	100	100	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 34



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En la ciudad de Guaranda un porcentaje mínimo de clientes tienen como preferencia a las cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en un 47,8% la Cooperativa Mushuc Runa, en un 26,10% por la Cooperativa Juan Pío de Mora, con el 8,7% la Cooperativa San Pedro de Guaranda y con un 4,3% las Cooperativas: Salinas Limitada, Coopac, Ambato y la Cooperativa Intipacari.

Cooperativa Mushuc Runa

En la cooperativa no regulada de Ahorro y Crédito Mushuc Runa el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros. La razón por la que prefieren ser clientes de la cooperativa no regulada Mushuc Runa es debido a recomendaciones y por la cobertura que hay en esta plaza.

Los clientes de la cooperativa han manifestado en su mayoría que son clientes por un tiempo de 4 a 6 años; los clientes de la Cooperativa Mushuc Runa manifiestan que el servicio prestado por la institución es bueno.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros, las razones por la que decidieron ser parte de la cooperativa son porque obtuvieron de socios antiguos recomendaciones y también por la prestación de servicios hacia sus clientes.

La mayor parte de usuarios manifiestan que forman parte de la cooperativa hace menos de 1 año, quienes califican el servicio como bueno.

Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada San Pedro de Guaranda

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada San Pedro de Guaranda el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros, las razones por la que sus socios decidieron ser clientes de la cooperativa es porque les recomendaron.

Manifiestan en su mayoría que son clientes por más de 6 años quienes califican el servicio como muy bueno.

Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada COOPAC

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada COOPAC en base a la encuesta aplicada se obtuvo que el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros, las razones por las que los clientes decidieron ser socios de la Cooperativa COOPAC son porque fueron recomendados.

En su mayoría manifiestan ser clientes por menos de un año y valora el servicio como muy bueno.

Cooperativa no regulada de Ahorro y Crédito Ambato

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Ambato el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros, la razón por la que el cliente escogió formar parte de la cooperativa es porque fueron recomendados.

Los clientes manifiesta que forman parte de la cooperativa por menos de un año y califica el servicio brindado por la institución como muy malo, dando a conocer que en la cooperativa la principal debilidad es la atención prestada al socio, lo que a corto y largo plazo generará la paulatina pérdida de clientes.

Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Intipacari

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Intipacari el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros; las razones que el cliente da a conocer para ser socio de la cooperativa son por su solidez.

Manifiesta que su participación en la entidad es por menos de un año y califica el servicio prestado como bueno.

Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Salinas

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Salinas Limitada el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros, las razones por las que el cliente elije ser parte de la entidad son por los servicios brindados.

El cliente dice ser socio por más de 6 años y el servicio brindado por la cooperativa es bueno.

1.- Productos de preferencia Cooperativas no reguladas

Tabla N. 67

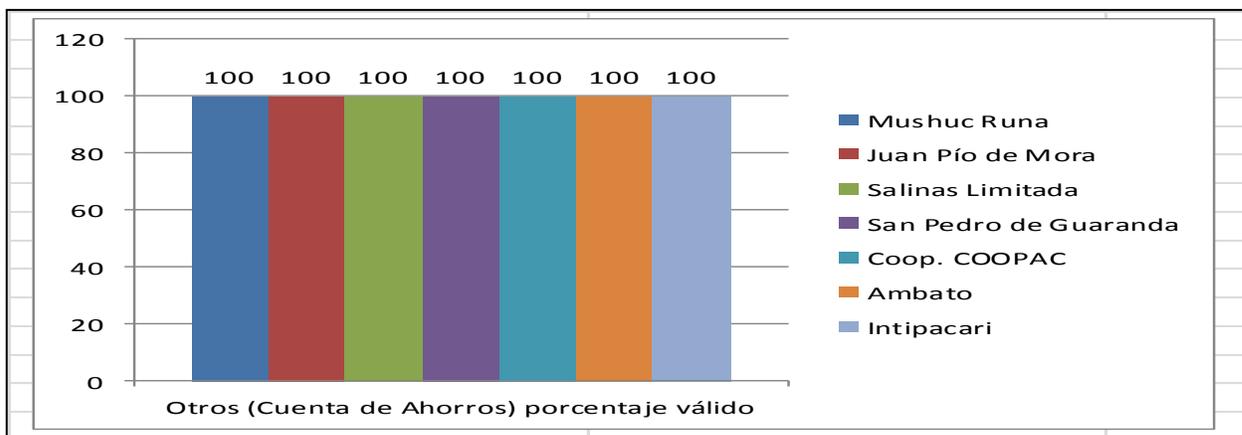
Producto Financiero de mayor Preferencia en la IFI no Regulada	
Cooperativa no Regulada	Otros (Cuenta de Ahorros) porcentaje válido
Mushuc Runa	100.00
Juan Pío de Mora	100.00
Salinas Limitada	100.00
San Pedro de Guaranda	100.00
Coop. COOPAC	100.00
Ambato	100.00
Intipacari	100.00

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 35

Producto financiero de preferencia Cooperativas no reguladas Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

En las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas Mushuc Runa, Juan Pío de Mora, San Pedro de Guaranda. COOPAC, Intipacari, Ambato y Salinas Limitada el producto de mayor preferencia es la cuenta de ahorros en un 100%, pues en estas entidades el cliente obtiene un grado de satisfacción bueno por los intereses pagados por las mismas en dicha cuenta.

2.- Razones de preferencia para elegir una cooperativa no regulada.

Tabla N. 68

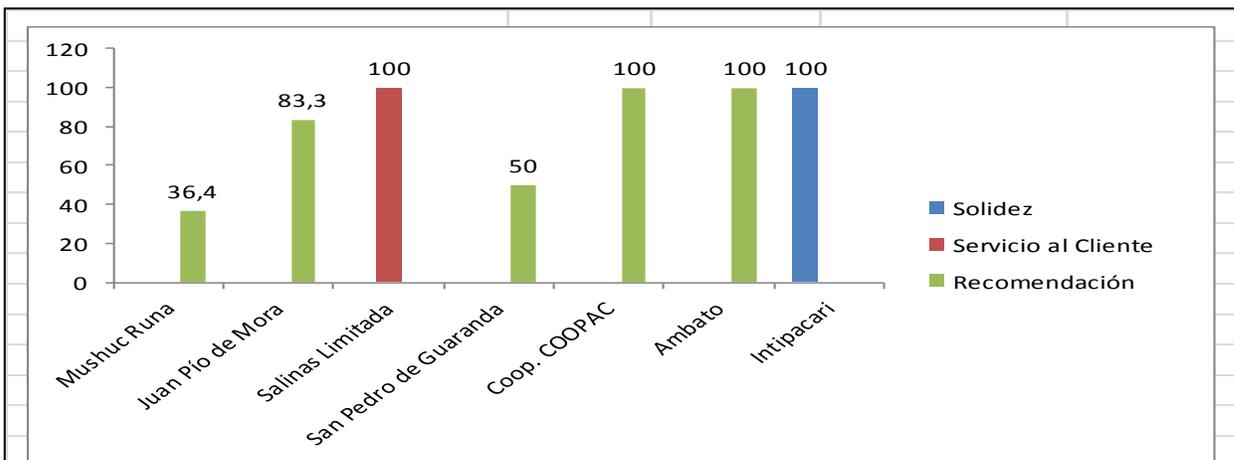
Razones de preferencia para ser cliente de las Coop. Ahorro y Crédito no Reguladas			
Cooperativa no Regulada	Solidez porcentaje válido	Servicio al Cliente porcentaje válido	Recomendación porcentaje válido
Mushuc Runa			36.4
Juan Pío de Mora			83.3
Salinas Limitada		100.0	
San Pedro de Guaranda			50.0
Coop. COOPAC			100.0
Ambato			100.0
Intipacari	100.0		
Total			

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N.36

Razones de preferencia para ser cliente de las Cooperativas no Reguladas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

La mayor parte de clientes del sistema financiero no regulado decidieron ser socios de estas cooperativas porque alguien los recomendó, excepto en la Cooperativa Salinas Limitada que en un 100% indican que son clientes por los servicios brindados y en la Cooperativa Intipacari que manifiestan que son clientes por la solidez de la misma.

3. Tiempo como clientes de las cooperativas no reguladas

Tabla N. 69

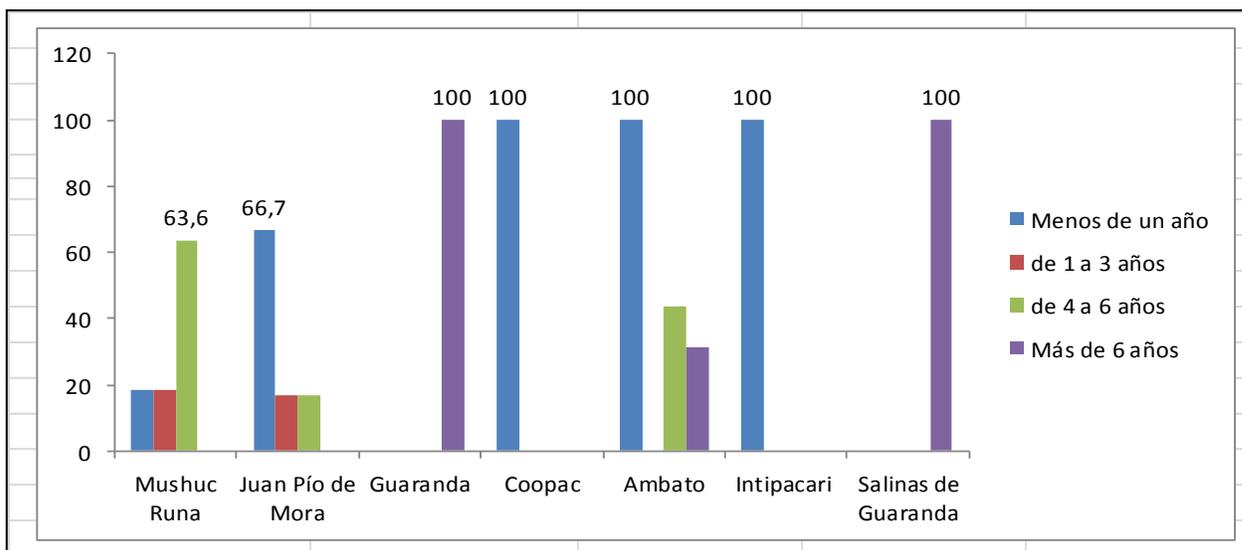
T i e m p o d e c l i e n t e s d e l a s C o o p e r a t i v a s n o r e g u l a d a s				
T i e m p o	Menos de un año porcentaje válido	de 1 a 3 años porcentaje válido	de 4 a 6 años porcentaje válido	Más de 6 años porcentaje válido
Mushuc Runa	18,2	18,2	63,6	
Juan Pío de Mora	66,7	16,7	16,7	
Guaranda				100
Coopac	100			
Ambato	100		43,8	31,3
Intipacari	100			
Salinas de Guaranda				100

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 37

T i e m p o c o m o c l i e n t e s d e l a s C o o p e r a t i v a s n o r e g u l a d a s d e G u a r a n d a



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes del sistema financiero no regulado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito San Pedro de Guaranda y Salinas Limitada han manifestado que son clientes por más de seis años, mientras que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa sus clientes tienen una permanencia de 4 a 6 años y de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato, Intipacari, Juan Pio de Mora, COOPAC manifiestan que apenas son socios por menos de un año, lo que indica que las Cooperativas antes mencionadas no tienen una estabilidad en sus clientes.

Tabla N. 70

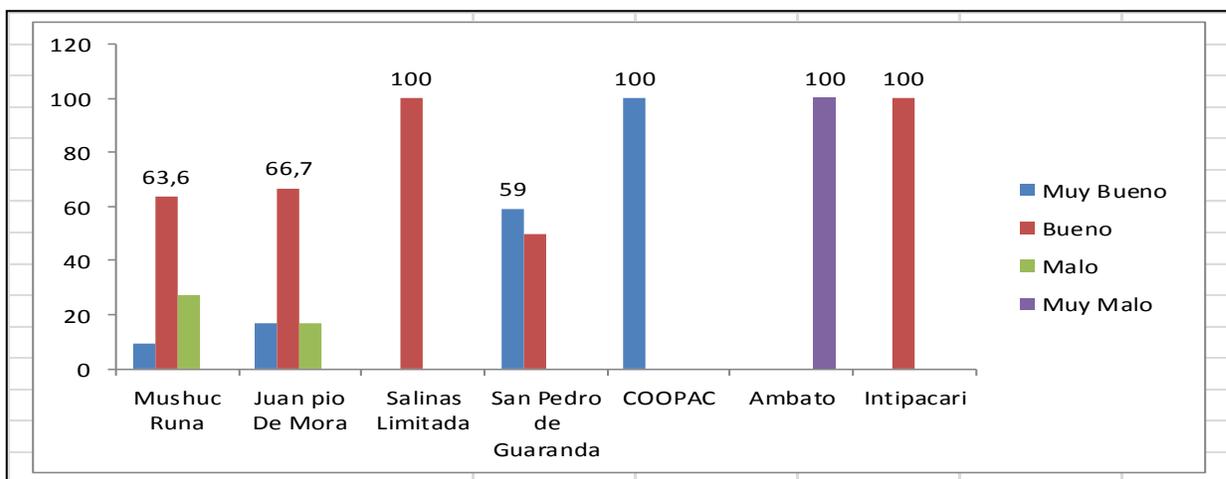
Valoración del Servicio Coop. No reguladas	Muy Bueno porcentaje válido	Bueno porcentaje válido	Malo porcentaje válido	Muy Malo porcentaje válido
Mushuc Runa	9,1	63,6	27,3	
Juan pio De Mora	16,7	66,7	16,7	
Salinas Limitada		100		
San Pedro de Guaranda	59	50		
COOPAC	100			
Ambato				100
Intipacari		100		

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 38

Valoración del Servicio en las Cooperativas no Reguladas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Mushuc Runa en un porcentaje del 63.6% manifiestan que el servicio brindado es bueno.

El servicio brindado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada Juan Pio de Mora en un porcentaje del 66.7% es calificado como bueno.

Los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada San Pedro de Guaranda en un porcentaje del 59% manifiestan que el servicio brindado es muy bueno.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no regulada COOPAC en un porcentaje del 100% manifiestan que el servicio brindado es muy bueno

En la Cooperativa Ambato nos indican en un 100% que se valora el servicio brindado como muy malo.

En las Cooperativas Salinas e Intipacari sus clientes manifiestan en un 100% que el servicio brindado por la institución es bueno.

3.2. La comunicación con el cliente y servicio al cliente

La comunicación es un proceso que comprende toda forma de transmisión o intercambio de ideas, sentimientos, actos voluntarios y vivencias en general; la palabra, el gesto, la mímica, el grito y el silencio, el hacer y el no hacer. Son expresiones comunicantes que de alguna forma u otra capta el cliente, lo asimila y cambia su estado de ánimo, para tomar una decisión o elección.

De esta manera la comunicación, cualquiera que sea su tipo y/o forma, se debe considerar como un proceso básico para orientar e incidir sobre las aptitudes o acciones que deseamos tener como resultados en los clientes potenciales.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente puesto que es la persona más importante de nuestro negocio, y no algo ajeno al mismo, no depende de nosotros, nosotros dependemos de él, nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor, es la persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo, es merecedor del trato más cordial y atento que lo podamos brindar y complacer, en definitiva es la fuente de vida del negocio.

3.2.1 Comunicación con el cliente.

En las instituciones financieras a más de que el cliente visita físicamente la institución sus principales canales de comunicación son:

En la banca privada se comunican con sus clientes a través del teléfono y por medios impresos.

En la banca pública los canales de comunicación que mantienen con los clientes son a través de medios escritos.

Los canales de comunicación que mantienen las cooperativas con sus clientes son a través del teléfono y por medios escritos.

Banca Privada

En la banca privada indican los clientes que aparte de visitar ellos físicamente el banco sus principales canales de comunicación son vía telefónica en la que los ejecutivos del call center realizan promociones de sus servicios y a la vez están prestos a brindar información a sus clientes y como otro canal de comunicación está los medios impresos mediante los cuales la institución se promociona.

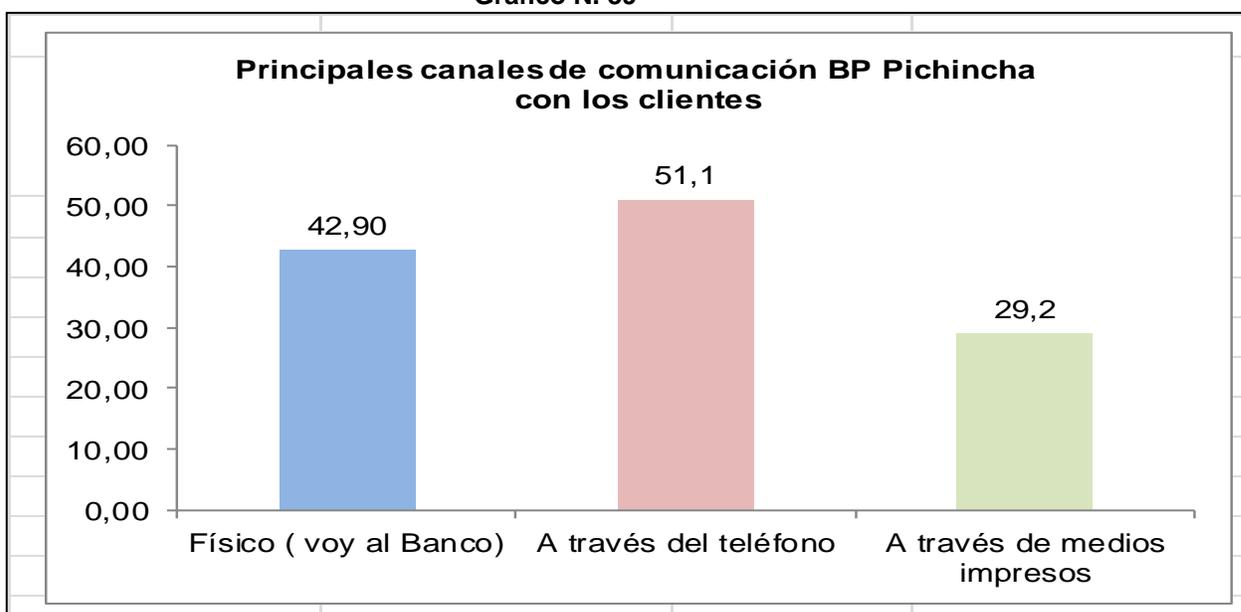
Tabla N. 71

Principales Canales de Comunicación BP Pichincha			
	Físico (voy al Banco)	A través del teléfono	A través de medios impresos
Banco Pichincha	42,90	51,1	29.2

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 39



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

El primer canal de comunicación que el cliente mantiene con la institución en un 42.9% son las visitas que él realiza físicamente a la misma.

El segundo canal de comunicación que el banco mantiene con el cliente es a través del teléfono con un porcentaje del 51.1%

El tercer canal de comunicación es a través de los medios impresos que la institución pública para sus clientes, con un porcentaje del 29.2%.

En base a nuestro estudio realizado en esta institución la mayoría de clientes nos indica que su principal medio de comunicación es el físico es decir que ellos visitan a la institución ya que en muchos casos los clientes por seguridad o por falta de tecnología prefieren realizar todas sus consultas y transacciones personalmente. Otro canal importante es mediante el teléfono ya que el banco del pichincha como otras instituciones financieras manejan el servicio de call center en el que de manera automática o por medio de operadoras brindan información al cliente.

Banca Pública.

Para la banca pública indican que los principales canales de comunicación de la institución financiera aparte de que ellos visiten físicamente la misma son por medio del teléfono y a través de medios impresos.

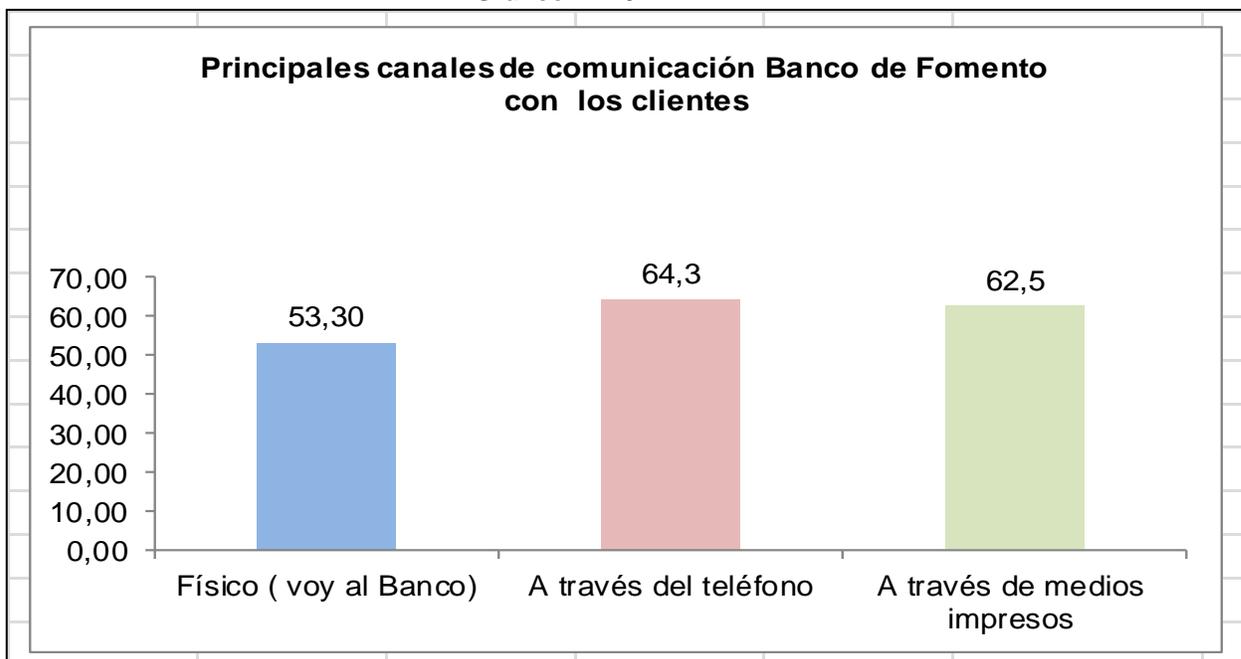
Tabla N. 72

Principales Canales de Comunicación Banco de Fomento			
	Físico (voy al Banco) porcentaje válido	A través del teléfono porcentaje válido	A través de medios impresos porcentaje válido
Banco de Fomento	53,30	64,3	62,5

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 40



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

El primer canal de comunicación con la institución financiera es la visita física de los clientes al banco en un 53,30%.

El segundo canal de comunicación es a través de la línea telefónica en un 64,3%.

El tercer canal de comunicación que mantiene con sus clientes es por medios escritos en un porcentaje del 62,5%

En este caso además de que los clientes prefieren por seguridad asistir personalmente a realizar cualquier trámite, el banco no cuenta con la suficiente tecnología que brinde facilidades al cliente de realizar consultas y transacciones por medio del internet. Como otros canales esta mediante la vía telefónica con sus asesores de cuenta, y por medio de publicidad escrita que realiza esta institución financiera principalmente en lo que se refiere a créditos al sector agrícola y pequeños comerciantes.

Cooperativas

Los principales canales de comunicación en este sector financiero con los que se mantiene comunicado con sus clientes son: el físico es decir que el cliente va a la cooperativa, a través del teléfono, por medios escritos y mediante la visita de un funcionario de la institución.

Estos canales de comunicación benefician a las cooperativas ya que la interacción con los clientes puede ser de forma directa o indirectamente a través del celular o medios escritos es por ello que el crecimiento de las cooperativas deben ir a la par a la tecnología, de esta manera se brinda un servicio de calidad al cliente y es una mejor forma de llegar a la sociedad.

Tabla N. 73

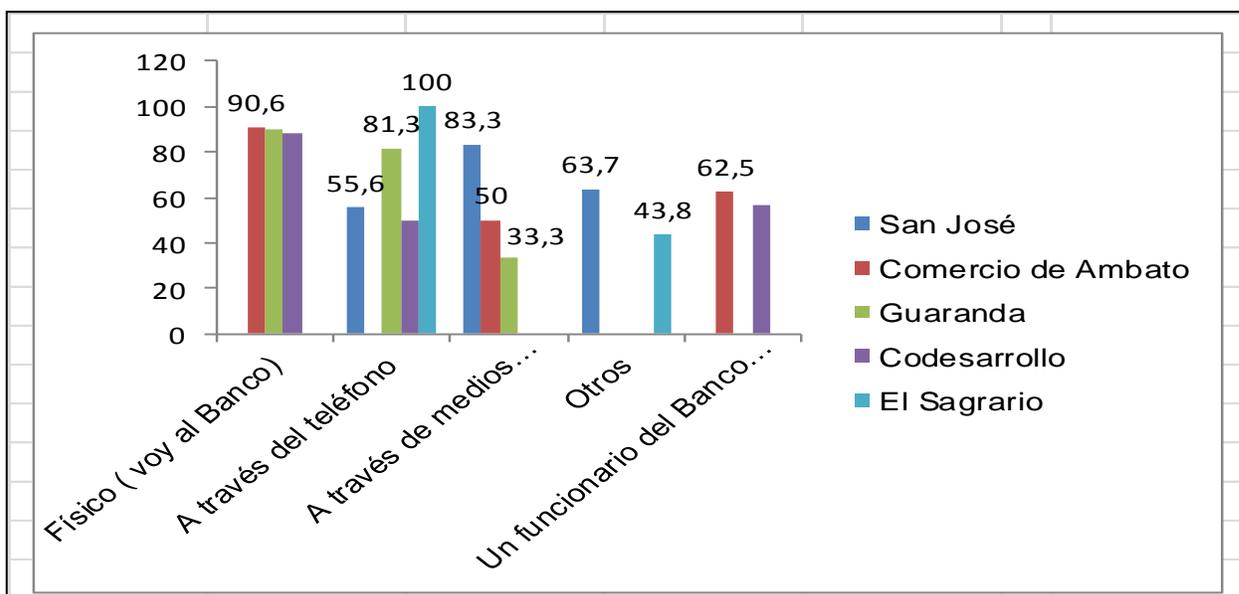
Cooperativa de Ahorro y Crédito	Físico (voy al Banco) porcentaje válido	A través del teléfono porcentaje válido	A través de medios impresos porcentaje válido	Otros porcentaje válido	Un funcionario del Banco me visita porcentaje valido
San José		55,6	83,3	63,7	
Comercio de Ambato	90,6		50		62,5
Guaranda	89,6	81,3	33,3		
Codesarrollo	88,5	50			57,1
El Sagrario		100		43,8	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 41

Canales de comunicación de las Cooperativas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Cooperativa San José

Los canales de comunicación que mantiene la cooperativa son por medio del teléfono con un porcentaje del 55.6% y a través de medios impresos con el 83.3%. Como se aprecia en los resultados obtenidos el sistema móvil, así como los servicios contribuyen en la movilización del sistema financiero, siendo una de las principales razones por las cuales se opta para la facilidad de atención a los usuarios que no pueden estar físicamente en el lugar en el cual se efectúa las transacciones, es por ello la necesidad de contar con este nuevo sistema que en la actualidad es muy utilizado.

Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato

El primer canal de comunicación que mantiene la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato con sus clientes es el físico con un porcentaje del 90.6%, seguido de un funcionario del banco que visita a su cliente con el 62.5% y a través de medios impresos en un porcentaje del 50%.

Los resultados dan a entender que la mayor parte de los clientes acuden a las instituciones financieras en forma física ya que de esta manera tienen contacto con sus funcionarios y pueden realizar el depósito y retiro de ahorros físicamente.

Cooperativa Guaranda

Los canales de comunicación que mantiene la Cooperativa Guaranda con sus clientes es el físico o sea que el cliente visita la cooperativa en un porcentaje del 89,6%, el segundo canal que mantiene la cooperativa con sus clientes es a través del teléfono con el 81,3% y como tercer canal lo realiza por medios escritos y por medio de la banca virtual con un porcentaje del 33.3% respectivamente.

De ello se puede deducir que el sistema financiero desempeña un rol muy importante dentro de la economía convirtiéndose en un pilar fundamental para la generación de la riqueza ya que es aquí donde se promueve el ahorro para la futura inversión, tomando en cuenta el contacto físico es el más usual dentro del sistema de cooperativas.

Cooperativa Codesarrollo

La Cooperativa mantiene como canales de comunicación con sus clientes el físico es decir que el cliente va a la cooperativa con un porcentaje del 88.5%, como segundo canal la visita de un funcionario de la institución al cliente con el 57.1%, y como tercer canal de comunicación por medio del teléfono y a través de medios escritos con un porcentaje del 50% respectivamente.

Al igual que en las otras instituciones financieras siempre los clientes acuden físicamente al lugar, realizan sus consultas a través de medios escritos o por medios telefónicos, siempre buscando el crecimiento económico de las personas y estar acorde al avance tecnológico ya que esto permite brindar una mejor atención a todos los ahorristas.

Cooperativa El Sagrario

La cooperativa se mantiene comunicada con sus clientes a través de la vía telefónica en un porcentaje del 100%.

El medio telefónico es el más usual dentro de la cooperativa ya que permite a los clientes mantener contacto con sus oficiales de cuenta quienes les brindan información y atención a sus consultas.

Cooperativas no Reguladas

En las cooperativas no reguladas los principales medios de comunicación con los clientes son el físico en donde el cliente tiene que visitar la cooperativa, y a través del teléfono.

Tabla N. 74

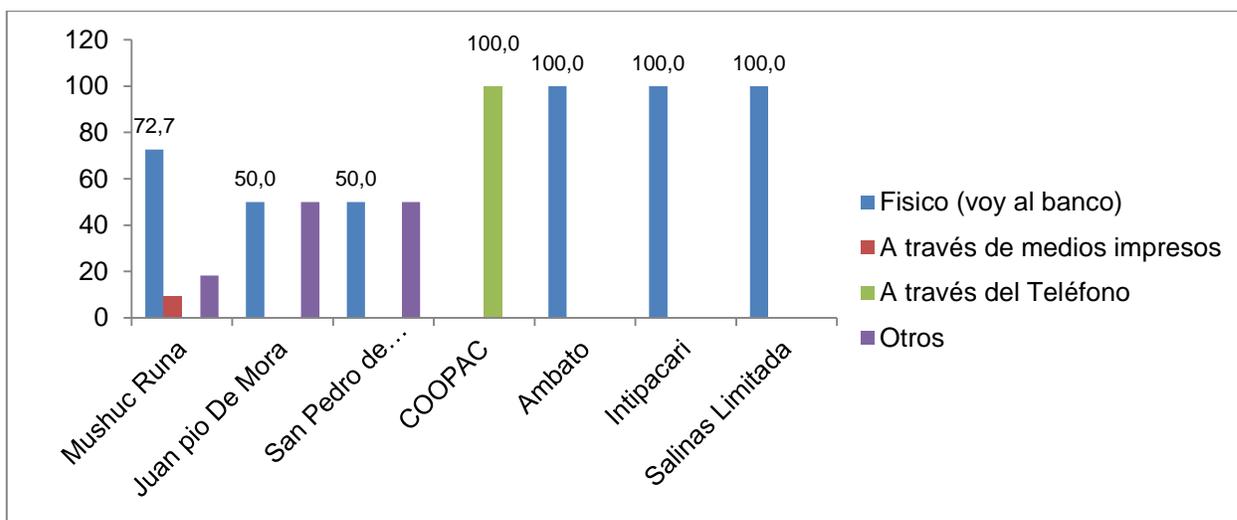
Principales canales de comunicación Cooperativas no reguladas				
Cooperativas no Reguladas	Físico (voy al banco) porcentaje válido	A través de medios impresos porcentaje válido	A través del Teléfono porcentaje válido	Otros porcentaje válido
Mushuc Runa	72,7	9,1		18,2
Juan pio De Mora	50,0			50,0
San Pedro de Guaranda	50,0			50,0
COOPAC			100,0	
Ambato	100,0			
Intipacari	100,0			
Salinas Limitada	100,0			

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 42

Canales de comunicación de las Cooperativas no reguladas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Las cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos al igual que las otras cooperativas utilizan medios de comunicación similares; estas se caracterizan porque la intermediación financiera entre el público y la entidad se realizan siempre de forma directa, mediante la visita del cliente a la institución, a través de medios impresos y llamadas telefónicas.

Cooperativa Mushuc Runa

El principal canal de comunicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa con un porcentaje del 72.7% es el físico el cliente visita la institución.

Como se aprecia la mayor parte de clientes acude directamente a la Cooperativa Mushuc Runa esto beneficia a la entidad porque tiene una relación directa con el cliente y se puede saber sus sugerencias o cambios que se desee en forma directa y oportuna.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora

El canal de comunicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora con un porcentaje del 50% es el físico el cliente visita la institución.

Al igual que en las otras instituciones financieras el canal de comunicación es el físico esto beneficia a las cooperativas porque constituye una forma de interactuar con sus ahorristas de forma directa, facilitando los trámites y adquiriendo la información directamente.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Guaranda

El canal de comunicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Guaranda con un porcentaje del 50% es el físico y el otro 50% son otros no establecidos en la encuesta.

El medio de comunicación más utilizado es el físico, porque es el medio donde existe más facilidad al momento de realizar una transacción. Además el ahorrista puede realizar sus consultas en forma directa, así como también sus transacciones depósitos, retiros, créditos entre otros.

Cooperativa COOPAC

El canal de comunicación de la cooperativa en un 100% con sus clientes se desarrolla a través del teléfono.

Esta cooperativa utiliza otro medio de comunicación como es el telefónico porque para el punto de vista del ahorrista es un medio más rápido de acceder a los servicios de la cooperativa y le facilita puesto que no puede estar físicamente en la institución, es por ello la necesidad de la utilización de este medio de comunicación.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

El canal de comunicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato con un porcentaje del 100% es el físico.

La Cooperativa mantiene una comunicación directa con el ahorrista porque es un medio usual y práctico para realizar sus transacciones financieras y facilita sus actividades financieras.

Cooperativa Intipacari

El principal canal de comunicación en un 100% es el físico es decir el cliente visita la Cooperativa, porque al cliente se le puede dar en forma directa una mejor visión de los servicios que ofrece como son los créditos y su respectiva información.

Cooperativa Salinas Limitada

El canal de comunicación que mantiene la institución con sus clientes en un 100% es el físico, es decir que el cliente visita la cooperativa y obtiene información relevante para el ahorrista como qué documentación necesita para realizarse un crédito, cortes de cuenta, depósitos en efectivo o cheques.

3.2.2 Servicio al Cliente

La banca privada constituye un sistema financiero importante dentro de la economía del país, ya que la misma ayuda a canalizar el ahorro, es por ello que la mayor parte de sus clientes se encuentran satisfechos por los servicios brindados lo que conlleva a que las instituciones financieras mejoren su calidad de servicio; sin embargo es necesario que el sistema financiero realice una planificación y trabajos en beneficio social mediante la capacitación a los usuarios de qué tasas de interés ofrecen los bancos y las cooperativas y disminuyan los costos de los productos y servicios brindados.

En la banca pública la mayor parte de sus clientes se encuentran conformes con los servicios brindados, cabe recalcar que la banca pública no busca obtener réditos o ganancias sino que buscan mantener un balance entre los ingresos y gastos, buscando brindar un servicio al cliente de calidad; sin embargo es necesario que se continúe trabajando en el mejoramiento de la tecnología, así como también se revisen los costos de los créditos y además haya más agilidad en los trámites.

En las cooperativas la mayor parte de sus clientes se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el sistema cooperativo y bancario pero sin embargo es necesario continuar trabajando en cuanto se refiere a las mejoras en la tecnología, en el servicio al cliente, mejores costos, menos documentación y más agilidad en la tramitación de créditos.

Banca Privada

En su mayoría los clientes al ser consultados indicaron que no realizarían ninguna mejora que todo está bien pero recomiendan un mejor servicio al cliente ya que en los patios de operaciones se realizan colas por tiempos excesivos, que sus productos y servicios financieros sean más accesibles, que tengan más apertura para los clientes que mantienen negocios informales, que se mejore la atención por parte de los empleados a los clientes y solicitan se bajen los costos en ciertos servicios financieros.

Tabla N. 75

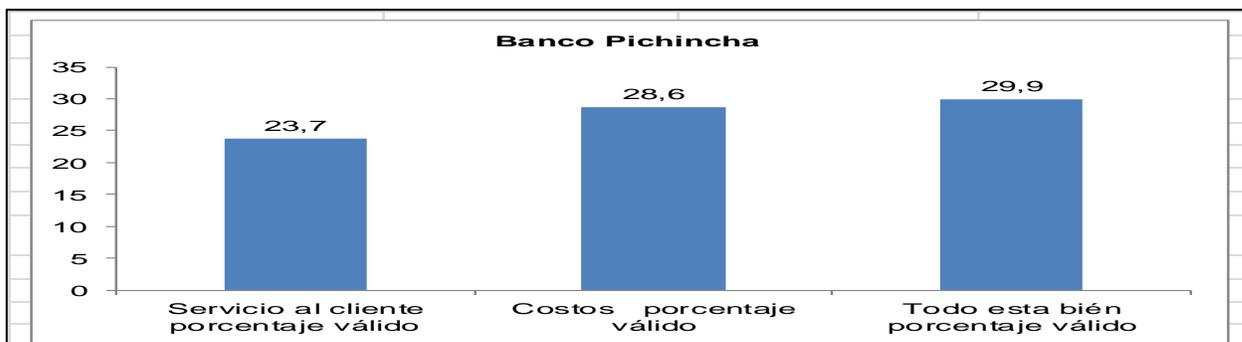
Mejoras que desearían los clientes en el Banco del Pichincha			
	Todo esta bien	Servicio al cliente	Costos
Banca Privada			
Banco Pichincha	29.9	23.7	28.6

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 43

Mejoras que desearían los clientes del Banco del Pichincha



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Entre las mejoras que se les consultó a los clientes quisieran que realizaran en esta institución financiera, nos indican en un 29,9% que todo está bien. Como segunda mejora un 23,7% solicita que se mejore el servicio al cliente. Como tercera mejora solicitan se revisen los costos en un 28,6%.

Es indispensable contar con un buen sistema financiero que propicie una atención al cliente de calidad ya que de esta manera se refleja que mediante un trato adecuado al cliente, permite captar a más personas ya sea para otorgar créditos o para el ahorro canalizando estos aspectos hacía la inversión.

Banca Pública

Según las entrevistas realizadas sobre las mejoras que desearían en el Banco Nacional de Fomento, sus clientes nos indicaron que todo está bien pero que solicitarían se mejore el servicio al cliente y se bajen los costos en varios servicios financieros. Esta institución ha permitido mantenerse y canalizar el ahorro hacía la inversión productiva, satisfaciendo las necesidades de los ahorristas.

Por esta razón es necesario que el sistema financiero sea tomado como un apoyo para el desarrollo y el emprendimiento de la sociedad, siendo necesario continuar mejorando la atención al cliente para mejorar la oferta de sus productos y servicios.

Tabla N. 76

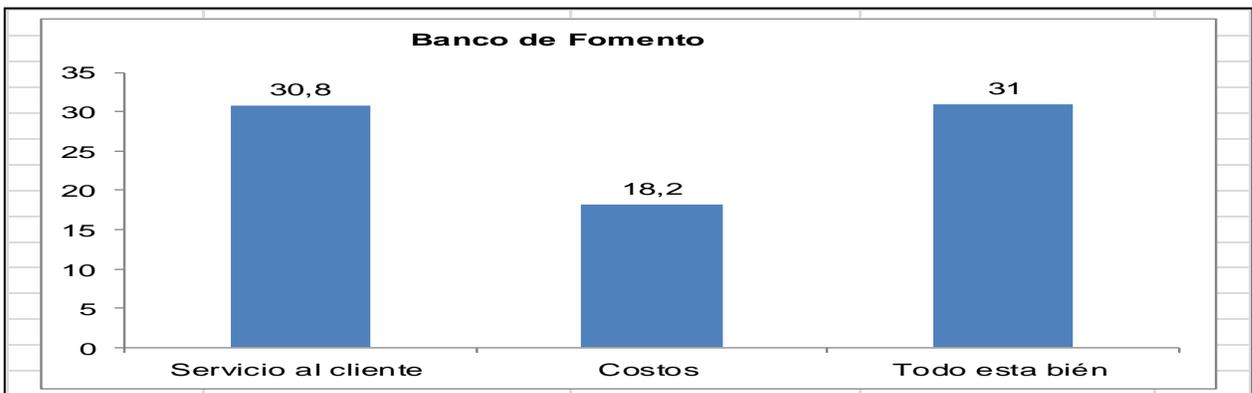
Mejoras que desearían los clientes en el Banco de Fomento			
	Servicio al cliente porcentaje válido	Costos porcentaje válido	Todo esta bien porcentaje válido
Banca Pública			
Banco de Fomento	30,8	18,2	31

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 44

Mejoras que desearían los clientes del Banco de Fomento de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Los clientes encuestados en el Banco de Fomento en un porcentaje del 31% manifiesta que se encuentran conformes con los servicios brindados por la institución por lo que todo está bien.

La Segunda mejora que solicitaría el cliente es mejorar el servicio que brinda la institución a sus clientes.

Y como tercera mejora se revisen los costos, se mejore la tramitología y la tecnología y se mejoren los productos y servicios financieros todos en un porcentaje del 18,18%.

Por todo lo anterior es necesario continuar captando y mejorando los costos, revisar el servicio al cliente capacitando a su personal para que el cliente se sienta a gusto y reciba un servicio eficiente, eficaz que promueva el ahorro y fortalezca la inversión, buscando siempre el crecimiento de la población en su calidad de vida

Cooperativas

Los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito que en porcentaje tienen el mayor número de clientes en relación a las otras instituciones financieras de la localidad, solicitan que se realicen principalmente las siguientes mejoras: que se revisen los costos en ciertos productos y servicios, que la tramitología sea menos complicada al solicitar especialmente créditos y que la tecnología tenga una mejora continua.

Todas estas mejoras solicitadas por los clientes conllevarían a consolidar en las cooperativas sus bases de clientes y seguir incrementándola.

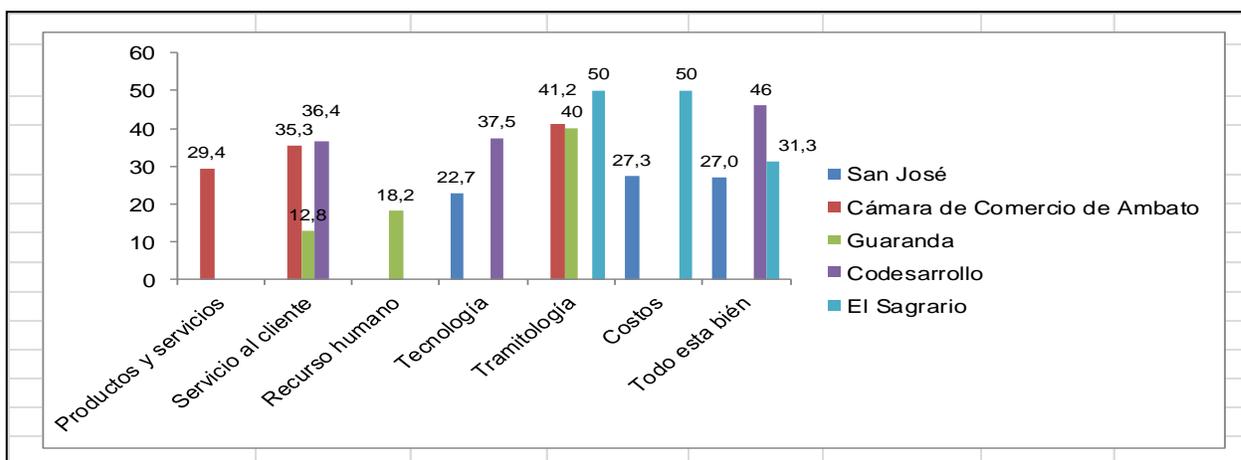
Tabla N. 77

Mejoras que desearían los clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito							
Cooperativas de ahorro y Crédito	Productos y servicios porcentaje válido	Servicio al cliente porcentaje válido	Recurso humano porcentaje válido	Tecnología porcentaje válido	Tramitología porcentaje válido	Costos porcentaje válido	Todo esta bién porcentaje válido
San José				22,7		27,3	27,0
Cámara de	29,4	35,3			41,2		
Guaranda		12,8	18,2		40		
Codesarrollo		36,4		37,5			46
El Sagrario					50	50	31,3

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 45
Mejoras que desearían los clientes de las Cooperativas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Cooperativa San José

Los clientes de la Cooperativa San José al ser consultados sobre las mejoras que desearían en un porcentaje del 27% se encuentran conformes con los servicios brindados por la institución por lo que indican que todo está bien.

La segunda mejora solicitada por los clientes es mejor tecnología y mejor servicio al cliente en un porcentaje del 22.73%.

La tercera mejora solicita a la Cooperativa San José por los clientes en un 27,3% es mejorar los costos en sus productos y servicios financieros.

Como se puede apreciar los clientes siempre esperan que las instituciones financieras mejoren sus servicios, para que de esta manera reciban una mejor atención; pero esto siempre debe de ir a la par con la tecnología, el servicio al cliente y los costos en algunos de sus productos y servicios financieros.

Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato

Los clientes de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato en un porcentaje del 41.2% se han manifestado que se encuentran conformes con los servicios brindados por la institución.

La segunda mejora solicitada a la cooperativa en un porcentaje del 35.3% es que se debe mejorar el servicio al cliente.

La tercera mejora que solicitan los clientes de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato en un porcentaje del 41.2% es más agilidad en lo referente a trámites.

Es necesario que las Cooperativas de Ahorro y Crédito siempre planifiquen y realicen actividades de bien colectivo para sus socios ya que son instituciones que deben buscar un desarrollo y mejoramiento de calidad de servicio para dar una atención eficiente a los ahorristas.

Cooperativa Guaranda

Los clientes de la Cooperativa Guaranda en un porcentaje del 42,6% manifiestan que se encuentran conformes con los servicios brindados por la institución.

La segunda mejora solicitada por los clientes en un porcentaje del 18,18% para cada uno de los casos es mejorar los costos, solicitar menos documentación para los créditos, mejorar la tecnología y mejorar el servicio al cliente.

Como tercera mejora solicitan a la Cooperativa Guaranda en un porcentaje del 49% que se hagan mejoras en la tecnología.

Los clientes de la Cooperativa Guaranda manifiestan que se encuentran conformes con los servicios brindados por la institución, pero que se requieren mejoras en los costos de algunos de los productos y servicios financieros ofrecidos, además que se solicite menos documentación para la obtención de créditos, mejorar la tecnología y mejorar el servicio al cliente

Cooperativa Codesarrollo

Al igual que las cooperativas anteriores sus clientes indican estar conformes con el servicio sin embargo solicitan mejoras en el servicio al cliente y en la tecnología.

Los clientes de la Cooperativa Codesarrollo han manifestado en un 46.2% que se encuentran conformes con los servicios brindados por la institución financiera.

La segunda mejora solicitada a la cooperativa es mejorar el servicio al cliente con un porcentaje del 36.4%

La tercera mejora solicitada a la cooperativa Codesarrollo en un 37.5% es mejorar la tecnología.

Los clientes de la Cooperativa Codesarrollo manifiestan que es indispensable mejorar el servicio al cliente y la tecnología, puesto que han constatado al momento del servicio que existen demoras innecesarias que en ocasiones molesta a los ahorristas a más de no tener una moderna tecnología que agilite estos trámites.

Cooperativa El Sagrario

Los clientes de la Cooperativa El Sagrario en un porcentaje del 31.3% se encuentran conformes con los servicios prestados por la institución.

La segunda y tercera mejora solicitada en un porcentaje del 50%, es la tramitología, solicitar menos documentos y más agilidad en la tramitación de créditos y mejorar los costos.

Al igual que en las otras instituciones financieras en lo que respecta a la tramitación de créditos es excesiva la documentación que solicitan y además solicitan mejorar los costos de algunos productos y servicios ofrecidos por la institución.

Cooperativas no Reguladas

En el sistema financiero no regulado los clientes solicitaron: Mejorar la tecnología, que bajen los costos en varios de sus productos y servicios financieros, que la tramitología para solicitar créditos sea más flexible y ágil.

Tabla N. 78

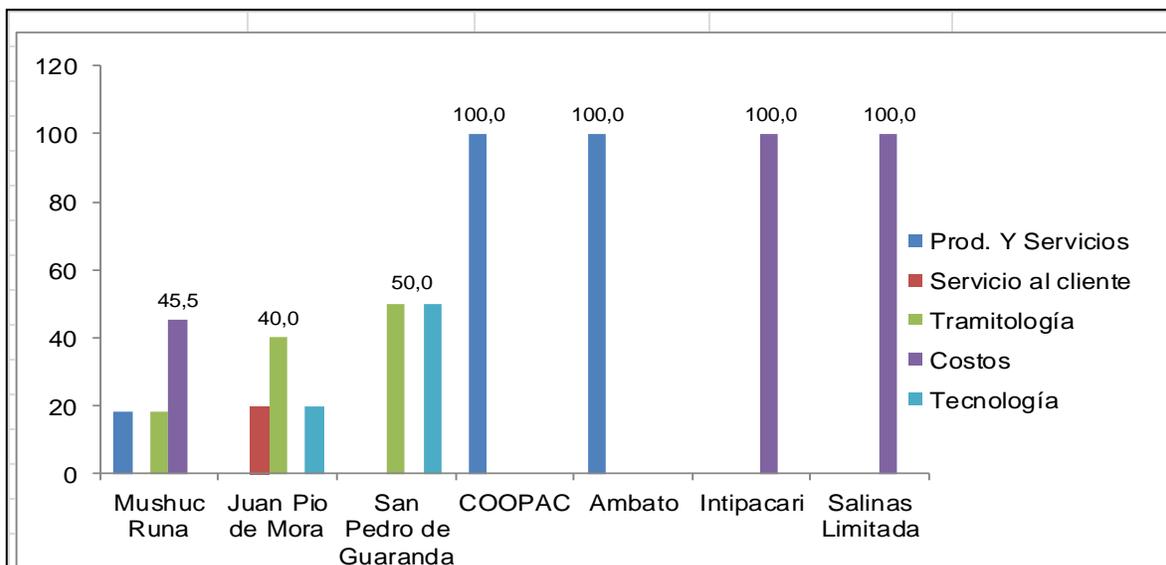
Mejoras que desearían los clientes en las Cooperativas no reguladas					
Cooperativas no Reguladas	Productos y servicios porcentaje válido	Servicio al cliente porcentaje válido	Tramitología porcentaje válido	Costos porcentaje válido	Tecnología porcentaje válido
Mushuc Runa	18,2		18,2	45,5	
Juan Pío de Mora		20,0	40,0		20
San Pedro de Guaranda			50,0		50,0
COOPAC	100,0				
Ambato	100,0				
Intipacari				100,0	
Salinas Limitada				100,0	

Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

Gráfico N. 46

Mejoras que desearían los clientes de las Cooperativas no Reguladas de Guaranda



Fuente: Encuestas realizadas en el Sistema Financiero Guaranda

Elaborado por: Rosalba Rodríguez / Ma. Ángeles Naranjo

De los clientes encuestados un porcentaje mínimo pertenecen a las cooperativas no reguladas a pesar de existir aproximadamente 22 instituciones en esta ciudad, de los cuales solicitan en un 100% tanto en la Cooperativa Intipacari como en la Salinas de Guaranda que se mejoren los costos, en la Cooperativa Coopac y Ambato solicitan en un 100% que se mejoren los productos y servicios financieros que estas ofrecen, en la Cooperativa Mushuc Runa un 45.5% solicitan mejoren los costos y en la Cooperativa Juan Pio de Mora y en la San Pedro de Guaranda en un 40% y 50% respectivamente solicitan se mejore la tramitología.

En estas cooperativas al no ser reguladas por la Superintendencia de Bancos existe una desconfianza de parte de sus clientes, por lo que tendrían que mejorar la presentación de sus productos y servicios financieros y además brindar una mayor información sobre sus ventajas al ser respaldados por el Ministerio de Inclusión Social para aumentar la confianza de sus clientes al momento de ahorrar e invertir.

Conclusiones y Recomendaciones

1.- Conclusiones

Al haber concluido el presente trabajo de investigación académica

- Las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guaranda son las que más clientela poseen en relación a las otras instituciones financieras, y dentro de ellas se destaca la Cooperativa San José la misma que ofrece a sus clientes servicios adicionales como son las charlas de asesoramiento para comerciantes y agricultores
- Las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guaranda han contribuido a los pequeños y medianos productores a incrementar su calidad de vida ya que la mayoría de ellos pueden acceder a los créditos que estas ofrecen.
- El banco privado de mayor aceptación es el Banco del Pichincha, el mismo que al tener la mayor cobertura a nivel nacional brinda a sus clientes la posibilidad de realizar y recibir pagos directamente de cualquier ciudad del país.
- El Banco de Fomento es el único banco público de la ciudad de Guaranda, esta institución maneja las cuentas corrientes y de ahorros de todas las instituciones públicas de esta ciudad, las mismas que constituyen su principal cartera de clientes.
- El producto financiero de mayor aceptación en todo el sistema financiero de esta ciudad es la cuenta de ahorros, mediante la cual los clientes pueden acceder a los diferentes productos y servicios financieros.
- Las tasas de interés pasivas varían de una institución financiera a otra y de acuerdo al tiempo y al monto de las inversiones, tenemos que la banca privada

en especial el Banco del Pichincha no maneja tasas de interés atractivas para sus clientes, está en un promedio del 2,5% a 90 días, los clientes invierten en la misma por el respaldo que ofrece esta institución; mientras que la banca pública maneja un promedio del 4,40% a 90 días, y las cooperativas un promedio del 5,50% a 90 días, por lo que sus clientes son atraídos por una mejor tasa de interés y son los mayores captadores de recursos en esta ciudad.

- Las tasas de interés activas varían de igual forma de una institución a otra y de acuerdo al tipo de crédito, pero podemos indicar que en promedio las cooperativas de ahorro y crédito son las que manejan tasas de interés más bajas para sus clientes, lo que les coloca como las instituciones financieras que mayores colocaciones tienen en la ciudad.
- Las instituciones financieras no reguladas de la ciudad de Guaranda a pesar de ser en número superiores a las reguladas de nuestro estudio, no han tenido mayor aceptación debido a la desconfianza de la gente por experiencia en años anteriores ante la desaparición de varias de ellas a pesar de tener tasas pasivas muy atractivas, cabe recalcar que en estas instituciones financieras las tasas de interés pasivas y activas son mucho más altas que de las instituciones financieras reguladas por lo que se vuelven instituciones muy caras para realizar un crédito que es lo que la mayoría de gente busca además de no brindar calidad en sus servicios.
- El mercado financiero necesita impulsarse sostenidamente en el desarrollo de la población disminuyendo las tasas de interés para que la gente pueda acceder a los créditos.
- Las acciones de las instituciones financieras está limitada y sujeta a demandas políticas que son reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros la misma que no tiene políticas de fortalecimiento institucional de unidades productivas para el desarrollo del país.

2.- Recomendaciones

Nuestras recomendaciones y la de los clientes para las Instituciones Financieras de Guaranda son:

- Brindar a los clientes productos y servicios financieros, en forma ágil, oportuna, dentro de los estándares de calidad; innovando constantemente de acuerdo al mercado o plaza, haciendo uso de la tecnología para mejorar el servicio y satisfacción a los clientes.
- Proyectarse a los clientes con una misión específica, objetivos claros, como una institución segura, proporcionándoles al cliente la información suficiente de sus productos y servicios financieros, mejorando sus controles y seguridad de la información para generar confianza en sus depositantes al mejorar su calificación de riesgo.
- Se debe diseñar un plan de marketing relacional de atención al cliente, en donde se contemple el contacto con el cliente mediante visitas o llamadas telefónicas ya que actualmente el principal canal de comunicación es la visita de ellos a las instituciones financieras.
- Ser competitivos en el manejo de las tasas de interés, monto de crédito, plazo, y tiempos de respuesta en el manejo de los créditos, ser eficientes disminuyendo los costos operativos y creando líneas de créditos renovables para fidelizar a sus clientes.
- Realizar un estudio en teoría de colas de los clientes que permita disminuir tiempos de espera y costos de servicio en cada institución de acuerdo a su infraestructura física.

- Se recomienda a las instituciones financieras no reguladas de la ciudad de Guaranda mejorar la calidad de sus productos y servicios financieros, de acuerdo al mercado y enmarcándose en las políticas de seguridad hacia el cliente con requisitos y regulaciones de la Superintendencia de Bancos para que su imagen de confianza al mercado.

BIBLIOGRAFIA

<http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000002>
<http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/NotasTecnicas/nota40.pdf>
<http://www.contraloria.gob.ec/>
http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=5199
<http://www.economia48.com/spa/d/banca-publica/banca-publica.htm>
<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/pdfs/boletinco08.pdf>
<http://www.housebanc.com/BancaPrivada/definiciónbancaprivada.htm> Operaciones Bancarias. cursos profesionales. ADAMS. pág. 62
<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>
<http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/mision-vision-objetivos>
http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html
http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html
<http://www.pageinsider.com/minfinanzas.ec-gov.net>
http://www.sbs.gob.ec/practq/sbs_index?vp_art_id=&vp_tip=11
http://www.sbs.gob.ec/practq/sbs_index?vp_art_id=488&vp_tip=2
<http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/leygralinstsistfinancierojun2011.pdf>
<http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Reglamento%20Lev%20de%20Inst.%20Financieras.pdf>
http://www.superban.gov.ec/practq/pk_catst.p_reprt_dat_genrl?vp_cod_tip_instt=1
http://www.superban.gov.ec/practq/pk_catst.p_reprt_dat_genrl?vp_cod_tip_instt=19
http://www.superban.gov.ec/practq/pk_catst.p_reprt_dat_genrl?vp_cod_tip_instt=3
http://www.superban.gov.ec/practq/sbsindex?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_Lang=1&vp_busr=11#134
<http://www.utpl.edu.ec/comunicacion/2010/06/junta-bancaria-visito-loja/>
SECONDAT, Charles. El Espíritu de las Leyes Financieras. Ecuador. (1999, pág. 12)
www.bnf.fin.ec
www.cca.fin.ec
www.cca.fin.ec
www.cca.fin.ec Investigación propia: http://www.ccca.fin.ec/Trans_Archivos/Tasas.pdf
www.codesarrollo.fin.ec
www.coopsanjose.fin.ec
www.elsagrario.com
www.pichincha.com
www.sudamericano.fin.ec
ZURRIGA PAIDA, Andrés. (2006, pág. 26)

Anexo 1

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

H. CONGRESO NACIONAL

LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN

En ejercicio de la facultad que le confiere el numeral 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la República,

Resuelve:

EXPEDIR LA CODIFICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

Título I

DEL ÁMBITO DE LA LEY

Art. 1.- (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta ley la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas

que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retro garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y, otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, sin perjuicio del control que corresponde a la Superintendencia de Compañías, serán vigiladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, y ésta dictará normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia. Formarán parte de un grupo financiero únicamente las instituciones financieras privadas, incluyendo las subsidiarias o afiliadas del exterior, las de servicios financieros, de servicios auxiliares del sistema financiero que regula esta ley, así como las casas de valores y las compañías administradoras de fondos.

La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión será

ejercido exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas son las únicas autorizadas por esta ley para actuar como fiduciarias en procesos de titularización que efectúen en el cumplimiento de sus fines. Estas corporaciones tendrán como fin básico, en el cumplimiento de su objeto social relativo al ámbito hipotecario, el desarrollo de mecanismos tendientes a movilizar recursos en favor del sector de vivienda e infraestructura relacionada.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas podrán emprender en procesos de titularización tanto de cartera hipotecaria propia como de cartera hipotecaria de terceros, actuando para ello en ambos casos con la triple calidad de originador, fiduciario y colocador a través de intermediarios de valores autorizados. Al efecto, le corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, emitir las correspondientes normas que regulen los procesos en referencia. Estos procesos se sujetarán a las normas de la Ley de Mercado de Valores en lo que les fueren aplicables; y, los valores producto de los mismos serán objeto de oferta pública.

Art. 2.- Para los propósitos de esta ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo no podrán realizar las captaciones previstas en la letra a) ni las operaciones contenidas en la letra g) del artículo 51 de esta ley.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, no podrán efectuar las siguientes operaciones:

- a) Las mencionadas en las letras j), m), t) y v) del artículo 51 de esta ley; y,
- b) Las cooperativas de ahorro y crédito, que realizan intermediación con el público, quedan prohibidas de realizar las operaciones constantes en las letras i) y q) del artículo 51 de esta ley.

Anexo 2

Título V

DE LAS OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO

Capítulo I

OPERACIONES

Notas:

- La Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado establece la libre circulación de divisas internacionales en el país y su libre transferencia al exterior, permitiendo que las obligaciones se contraigan y paguen en moneda extranjera.

- La Ley para la Transformación Económica del Ecuador (R.O. 34-S, 13-III-2000) deroga el sistema de unidades de valor constante.

Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la ley:

a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario;

b) Recibir depósitos a plazo. Los depósitos a plazo son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un periodo no menor de treinta días, libremente convenidos por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor;

c) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como del otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y usos internacionales;

d) Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio. Las obligaciones de propia emisión se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores;

e) Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior;

f) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como, préstamos quirografarios;

g) Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no;

h) Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;

- i) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
- j) Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
- k) Constituir depósitos en instituciones financieras del país y del exterior;
- l) Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de los previstos en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos, inclusive contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero; podrán participar directamente en el mercado de valores extrabursátil, exclusivamente con los valores mencionados en esta letra y en operaciones propias.

Las operaciones efectuadas a nombre de terceros, o la venta y distribución al público en general de dichos valores, deberán ser efectuados a través de una casa de valores u otros mecanismos de transacción extrabursátil;

- m) Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
- n) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- ñ) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- o) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- p) Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
- q) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la ley;

- r) Comprar, edificar y conservar bienes raíces para su funcionamiento, sujetándose a las normas generales expedidas por la Superintendencia y enajenarlos;
- s) Adquirir y conservar bienes muebles e intangibles para su servicio y enajenarlos;
- t) Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;
- u) Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- v) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones;
- w) Efectuar inversiones en el capital social de las sociedades a que se refiere la letra b) del artículo 57 de esta ley; y,
- x) Efectuar inversiones en el capital de otras instituciones financieras con las que hubieren suscrito convenios de asociación de conformidad con el cuarto inciso del artículo 17 de esta ley.

Tratándose de las operaciones determinadas en las letras p) y q) de este artículo, un banco o sociedad financiera o corporación de inversión y desarrollo podrá realizarlas directamente o a través de una sociedad subsidiaria de servicios financieros, la que no podrá realizar operaciones distintas a las mencionadas en dichas letras.

Para las operaciones en moneda extranjera se someterán a las normas que determine el Directorio del Banco Central del Ecuador.

Para la realización de nuevas operaciones o servicios financieros, las instituciones requerirán autorización de la Superintendencia, indicando las características de las mismas. Una vez recibida esta información, la Superintendencia deberá solicitar informe al Directorio del Banco Central del Ecuador. Estas operaciones o servicios podrán ser suspendidos de oficio o a petición del Directorio del Banco Central del Ecuador, cuando impliquen desviaciones al marco propio de las actividades financieras o por razones de política monetaria y crediticia.