



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

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

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

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

Autores:

Yaguana Gallegos Rosa Alejandra

Vera Solórzano Leonardo Fabricio

Directora:

Econ. Guajala Macas Miriam Alexandra

QUITO - ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Econ. Miriam Guajala Macas

DIRECTORA DE TESIS

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que, Rosa Alejandra Yaguana Gallegos, Leonardo Fabricio, Vera Solórzano, egresados de la Carrera de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas, han desarrollado el trabajo de investigación sobre el tema: "PREFERENCIAS EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO ECUATORIANO, AÑO 2011", el mismo que ha sido revisado en forma prolija, cumpliendo con las Normas Generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Econ. Miriam Guajala Macas

DIRECTORA DE TESIS

CESION DE DERECHOS

Nosotros, Rosa Alejandra Yaguana Gallegos, Leonardo Fabricio, Vera Solórzano, declaramos ser autores del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Rosa Alejandra Yaguana Gallegos

Leonardo Fabricio Vera Solórzano

AUTORIA

Las ideas, criterios, opiniones, conclusiones y recomendaciones vertidos en la presente investigación son de responsabilidad absoluta de los autores.

Rosa Alejandra Yaguana Gallegos

Leonardo Fabricio Vera Solórzano

DEDICATORIA

A Dios, luz en mi vida, a mis padres Nancy y Polibio pilar fundamental, base y ejemplo en mi crecimiento y formación; y a mis hermanos, fuente de inspiración de continua superación.

ROSA ALEJANDRAYAGUANA

A Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, a mis padres, Angie y Daniel por su apoyo confianza y amor, a mis hermanos por ser amigos y apoyarme siempre.

LEONARDO FABRICIO VERA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Técnica Particular de Loja, a cada uno de los Docentes de la Carrera de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas, que con sus conocimientos y sabias experiencias nos orientaron a la culminación de la carrera. De igual manera a la Econ. Miriam Guajala, por tan acertada dirección en la presente Tesis de Grado, y a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de esta investigación.

Nuestro agradecimiento sincero a Dios sobre todas las cosas, a nuestros padres y hermanos, principal apoyo en la realización del presente trabajo.

LOS AUTORES

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
Resumen Ejecutivo	vii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I	1
EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN	2
INTRODUCCIÓN	2
1.1 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	3
1.1.1 Definición	3
1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero	3
1.1.3 Alcance y regulaciones	4
1.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO	5
1.2.1 Banca Privada	5
1.2.1.1 Definiciones básicas	5
1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana (Breve descripción y cobertura)	7
1.2.1.3 Productos y servicios financieros	11
1.2.2 Cooperativismo	11
1.2.2.1 Definiciones básicas	11
1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	12
1.2.2.3 Productos y servicios	15
1.2.3 El Mutualismo	15

1.2.3.1 Definiciones básicas	15
1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	15
1.2.3.3 Productos y servicios	17
1.2.4 La Banca Pública	18
1.2.4.1 Definiciones básicas	18
1.2.4.2 La Banca Pública en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	18
1.2.4.3 Productos y servicios	21
1.3 TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	21
1.3.1 La importancia de la Web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros	21
1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros	22
1.3.3 Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador	23
CAPITULO II	24
ANALISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA.	25
2.1 EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL (Análisis por plaza y por sistema)	25
2.2 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES	26
2.2.1 Por tipo de depósito	26
2.2.2 Por Subsistema	28
2.3 EVOLUTIVO DE COLOCACIONES	30
2.3.1 Por tipo de cartera	30

2.3.2 Por Subsistema	33
2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Tipos y Costos	35
2.4.1 Productos y servicios por institución financiera	37
2.4.2 Productos y servicios por subsistema	43
2.4.3 Costos de los Servicios Financieros	46
CAPITULO III	51
ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA	52
3.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	52
3.1.1 Estudio comparativo entre tipo de instituciones financieras	55
3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios	67
3.2 LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y SERVICIO Y AL CLIENTE	74
3.2.1 Comunicación con el cliente	74
3.2.2 Servicio al cliente	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Grafico 1: Crecimiento bancos privados	9
Grafico 2: Bancarización Cooperativas	13
Grafico 3 bancarización Mutualistas	16
Grafico 4: Bancarización Banca Pública	20
Grafico 5: Evolutivo por tipo de depósito plaza Quito	28
Grafico 6: Participación depósitos por subsistema a Dic. 2010 plaza Quito	30
Grafico 7: Evolutivo por tipo de cartera Plaza Quito	32
Grafico 8: Participación Cartera por subsistema a Dic. 2010 plaza Quito	35
Grafico 9: Edad de las personas Investigadas	53
Grafico 10: Situación Laboral	54
Grafico 11: Preferencia de los Bancos Privados por parte de los clientes opción 1 y 2	56
Grafico 12: Razones para se clientes de los Bancos Privados opción 1 y 2	57
Grafico 13: Razones para ser cliente de los Bancos Privados opción 2	58
Grafico 14: Tiempo durante el cual las personas investigadas son clientes de los Bancos Privados opción 1 y 2	59
Grafico 15: Preferencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito opción 1	60
Grafico 16: Razones por las cuales se es cliente de las Cooperativas de Ahorro y crédito opción 1	61
Grafico 17: Tiempo que es cliente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito opción 1 y 2	63
Grafico 18: Preferencia Productos Financieros bancos opción 1	68
Grafico 19: Preferencia Servicios Financieros Bancos opción 1	69
Grafico 20: Preferencia productos Cooperativas opción 1	70
Grafico 21: Preferencia Servicios Cooperativas opción 1 y 2	71
Grafico 22: Preferencia Productos Mutualistas	72

Grafico 23: Valoración del Servicio al Cliente por los Productos y Servicios Financieros en Mutualistas de Ahorro y Crédito	82
Grafico 24: Valoración del Servicio al Cliente por los Productos y Servicios Financieros en IFIs no reguladas	83

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Ranking bancos privados	10
Tabla 2: Ranking Cooperativas	14
Tabla 3: Ranking Mutualistas	17
Tabla 4: Ranking Banca publica	21
Tabla 5: Evolutivo por tipo de depósitos Plaza Quito	26
Tabla 6: Evolutivo depósitos por subsistema Plaza Quito	28
Tabla 7: Evolutivo por tipo de cartera Plaza Quito	31
Tabla 8: Evolutivo cartera bruta por subsistema plaza Quito	33
Tabla 9: Productos y servicios que ofertan los Bancos Privados	39
Tabla 10: Productos y servicios que ofertan las Cooperativas de Ahorro y Crédito	40
Tabla 11: Productos y Servicios que ofertan las Mutualistas de Ahorro y Crédito	41
Tabla 12: Productos y Servicios que ofertan las Sociedades Financieras	42
Tabla 13: Productos y Servicios que ofertan los Bancos Públicos	43
Tabla 14: Participación de Productos y Servicios Financieros por Subsistema Plaza Quito	44
Tabla 15: Razones por las cuales se es cliente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito opción 2	62
Tabla 16: Clientes Banca Pública	64
Tabla 17: Razones para ser cliente de las Instituciones Financieras no reguladas	66
Tabla 18: Preferencia Productos y Servicios Instituciones Financieras no reguladas	73
Tabla 19: Canales de comunicación entre los Bancos Privados opción 1 y los clientes	75
Tabla 20: Canales de Comunicación entre las Cooperativas de Ahorro y crédito opción 1 y los clientes	76
Tabla 21: Canales de comunicación entre las Mutualistas de Ahorro y crédito y los clientes	78

Tabla 22. Canales de comunicación entre Instituciones Financieras no reguladas y los clientes	79
Tabla 23: Valoración del Servicio al Cliente por los Productos y Servicios Financieros en Banca Privada	80
Tabla 24: Valoración del Servicio al Cliente por los Productos y Servicios financieros en Cooperativas de Ahorro y Crédito	81
Tabla 25: Mejoras en Bancos Privados opción 1, que a los clientes les agradaría recibir	84
Tabla 26: Mejoras en Cooperativas de Ahorro y Crédito opción 1 que a los clientes les agradaría recibir	85
Tabla 27: Mejoras en Mutualistas de Ahorro y Crédito que a los clientes les agradaría recibir	86
Tabla 28: Mejora en IFIs no reguladas que a los clientes les agradaría recibir	88

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo ***“PREFERENCIAS EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO ECUATORIANO, AÑO 2011”*** surge de la inquietud por conocer desde el punto de vista de los clientes sus preferencias tanto en los productos como en los servicios que ofertan las instituciones financieras, de igual manera determinar cuáles son los principales canales de comunicación que el cliente mantiene con cada entidad financiera y por último, un factor importante saber cómo califica el servicio que el cliente recibe de parte de las instituciones.

Para iniciar nuestro estudio, en el primer capítulo se hace referencia sobre la reglamentación y normativa que rige al Sistema Financiero Ecuatoriano, en el segundo capítulo se realizó un análisis situacional de cada subsistema que conforma el Sistema Financiero de la Plaza Quito.

El tercer capítulo y el más importante, puesto que en su desarrollo se solventará la inquietud primordial que motivó la presente investigación, se aplicaron encuestas a clientes de algunas Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la ciudad de Quito para poder determinar sus preferencias.

INTRODUCCION

El presente trabajo investigativo se titula “**PREFERENCIAS EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO ECUATORIANO, AÑO 2011**”, tema que surge de la inquietud por conocer desde el punto de vista del cliente y socio de las Instituciones Financieras lo que ofrecen y lo que esperan de sus instituciones, la motivación que los lleva a elegir una institución, para confiar sus recursos o financiar sus sueños productivos o personales, actividades que constituye a este sistema en un pilar fundamental para el desarrollo económico de varios sectores de la economía nacional.

Para iniciar nuestro estudio, en el primer capítulo se ha realizado una investigación sobre la reglamentación y normativa que rige al SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO, su estructura, desde sus inicios, y hasta la actualidad; sobre cuáles son los lineamientos y controles que rigen la actividad financiera y en base a la cual las Instituciones pueden entre otras cosas crear y presentar innovaciones, en cuanto a productos y servicios, y las tendencias actuales para su crecimiento y fortalecimiento.

En cuanto al capítulo II, el tema es ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA, para lo cual se realizó un recorrido por la situación de las Instituciones de cada subsector de nuestra plaza, de nuestra localidad, en base a estudios e investigaciones especializados que están a disposición del público por parte de Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central del Ecuador, etc. Con el fin de que cada quien pueda conocer sobre la situación de las Instituciones de su

interés; nuestro análisis se desarrolló con algunos enfoques: realizamos comparativos por períodos económicos, por productos y servicios, por subsistemas y por Instituciones, con el fin de tener un panorama más amplio de la situación del sistema financiero en nuestra ciudad.

El capítulo III es el más importante puesto que en su desarrollo, se solventará la inquietud primordial que motivó la presente investigación, en concordancia y complementado con lo desarrollado en los capítulos anteriores, en el presente se aplicó investigación de campo a socios y clientes de algunas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito presentes en la ciudad de Quito. Resultado de esta investigación, encontraremos las conclusiones y recomendaciones dirigidas a la Administración de las diferentes instituciones y del público en general usuario de las IFI's, mismas que servirán para obtener una imagen más amplia de las instituciones de la localidad, que permitan una mejor toma de decisiones a los Administradores en la oferta de nuevos productos y servicios, nuevos segmentos de mercado, y a los usuarios en la elección de una Institución financiera que realmente cubra sus necesidades.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ecuatoriano, se constituye en un pilar fundamental dentro de la vida económica y productiva del país, ya que contribuye a la generación de la riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

En Ecuador en el año de 1832 se dictó por primera vez una Ley de Monedas para regular la acuñación de dinero y plata. En 1869 se promulgó la Ley de Bancos Hipotecarios la que se mantuvo durante más de 50 años, en 1899 se elaboró la Ley de Bancos, en 1927 se expide la Ley Orgánica de Bancos, Ley Orgánica del Banco Hipotecario y la Ley Orgánica del Banco Central, que afianzaron el sistema financiero del país. En el año de 1974 se promulga la Codificación de la Ley General de Bancos vigente hasta 1994, año en el cual se deroga por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Finalmente la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, publicada en el Registro Oficial 250 del 23 de Enero de 2001, constituye la normativa actualmente vigente.

El año 2010 para la economía ecuatoriana, al igual que ha ocurrido con la economía mundial, ha sido un año de recuperación económica en comparación a lo vivido en el año 2009, en donde la economía ecuatoriana vio mermar su crecimiento a consecuencia de la crisis económica internacional. Tal recuperación se evidencia ya que los activos (cartera de créditos e inversiones) del sistema financiero mostraron un considerable crecimiento con respecto al 2009. Los pasivos del sistema financiero, también marcaron un repunte con relación a los obtenidos en el 2009. Las obligaciones con el público en su mayoría depósitos a la vista se mantuvieron como la principal fuente de fondeo en el sector, incremento generado por la mayor confianza de las personas en el sistema financiero.

La banca ecuatoriana ha demostrado estar sólida, solvente y líquida, por su gran desempeño, buena administración de riesgos y sólidos índices financieros.

1.1 Ley general de instituciones financieras

1.1.1 Definición

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 público¹.

1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero

De acuerdo a lo que establece la Ley General de Instituciones del sistema financiero y su reglamento, son órganos reguladores los siguientes:

- a) **Superintendencia de Bancos y Seguros.** “La Superintendencia de Bancos, persona jurídica de derecho público, es un 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 Ley²”.
- b) **Junta Bancaria.** “La Junta Bancaria dicta las políticas y lineamientos generales de regulación para las entidades controladas, que deben ser supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a fin de mantener el control y vigilancia en las instituciones financieras públicas y

¹ Art. 1 Título I Del ámbito de la Ley, de la Codificación de la Ley General de Instituciones del sistema financiero.

² Art. 41 del Título X De la Superintendencia de Bancos del Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

privadas, de seguros, reaseguros y seguridad social. Se encuentra conformada por cinco miembros: la preside el Superintendente de Bancos: dos representantes del Presidente de la República, Gerente General del Banco Central del Ecuador, y el último, es elegido por los demás miembros de la Junta Bancaria”³.

Como institución que expide regulaciones que tienen directa relación con el funcionamiento del sistema financiero se encuentra el **Banco Central del Ecuador (BCE)**. Sus funciones son: instrumentar, ejecutar, controlar y aplicar las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria del Estado y, como objetivo velar por la estabilidad de la moneda⁴.

1.1.3 Alcance y regulaciones

La normativa actual vigente que rige a las instituciones financieras es la Ley General de Instituciones del sistema financiero, que regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, además contiene disposiciones para que la Superintendencia de Bancos y Seguros, ejerza el control y vigilancia de las entidades financieras privadas⁵.

Las instituciones de servicios financieros⁶ que tienen un objeto social específico, estarán sujetas a la normativa de solvencia y prudencia financiera y al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro del marco legal que regula dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

³ Informativo - 001, febrero 2008, Cultura financiera, Disponible en: www.sbs.gob.ec, (Consulta 10-09-2011)

⁴ Según establece el Art. 1 de la Ley Reformatoria a la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado.

⁵ 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.

⁶ Son instituciones de servicios financieros: 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 del mercado secundario de hipotecas.

Las instituciones de servicios auxiliares⁷ del sistema financiero, 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.

Las instituciones financieras públicas⁸, las compañías de seguros y reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización, únicamente se someten a esta ley, en lo relacionado a las normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizara la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuera aplicable según su naturaleza jurídica. También aplica las normas de esta ley, en lo que respecta a normas de liquidación forzosa de estas instituciones cuando existan causales que así lo ameriten.

1.2 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano está compuesto por: instituciones financieras privadas, instituciones financieras públicas; compañías de seguros y reaseguros; instituciones de servicios financieros, y compañías auxiliares del sistema financiero⁹.

1.2.1 Banca Privada

1.2.1.1 Definiciones Básicas

⁷ Son instituciones de servicios auxiliares: las de 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.

⁸ Son instituciones financieras públicas: Banco Central del Ecuador, Banco del Estado, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco Nacional de Fomento y Corporación Financiera Nacional.

⁹ De acuerdo a lo establecido en el Art. 1, Título I Del ámbito de la Ley, de la Codificación de la Ley General de Instituciones del sistema financiero, y al Título I Ámbito de la Ley general de instituciones financieras del Reglamento a la Ley General de instituciones financieras.

Los bancos privados son aquellos que conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional, estas instituciones están encargadas de captar recursos de capital de un sector con superávit, para luego transferirlo a un sector productivo, es decir transfieren valores que han sido depositados por personas que no lo necesitan al momento, a otra parte de la sociedad que necesita de esos recursos económicos para iniciar una actividad económicamente productiva¹⁰.

“Establecimiento que se ocupa de la intermediación financiera. Los bancos son entidades mercantiles que se ocupan de comerciar con el dinero, considerado como mercancía, y por ello reciben y custodian depósitos y otorgan préstamos. La organización y las funciones de la banca moderna dependen del crédito y éste, a su vez, es factible en gran parte gracias al desarrollo del sistema bancario.

Los bancos toman fondos del público y del gobierno y los utilizan para efectuar préstamos a los clientes que los solicitan. El dinero entregado a los bancos queda a disposición de los depositantes a través de las cuentas corrientes en que se asientan los movimientos que éstos hacen, y en las que el dinero puede ser retirado por medio de cheques, órdenes especiales de pago que el banco reconoce. De los fondos así obtenidos el banco separa regularmente sólo una pequeña parte, el llamado encaje, para atender los compromisos que surgen cuando se emiten cheques; el resto queda a su disposición para efectuar préstamos, por los que cobra un interés determinado. De esta manera los bancos cumplen la función de permitir la circulación del dinero en la economía, proveyendo la custodia de las cantidades que los depositantes no necesitan de modo inmediato y entregándolo a quienes requieren de capital para el desarrollo de sus

¹⁰ CHIRIBOGA ROSALES, L. A. (2007). *“Sistema Financiero”*, Quito-Ecuador.

actividades. Así obtienen sus ingresos, con los que costean sus gastos operativos y obtienen ganancias”¹¹.

Un Banco es una institución intermediaria del mercado financiero que actúa captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos en operaciones de crédito o inversión.

La industria bancaria tiene la responsabilidad de la movilización de recursos desde los sectores superavitarios a aquellos deficitarios de los mismos.

Para lograr una eficiente intermediación financiera, las instituciones del sistema financiero regulado, deben captar recursos de terceros que, mezclados con los recursos propios, forman una base de recursos que pueden ser utilizados para ser canalizados hacia aquellas personas o empresas que requieren de esos recursos para satisfacer necesidades de producción o de consumo.

La captación de los recursos proviene tanto del público en general como de las personas jurídicas en forma de depósitos a la vista (cuentas de ahorro y corrientes), depósitos a plazo y otras formas de captación vía emisión de obligaciones y otras formas representativas de deuda. Los recursos propios están formados básicamente por los aportes de capital de los socios propietarios de las instituciones financieras, las reservas que por ley deben constituirse y los resultados alcanzados en un ejercicio económico determinado y los resultados acumulados de ejercicios anteriores. Estos recursos formarían la base que dispone una institución financiera para realizar operaciones activas con sus clientes. Este es el concepto del apalancamiento necesario para que una institución financiera pueda cumplir su objetivo.

¹¹ Sabino C. (1991), *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas. La edición en Internet, integrada en el sitio web "La Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes", se ha realizado con la autorización expresa del autor. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/B.htm> (Consulta 03-09-2011)

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana

En cuanto a la caracterización¹² de la banca ecuatoriana, según el Art. 308 de la Constitución Política del Ecuador, las actividades financieras son un

servicio de orden público y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

La existencia de los Bancos es fundamental para el desarrollo económico del país, pues dinamizan la economía y fomentan el desarrollo de la comunidad en la que se desenvuelven. El gran reto de la Banca es la canalización de una mayor cantidad de recursos al sector productivo privado. Un buen funcionamiento de los mercados financieros es un factor clave para tener un alto crecimiento económico y es la contribución hacia el desarrollo sustentable del país.

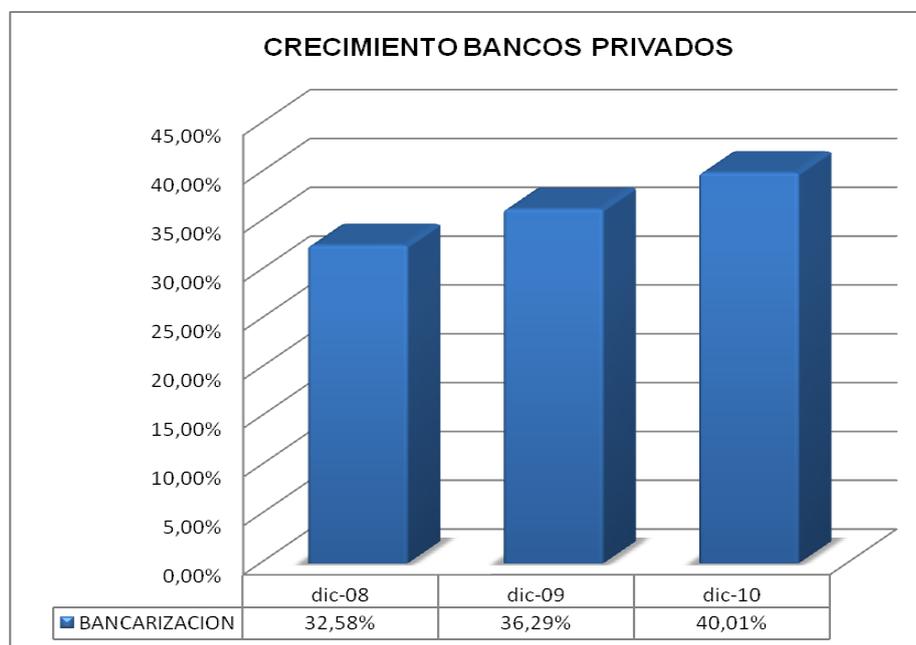
La bancarización¹³, es uno de los factores para medir el desarrollo financiero del país; en el sistema financiero ecuatoriano, los bancos privados registraron a Diciembre de 2010 un índice de bancarización de 40.01%,

¹² Hace referencia a la definición constitucional, legal de las actividades financieras, según consulta realizada por la Federación Latinoamericana de Bancos a sus asociaciones bancarias miembros, publicada en 2008, disponible en www.felaban.com/archivos_siri/cuadro22_caracterizacion_constitucional_legal.pdf (Consulta 10-09-2011)

¹³ El índice de bancarización proviene de la relación del número de depositantes (número de cuentas: corriente, ahorros y depósitos a plazo) respecto a la población total, regional o provincial.

además de ser el subsistema con mayor crecimiento de 3.72 puntos porcentuales con relación al año 2009.

GRAFICO 1



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

La cobertura de la banca privada es la más representativa en el Ecuador, contando con varios canales de provisión de servicios enfocados en preferencias y necesidades de cada segmento de clientes.

El ranking de bancos privados en base a la participación de sus activos a diciembre 2010, se detalla a continuación en miles de dólares:

TABLA 1

RANKING BANCOS PRIVADOS		
ENTIDADES	dic-10	
	Saldo	%
BP PICHINCHA	5.767.736	28,01%
BP GUAYAQUIL	2.725.457	13,23%
BP PACIFICO	2.319.433	11,26%
BP PRODUBANCO	1.977.158	9,60%
BP BOLIVARIANO	1.660.371	8,06%
BP INTERNACIONAL	1.613.488	7,83%
BP AUSTRO	905.919	4,40%
BP PROMERICA	608.888	2,96%
BP MACHALA	446.118	2,17%
BP CITIBANK	419.521	2,04%
BP GENERAL RUMIÑAHUI	415.386	2,02%
BP PROCREDIT	325.202	1,58%
BP UNIBANCO	325.169	1,58%
BP SOLIDARIO	305.064	1,48%
BP LOJA	277.667	1,35%
BP AMAZONAS	131.930	0,64%
BP TERRITORIAL	112.675	0,55%
BP CAPITAL	87.995	0,43%
BP COMERCIAL DE MANABI	37.985	0,18%
BP COFIEC	31.855	0,15%
BP FINCA	31.672	0,15%
BP LITORAL	22.669	0,11%
BP LLOYDS BANK	19.116	0,09%
BP DELBANK	17.481	0,08%
BP SUDAMERICANO	9.328	0,05%
TOTAL BANCOS PRIVADOS	20.595.284	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

1.2.1.3 Productos y servicio financieros

Las operaciones autorizadas a realizar a los bancos privados, se determinan en el Art. 51, Capítulo I del Título V De las Operaciones y el Funcionamiento de la Ley General de Instituciones del sistema financiero¹⁴.

1.2.2 Cooperativismo

1.2.2.1 Definiciones Básicas

“Las cooperativas, son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo”¹⁵.

Existen diferentes tipos de cooperativas, especializadas en diferentes actividades económicas. Las más frecuentes son: de consumo, que realizan economías de escala comprando productos de todo tipo al por mayor y revendiéndolos a los socios con un margen muy limitado de ganancia; de producción, que normalmente agrupan a pequeños productores para la compra de bienes de capital de uso común; de crédito, que reúnen los fondos de pequeños ahorristas y conceden préstamos para la compra de viviendas, etc¹⁶.

Organización económica cuya propiedad pertenece a sus asociados, quienes con igualdad de derechos utilizan sus servicios. Los socios de las cooperativas designan de entre ellos a los miembros del gobierno

¹⁴ Sobre los productos y servicios financieros se amplía información en el Capítulo II, numeral 2.4

¹⁵ Chiriboga Rosales L. (2007). Sistema financiero. Quito-Ecuador

¹⁶ Sabino C. (1991), *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas. La edición en Internet, integrada en el sitio web "La Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes", se ha realizado con la autorización expresa del autor. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/B.htm> (Consulta 03-09-2011)

corporativo encargado de gestionar los asuntos corrientes y tienen la obligación de rendir cuenta ante la asamblea general de socios. Su conformación jurídica de acuerdo a la Ley está dada en cuatro grandes grupos: de producción, de consumo, de crédito y de servicio.

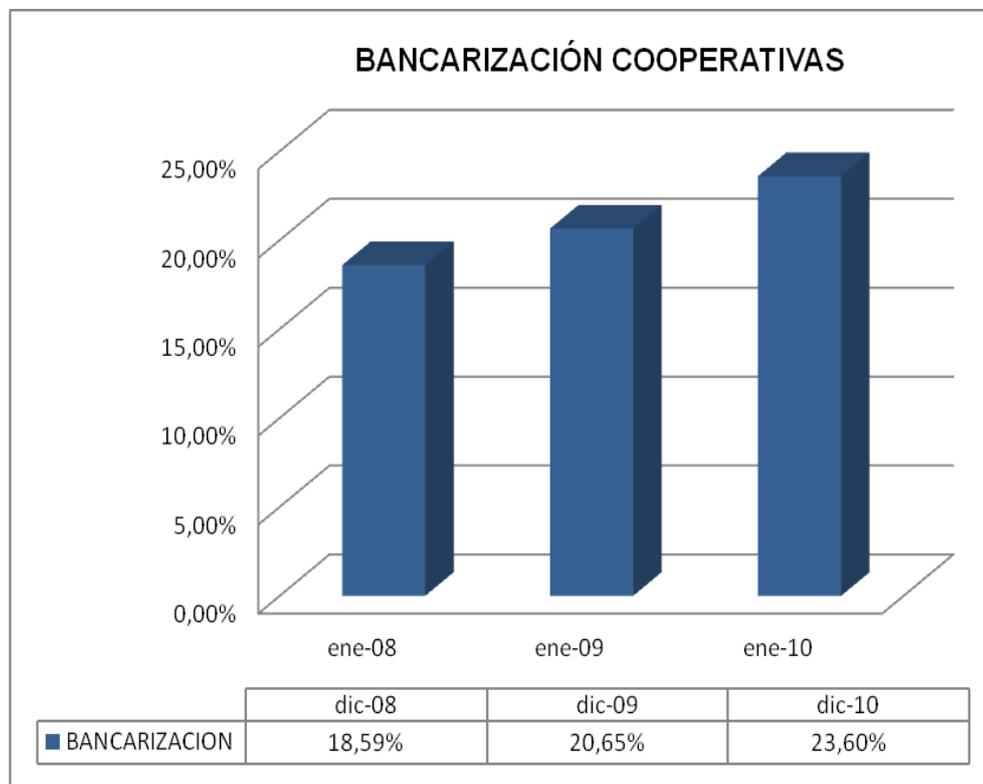
Para efecto de nuestro estudio nos enfocaremos en las **Cooperativas de ahorro y crédito**, bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, las mismas que están conformadas por un grupo de personas que, organizando una cooperativa, desean ahorrar dinero periódicamente y que tienen como vínculo común: la comunidad, la empresa, la profesión, etc. Aparte de ahorrar, los asociados tienen la posibilidad de solicitar préstamos sobre sus ahorros o en cantidades mayores debidamente garantizadas.

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador

El sistema cooperativo en el Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero, han sido un ejemplo de superación dado que han sabido superar obstáculos que se les han presentado, tal es el caso de la crisis que vivió el país a finales de la década de los 90, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito, aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han ido teniendo un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Las cooperativas de ahorro y crédito se constituyen en el segundo subsistema dentro del sistema financiero ecuatoriano, con un índice de bancarización de 23.60% a Diciembre de 2010, con un incremento de 2.96 puntos porcentuales con relación a Diciembre de 2009.

GRAFICO 2



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

La cobertura de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional es menor que el de la banca privada, ya que cuenta con menos presencia física a nivel país, los usuarios de las cooperativas acceden a sus productos y servicios mediante los puntos de atención al público tradicionales.

El ranking de cooperativas en base a la participación de sus activos a diciembre 2010, se detalla a continuación en miles de dólares:

TABLA 2

RANKING COOPERATIVAS		
ENTIDADES	dic-10	
	Saldo	%
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	285.046	11,53
JARDIN AZUAYO	189.880	7,68
29 DE OCTUBRE	177.608	7,19
PROGRESO	144.065	5,83
MEGO	137.518	5,56
RIOBAMBA	128.471	5,2
NACIONAL	123.511	5
OSCUS	122.218	4,94
SAN FRANCISCO	100.570	4,07
CACPECO	87.669	3,55
ANDALUCIA	77.446	3,13
15 DE ABRIL	69.334	2,8
23 DE JULIO	65.722	2,66
EL SAGRARIO	66.101	2,67
CODESARROLLO	58.994	2,39
ATUNTAQUI	58.699	2,37
ALIANZA DEL VALLE	57.465	2,32
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	51.158	2,07
SANTA ROSA	47.824	1,93
PABLO MUÑOZ VEGA	47.752	1,93
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA.	45.045	1,82
TULCAN	42.514	1,72
CACPE BIBLIAN	41.199	1,67
SAN JOSE	39.203	1,59
CACPE PASTAZA	39.164	1,58
PADRE JULIAN LORENTE	26.694	1,08
COMERCIO	22.751	0,92
CHONE LTDA	22.574	0,91
SAN FRANCISCO DE ASIS	15.805	0,64
11 DE JUNIO	14.222	0,58
GUARANDA	14.439	0,58
COTOCOLLAO	13.568	0,55
LA DOLOROSA	9.054	0,37
COOPAD	8.459	0,34
CALCETA	7.670	0,31
9 DE OCTUBRE	7.563	0,31
SANTA ANA	4.887	0,2
TOTAL COOPERATIVAS	2.471.860	100

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

1.2.2.3 Productos y servicios

El sector de las Cooperativas se enfoca principalmente en otorgar créditos dirigidos a la pequeña y mediana industria, la oferta de las cooperativas es en base a las operaciones autorizadas según su naturaleza¹⁷.

1.2.3 El Mutualismo

1.2.3.1 Definiciones básicas

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, así lo determina el Art. 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema financiero.

El mutualismo constituye la asociación libre, sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual mediante una contribución periódica¹⁸.

1.2.3.2 El mutualismo en el Ecuador

La creación de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda en Ecuador estuvo facultada por el Decreto Ley de Emergencia N°. 20 promulgado el 2 de julio de 1962.

¹⁷ Sobre los productos y servicios financieros se amplía información en el Capítulo II, numeral 2.4

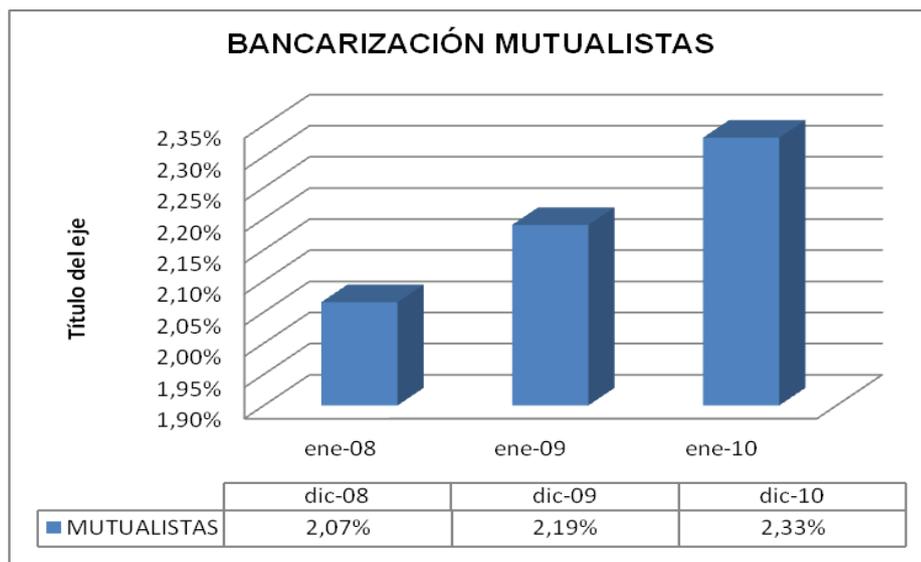
¹⁸ UTPL, (2009). El mutualismo en el Ecuador. Disponible en: <http://www.slideshare.net/bancafinanzas/ifis-mutualismo-en-el-ecuador> (Consulta 23-09-2011)

Estas asociaciones se rigen por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Reglamento General de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Reglamento de constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y por sus propios estatutos.

Son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus asociados. Estarán sometidas a la vigilancia y control de la Superintendencia y a las normas de solvencia y prudencia financiera y de contabilidad, que dispongan la Ley y la Superintendencia, según el Art. 2 del Reglamento de constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

El desempeño del subsistema de mutualistas que registró un índice de bancarización de 2.33% a diciembre de 2010, (3.20% del índice del sistema financiero nacional), con un incremento de 0.13 puntos porcentuales con relación al 2009.

GRAFICO 3



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

Las mutualistas cuentan con cobertura nacional muy limitada, con presencia en pocas provincias del Ecuador encontrándose la mayor concentración de agencias en la ciudad que se encuentra la casa Matriz, de igual manera sus clientes pueden acceder a sus productos y servicios mediante los puntos de atención al público tradicionales.

El ranking de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda en base a la participación de sus activos a diciembre 2010, se detalla a continuación en miles de dólares:

TABLA 3

RANKING MUTUALISTAS		
ENTIDADES	dic-10	
	Saldo	%
PICHINCHA	341 314,45	74,8
AZUAY	83 778,44	18,36
IMBABURA	21 326,84	4,67
AMBATO	9 909,10	2,17
TOTAL SISTEMA	456 328,83	100

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

1.2.3.3 Productos y servicios

Están facultadas a intervenir en proyectos específicos orientados al desarrollo de la vivienda y en programas de construcción, hasta por un total del 50% del patrimonio técnico¹⁹ según establece el Art. 12 del Reglamento

¹⁹ Patrimonio técnico: Con el objeto de mantener constantemente su solvencia, las instituciones financieras públicas y privadas, las compañías de arrendamiento mercantil, las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las subsidiarias o afiliadas del exterior de las instituciones financieras del Ecuador, sobre la base de los estados financieros consolidados e individuales, están obligados a mantener en todo tiempo un nivel mínimo de patrimonio técnico total equivalente al nueve por ciento (9%) de la suma total de los activos y contingentes ponderados por riesgo. Art. 1 Resol. JB-2001-382 Relación entre el Patrimonio Técnico total y los Activos y Contingentes Ponderados por riesgo para las Instituciones del Sistema Financiero del 08-10-2001.

de la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Los productos y servicios que ofertan las mutualistas, se encuentran enmarcadas dentro de las operaciones señaladas en el artículo 51 de la Ley, excepto aquellas puntualizadas en los literales j), m), u) y w)²⁰.

1.2.4 La Banca Pública

1.2.4.1 Definiciones Básicas

Son entidades con participación pública que cumplen funciones de promoción de actividades productivas y sociales así como contribuyen al financiamiento de consumo de los sectores de menores ingresos.

Se rigen por sus propias leyes en cuanto a su creación, actividades, funcionamiento y organización, para que estas instituciones puedan realizar las operaciones permitidas a las instituciones financieras privadas en el Art. 51 de la Ley General de instituciones del sistema financiero, deberán obtener la autorización de la Junta Bancaria, previo informe de la Junta Monetaria.

1.2.4.2 La Banca Pública en el Ecuador

La banca pública de desarrollo está conformada por el Banco Nacional de Fomento, Corporación Financiera Nacional, Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Banco del Estado.

✓ **Corporación Financiera Nacional.** Su misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional del

²⁰ Sobre los productos y servicios financieros se amplía información en el Capítulo II, numeral 2.4

Buen Vivir para servir a los sectores productivos del país²¹. Tiene como objetivo estimular la inversión e impulsar el crecimiento económico sustentable y la competitividad de los sectores productivos y de servicios del país, así lo establece el Art. 3 de la Ley Orgánica de la Corporación Financiera Nacional.

- ✓ **Banco Nacional de Fomento.** Fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país mediante una amplia y adecuada actividad crediticia, con equidad territorial, enfocada principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población²².

- ✓ **Banco del Estado.** Su misión es impulsar, acorde a las políticas de Estado el desarrollo sostenible con equidad social y regional, promoviendo la competitividad territorial, mediante la oferta de soluciones financieras y servicios de asistencia técnica, para mejorar la calidad de vida de la población²³.

- ✓ **Banco Ecuatoriano de la Vivienda.** Banco de Desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social acorde al Plan Nacional del Buen Vivir, siendo uno de los objetivos fundamentales atender el mercado hipotecario y financiero, esto es atendiendo la demanda de vivienda y su financiamiento, con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado²⁴.

²¹ Información corporativa CFN Disponible en: http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=132 (Consulta 23-09-2011)

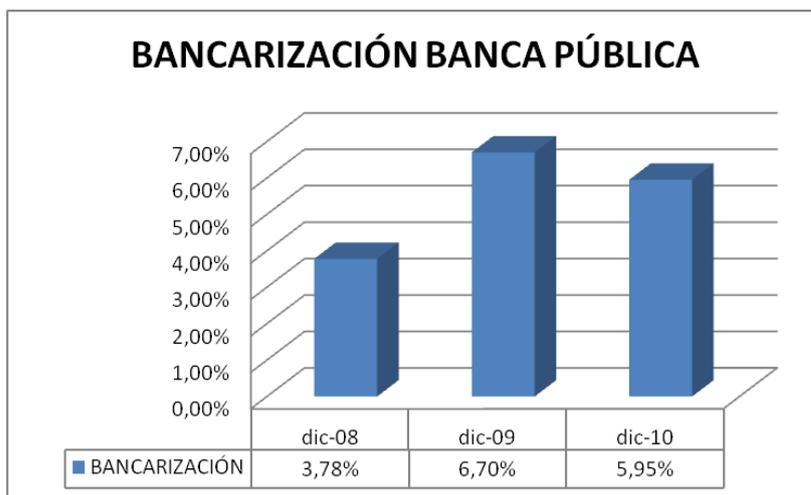
²² Información corporativa. Disponible en: https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=408 (Consulta 23-09-2011)

²³ Información corporativa. Disponible en: http://www.bancoestado.com/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=62&lang=es (Consulta 23-09-2011)

²⁴ Información corporativa. Disponible en: <http://www.bev.fin.ec/index.php/quienes-somos/la-institucion> (Consulta 23-09-2011)

A Diciembre de 2010 el desempeño del subsistema de la banca pública registró un índice de bancarización del 5.95%, es el único subsistema con descenso en el indicador de 0.76 puntos porcentuales con relación a los 6.70% a Diciembre de 2009.

GRAFICO 4



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

La Banca Pública Ecuatoriana cuenta con una red de oficinas, Sucursales independientes y autónomas a nivel nacional, permitiéndoles servir a los sectores más alejados de las principales capitales de provincia reflejando óptimos niveles de operatividad y colocación de créditos.

El ranking de Banca Pública en base a la participación de sus activos a diciembre 2010, se detalla a continuación en miles de dólares:

TABLA 4

RANKING BANCA PÚBLICA		
ENTIDADES	Dic-10	
	Saldo	%
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	1.344.108	32,96
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	1.297.269	31,81
BANCO DEL ESTADO	1.137.818	27,9
BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	299.219	7,34
TOTAL BANCA PUBLICA	4.078.413	100

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

1.2.4.3 Productos y servicios

Sobre los productos y servicios financieros que oferta la banca pública al igual que del resto de instituciones se amplía información en el Capítulo II, numeral 2.4.

1.3 Tendencias actuales de productos y servicios

1.3.1 Importancia de la web 2.0 y la tecnología en productos y servicios financieros.

El sector bancario y, en general, el sector financiero, está siendo pionero en el uso de tecnología, ello es debido, además de a las grandes fuerzas competitivas a que se ve expuesto este sector, al hecho de que la distribución de productos financieros no requiere un intercambio físico de bienes, sino que es plenamente susceptible de realización por vías electrónicas.

La web 2.0 permite aumentar la eficiencia y reducir costos. Al no existir intervención humana en la relación entre el cliente y el banco se reducen los tiempos de cada operación, se puede aumentar la calidad del servicio y se reducen los errores, todo lo cual redundará en costos más bajos.

La importancia de la Web 2.0 radica en el uso del internet, la cual permite a los clientes realizar todo tipo de operación bancaria en línea desde su lugar de trabajo o domicilio a cualquier hora los 365 días del año.

1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros

La Banca se encuentra permanentemente desarrollando nuevos productos y servicios de alta calidad, que antes eran inexistentes en el país, como la banca electrónica. El desarrollo tecnológico y la constante innovación del Sistema Bancario ecuatoriano mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera, como el Internet y el celular, ha sido importante. Una gran parte de clientes bancarios utiliza canales distintos a los tradicionales, aunque este sigue siendo el canal principal, por otro lado una gran cantidad de clientes que valora cada vez más su tiempo y busca comodidad, ha situado a las entidades bancarias en una carrera tecnológica que busca acercar la oficina bancaria al lugar donde esté el cliente a través del uso de nuevos canales de provisión de servicios financieros mediante el uso de nuevas tecnologías.

En Bancos se cuenta con puntos de atención al público a nivel nacional como: matriz, sucursales, agencias, ventanillas, corresponsales no bancarios, cajeros automáticos (Atms), banca virtual, banca telefónica, banca celular.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cuentan con: oficinas matriz, sucursales, agencias, ventanillas, bancos corresponsales, cajeros automáticos (Atms).

En las asociaciones mutualistas, sus clientes pueden acceder a sus productos y servicios a través de: oficinas matriz, sucursales, agencias, ventanillas, bancos corresponsales, cajeros automáticos (Atms), transacciones vía celular, transacciones vía call center, banca virtual.

1.3.3 Retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador

El desarrollo de nuevas tecnologías ha permitido desplazar parte del negocio de la banca hacia nuevos canales de distribución por la necesidad de aprovechar las ventajas que brindan las telecomunicaciones y los sistemas de información, sobre todo en lo que se refiere a servicio al cliente, mejora en la gestión de riesgos y reducción de costos, en un negocio donde los márgenes de competitividad se han estrechado y los clientes se vuelven más sofisticados.

Los retos para el futuro de las entidades financieras radican en aumentar la productividad, fidelizar la clientela y disponer de nuevos canales electrónicos de distribución, reduciendo el número de oficinas físicas, generando una cultura de preferencia por parte de los clientes en productos y servicios financieros electrónicos.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

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

Después de un periodo de crecimiento constante de las colocaciones del Sistema Financiero comprendido entre los años 2005 y 2008, para el año 2009, la crisis económica internacional tuvo sus efectos en el sistema bancario local al reducir el ritmo de crecimiento de la cartera de créditos. Sin embargo, para el año 2010 se observa un incremento en la concesión de crédito total del sistema financiero, que se deriva del mejor contexto económico vivido durante dicho año, en el cual ante la menor incertidumbre del sistema se reactivó la demanda de crédito, el crecimiento de la economía hace que ésta cuente con más recursos que alimentan el sistema financiero, mejorando sus niveles de captación.

2.1 El sistema financiero local

Durante el año 2009, el sistema bancario ecuatoriano experimentó una reducción en sus colocaciones, consecuencia de factores coyunturales como la crisis financiera internacional que generó un clima de incertidumbre. El sistema bancario en general sufrió una desaceleración de sus captaciones en el año 2009, que consecuentemente frenó el ritmo de crecimiento que venían manteniendo las colocaciones de las instituciones financieras componentes del sistema hasta el año 2008. Los hechos mencionados determinaron un moderado crecimiento del sistema bancario en el año 2009; sin embargo, este ritmo de crecimiento denota una recuperación para el año 2010.

Debido a la crisis financiera internacional, 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 los créditos. Para el año 2010, se acentuó la reactivación de las operaciones y, consecuentemente, la recuperación de los resultados de los integrantes del sistema bancario en general. El año 2010 se caracterizó por un incremento de la intermediación financiera resultado del crecimiento sostenido de los depósitos, y de una reducción en la morosidad de los créditos vencidos, lo

que permitió aumentar la cartera de crédito generando un incremento en las utilidades del sistema financiero.

2.2 Evolutivo de captaciones

La evolución de las captaciones²⁵ del Sistema Financiero Ecuatoriano, ha manteniendo una tendencia al alza, a continuación realizaremos un análisis del comportamiento de las captaciones tanto por tipo de depósitos como por subsistema²⁶ en la plaza Quito.

2.2.1 Por tipo de depósito

Las entidades financieras captan recursos del público a través de depósitos, a continuación analizaremos el comportamiento de los depósitos en los años comprendidos entre el 2008 y 2010.

TABLA 5

EVOLUTIVO POR TIPO DE DEPÓSITOS PLAZA QUITO						
(en millones dólares y porcentaje)						
	2008	2009	2010	Variación Dic/2008 – Dic/2009	Variación Dic/2009 – Dic/2010	Participación por Subsistema al 2010
AHORRO	1.361,33	1.612,54	2.032,67	18,45%	26,05%	22,26%
CORRIENTE	2.360,91	2.675,48	3.160,07	13,32%	18,11%	34,60%
PLAZO	2.834,62	3.553,76	3.722,23	25,37%	4,74%	40,76%
OTROS DEPOSITOS ²⁷	126,23	177,29	217,42	40,46%	22,64%	2,38%
TOTAL	6.683,08	8.019,07	9.132,39	19,99%	13,88%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

²⁵ Las entidades financieras captan recursos del público, para obtener fondos a través de depósitos en sus diferentes modalidades, sean estas: cuentas de ahorros, cuentas corrientes o depósitos a plazo para luego convertirlos en operaciones de crédito o inversión.

²⁶ Los subsistemas son: Bancos privados, Cooperativas, Mutualistas, Sociedades Financieras, Banca Pública.

²⁷ Otros depósitos: contempla depósitos en garantía, depósitos por confirmar y reportos.

La estructura de las captaciones del sistema financiero de la plaza Quito determinó que la mayor parte de captaciones corresponden a depósitos a plazo, que tiene una participación del 40,76% del total de depósitos de la plaza Quito a Dic. 2010. La evolución de los depósitos a plazo se incremento a US\$ 3.722,23 millones a Dic. 2010 es decir un crecimiento de 4.74 puntos porcentuales con relación ab Dic. 2009.

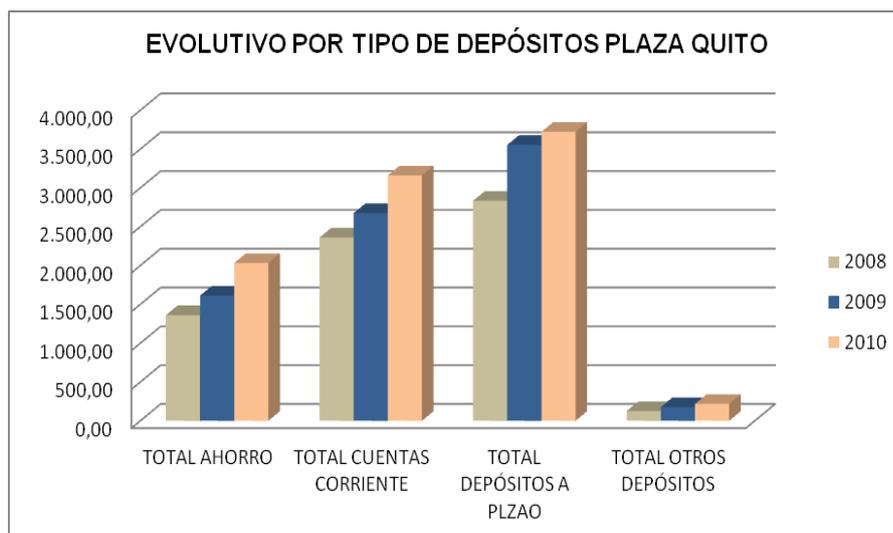
Los depósitos en cuentas corrientes en términos porcentuales se vio un crecimiento del 18.11% con relación a Dic.2009 ya que pasó de US\$ 2675.48 millones en Dic.2009 a US\$ 3.160,07 millones en Dic.2010, representando el 34.60% del total de captaciones de la plaza Quito.

Por otra parte, se debe destacar los depósitos en cuentas de ahorro, que en el último periodo se observa un incremento de 420,13 millones, pasando de US\$ 1.612,54 millones en Dic.2009 a US\$ 2.032,67 millones en Dic. 2010, mostrando un crecimiento del 26.05%, y llegando a representar el 22.26% del total de captaciones del sistema financiero de la plaza Quito.

Adicionalmente, tenemos otros depósitos cuya participación es del 2.38% del total de las captaciones del sistema financiero de la plaza Quito, el cual tuvo un incremento de 40.13 millones de dólares es decir un incremento del 22.64% con relación a Dic. 2009.

La crisis financiera internacional vivida en los años 2008 y 2009 genero la contracción de rubros importantes para la economía ecuatoriana, generando menor liquidez, provocando la caída de los depósitos bancarios.

A partir del segundo semestre del 2009 la recuperación paulatina de la economía dada por la recuperación del precio del petróleo, fue uno de los factores determinantes de los mejores resultados económicos obtenidos para el sector financiero, es así que los depósitos totales del sistema financiero de la plaza Quito pasaron de 8.019,07 millones en Dic. 2009 a 9.132,39 en Dic. 2010 es decir un incremento de 13.88 puntos porcentuales.

GRAFICO 5

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

2.2.2 Por subsistema

En el presente apartado pretendemos hacer un análisis del comportamiento de las captaciones de cada subsistema que forma parte del sistema financiero de la plaza Quito.

TABLA 6

EVOLUTIVO DEPÓSITOS POR SUBSISTEMA PLAZA QUITO (en millones de dólares y porcentaje)						
	2008	2009	2010	Variación Dic/2008 – Dic/2009	Variación Dic/2009 – Dic/2010	Participación por subsistema al 2010
BANCOS PRIVADOS	5.842,20	6.313,46	7.107,32	8,07%	12,57%	77,83%
COOPERATIVAS	198,61	247,94	329,32	24,84%	32,82%	3,61%
MUTUALISTAS	167,38	164,81	199,47	-1,54%	21,03%	2,18%
SOCIEDADES FINANCIERAS	291,31	263,15	366,71	-9,67%	39,35%	4,02%
BANCA PUBLICA	183,57	1.029,73	1.129,54	460,94%	9,69%	12,37%
TOTAL	6.683,08	8.019,08	9.132,35	19,99%	13,88%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

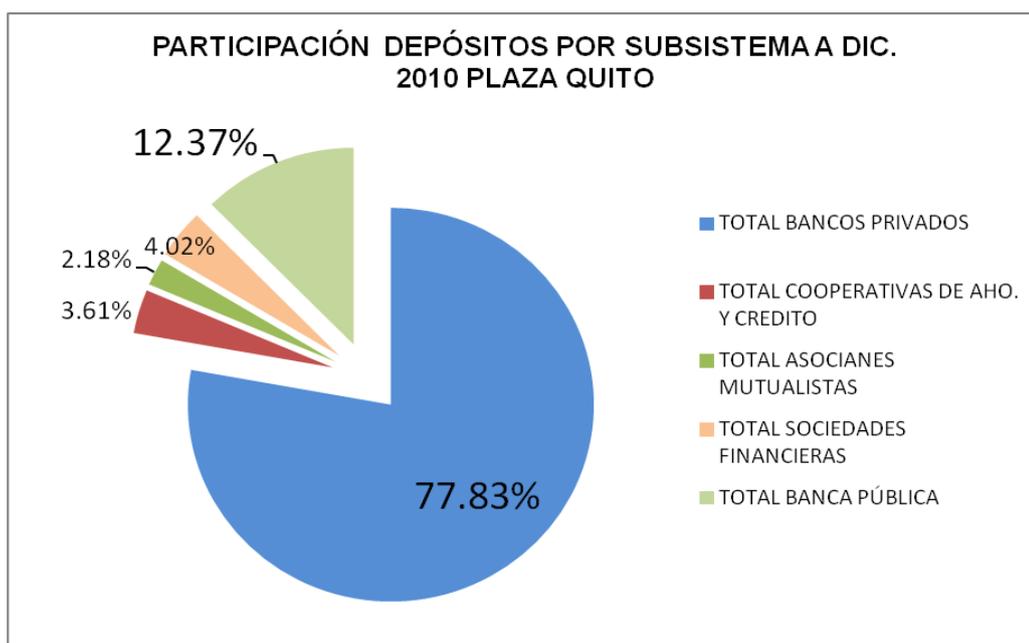
Elaboración: Los Autores

A Dic.2010, el monto de captaciones del Sistema Financiera en la plaza Quito llegó a 9.132,3 millones de dólares un incremento del 13.88% con relación a Dic.2009 de los cuales 7.107,3 millones de dólares correspondieron al subsistema de bancos privados el cual incrementó el monto de sus captaciones en 12.57% con relación a Dic.2009, el subsistema de Bancos privados tiene una participación del 77.83% del total de la plaza Quito, seguido por el subsistema de Banca pública con un margen de participación a Dic. 2010 del 12.37% del total de depósitos de la plaza Quito, cuyo incremento de captaciones a Dic.2010 ascendió 1.113.2 millones de dólares es decir un incremento de 9.69 puntos porcentuales con relación a Dic.2009.

El subsistema de Sociedades Financieras cuenta con una participación de mercado del 4.02% a Dic.2010 con un incremento en sus captaciones de 103.5 millones de dólares es decir un incremento de 39.35 puntos porcentuales con relación a Dic.2009, por otro lado tenemos el subsistema de Cooperativas de ahorro y crédito con una participación de 3.61% de la plaza Quito a Dic.2010 y las asociaciones mutualistas con una participación de mercado del 2.18% de la plaza quito a Dic.2010, como podemos observar el subsistema que mas capta depósitos en sus diferentes modalidades y mas importante en la plaza Quito, es el subsistema de Bancos Privados.

El incremento evidenciado en cada subsistema se dio por la recuperación de la economía a partir del segundo semestre del 2009 después de la crisis financiera internacional vivida en los años 2008 y 2009. El subsistema con mayor incremento y considerado el más importante en la plaza Quito, es el de Bancos Privados, debido a su mayor participación en el mercado.

GRAFICO 6



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

2.3. Evolutivo de colocaciones

A continuación realizaremos un análisis del comportamiento de las colocaciones²⁸ tanto por tipo de cartera²⁹ como por subsistema en la plaza Quito.

2.3.1 Por tipo de cartera

Las instituciones financieras con los fondos obtenidos del público utilizan un porcentaje en la colocación de operaciones de crédito, a continuación se realiza un análisis del comportamiento de los diferentes tipos de cartera.

²⁸ Colocaciones: son los préstamos de dinero que las entidades financieras hacen a sus clientes.

²⁹ Cartera: Constituida por las operaciones de crédito según su destino: consumo, comercio, microcrédito o vivienda.

TABLA 7

EVOLUTIVO POR TIPO DE CARTERA PLAZA QUITO (en millones de dólares y porcentaje)						
	2008	2009	2010	Variación Dic/2008 Dic/2009	Variación Dic/2009 Dic/2010	Participación por tipo de cartera al 2010
Cartera de consumo	1.972,45	1917,49	2368,37	-2,79%	23,51%	36,32%
Cartera comercial	2.495,89	2637,86	2989,75	5,69%	13,34%	45,85%
Cartera microcrédito	376,83	340,44	402,60	-9,66%	18,26%	6,17%
Cartera de vivienda	831,04	678,14	759,78	-18,40%	12,04%	11,65%
TOTAL	5.676,21	5.573,93	6.520,49	-1,80%	16,98%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

La estructura de las colocaciones del sistema financiero de la plaza Quito determinó que la mayor parte de los créditos colocados en el sistema corresponde a la cartera comercial, que tiene una participación del 45.85% de del total de la cartera de la plaza Quito a Dic. 2010. La evolución de la cartera comercial ascendió a US\$ 2.989,75 millones a Dic.2010 es decir un crecimiento de 5.69 puntos porcentuales con relación a Dic. 2009.

La cartera de consumo en términos porcentuales mostró un crecimiento de 23.51% con relación al 2009 ya que pasó de US\$ 1917,49 millones en Dic.2009 a US\$ 2368,37 millones en Dic.2010, representando el 36.32% de la cartera bruta de la plaza Quito.

Por otra parte, se debe destacar el espacio que ha ganado el segmento de crédito a la microempresa, durante este último periodo se observa un incremento de 62.16 millones, pasando de US\$ 340,44 millones en Dic.2009 a US\$ 402,60 millones en Dic.2010, mostrando un crecimiento del 18,26%, y llegando a representar el 6,17% de la cartera bruta de la plaza Quito.

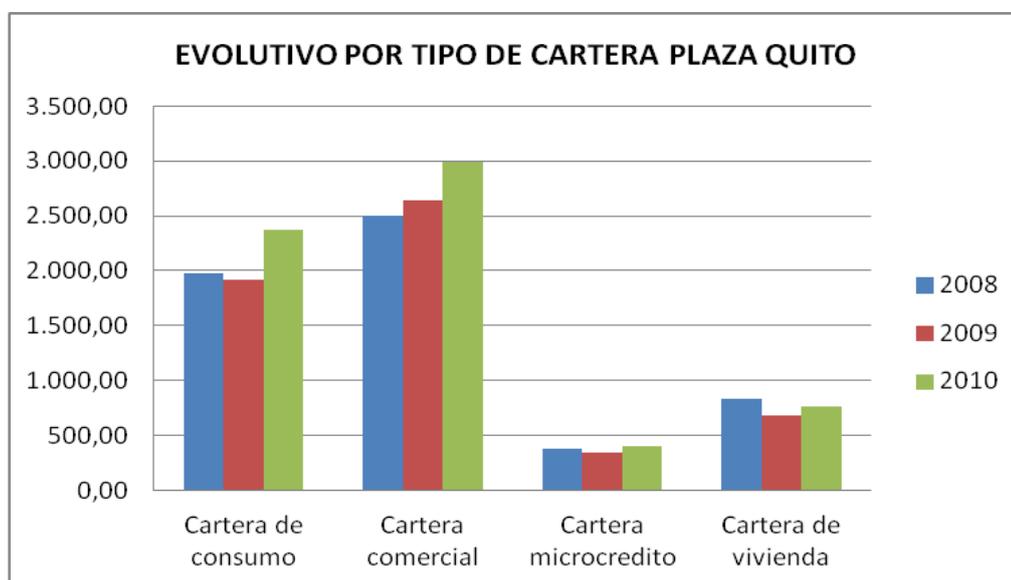
Adicionalmente, la cartera de vivienda mostró un ligero crecimiento, ya que pasó de US\$ 678,14 millones en Dic.2009 a US\$ 759,78 millones en Dic.2010,

lo cual representa un crecimiento de 12.04 puntos porcentuales, representando el 11.65% del total de la cartera bruta de la plaza Quito.

Las colocaciones por parte del sector financiero en sus diferentes tipos de cartera se vieron afectadas en el periodo 2008-2009 debido a que la incertidumbre del entorno incentivó al sector financiero a tomar políticas conservadoras que frenaron las colocaciones para dicho periodo.

El incremento observado en los diferentes tipos de cartera a Dic. 2010 obedece a la recuperación de la economía después de la crisis financiera internacional del 2008-2009, cabe destacar el favorable desempeño de la cartera del segmento de consumo y de microcrédito, las mismas que registran variaciones superiores a la media de la cartera total del Sector Financiero.

GRAFICO 7



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

2.3.2 Por subsistema

En el presente apartado se realiza un análisis del comportamiento de las colocaciones de cada subsistema que forma parte del sistema financiero de la plaza Quito.

TABLA 8

EVOLUTIVO CARTERA BRUTA POR SUBSISTEMA PLAZA QUITO (en millones de dólares y porcentaje)						
	2008	2009	2010	Variación Dic/2008 Dic/2009	Variación Dic/2009 Dic/2010	Participación por subsistema al 2010
BANCOS PRIVADOS	4290,83	3908,63	4.428,63	-8,91%	13,30%	67,92%
COOPERATIVAS	260,32	285,98	355,30	9,85%	24,24%	5,45%
MUTUALISTAS	97,62	89,67	113,80	-8,14%	26,90%	1,75%
SOCIEDADES FINANCIERAS	664,03	649,52	775,67	-2,19%	19,42%	11,90%
BANCA PUBLICA	363,40	640,13	847,10	76,15%	32,33%	12,99%
TOTAL SUBSISTEMAS	5.676,21	5.573,93	6.520,49	-1,80%	16,98%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

La cartera de créditos del sistema financiero de la plaza Quito creció de US\$ 5.573,93 millones en Dic.2009 a US\$ 6.520,49 millones en Dic. 2010, es decir un incremento de 16.98 puntos porcentuales con relación a Dic. 2009.

La estructura de las colocaciones del sistema financiero de la plaza Quito determinó que la mayor parte de los créditos colocados en el sistema financiero corresponde al subsistema de bancos privados, que tiene una participación del 67,92% del total de la cartera de la plaza Quito a Dic. 2010. La evolución de la cartera de crédito de la banca privada ascendió a US\$ 4.428,63 millones a

Dic.2010 es decir un crecimiento de 13,30 puntos porcentuales con relación a Dic. 2009.

El subsistema de Cooperativas en términos porcentuales mostró un crecimiento de 24,24% con relación a Dic.2009 ya que del total de colocaciones para la plaza de Quito pasó de US\$ 285,98 millones en Dic. 2009 a US\$ 355,30 millones en Dic.2010, representando el 5,45% de participación como subsistema.

Las mutualistas registraron a Dic.2010 un volumen de crédito de USD 113,80 millones, lo que representa una tasa de crecimiento de 26,90% a Dic.2010 teniendo una participación como subsistema del 1.75% de la cartera bruta de la plaza Quito.

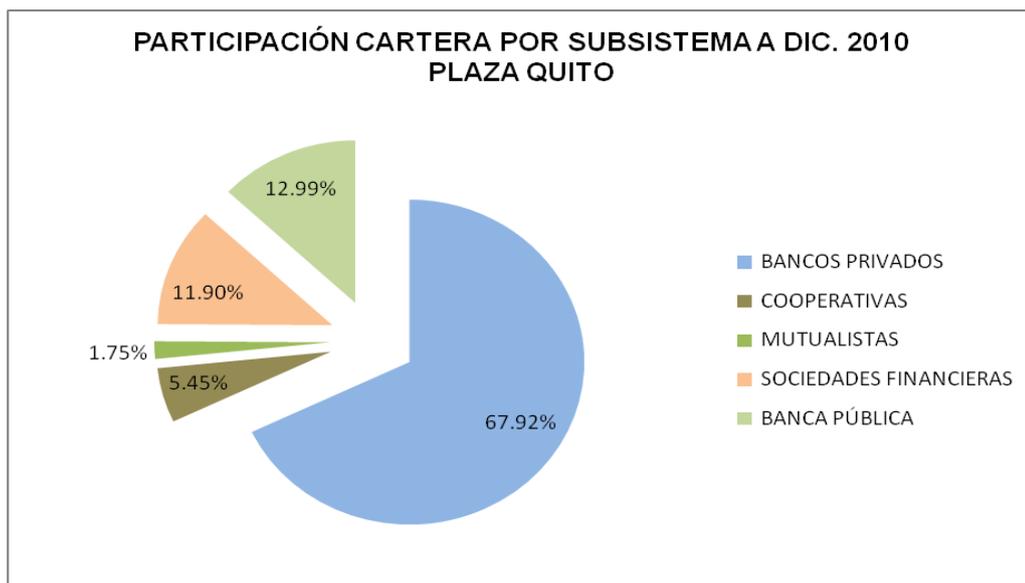
En las sociedades financieras se observa un incremento de 126,15 millones, pasando de US\$ 649,52 millones en Dic.2009 a US\$ 775,67 millones a Dic. 2010, mostrando un crecimiento del 19,42%, teniendo una participación del 11,90% del sistema financiero local.

Adicionalmente, se debe destacar la importancia de la banca pública como subsistema ya que registro un incremento importante en la colocación de crédito, ya que pasó de US\$ 640,13 millones en Dic.2009 a US\$ 847,10 millones en Dic.2010, lo cual representa un crecimiento de 32,33 puntos porcentuales, teniendo una participación de colocación de créditos del 12,99% del sistema financiero local.

El incremento presentado a Dic. Del 2010 en los diferentes subsistemas de la plaza Quito se debe a la recuperación económica después de la crisis financiera vivida en el periodo 2008-2009 , periodo en el cual hubo una contracción en la demanda de bienes y servicios que repercutió en menores niveles de producción generándose menor liquidez en la economía ecuatoriana, ante esta situación el Gobierno Ecuatoriano optó por implementar medidas con la finalidad de inyectar mayor liquidez a la economía, la implementación de dichas medidas junto con la recuperación de la economía a

partir del 2010 y menor incertidumbre del sistema financiero, fueron factores determinantes para la reactivación de la demanda de crédito, es por esta razón que vemos un incremento en las colocaciones de crédito en los diferentes subsistemas del sector financiero de la plaza Quito.

GRAFICO 8



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Los Autores

2.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. (TIPOS Y COSTOS)

El negocio principal de las instituciones financieras es de intermediación financiera, de captación de depósitos y concesión de préstamos, sin embargo hoy en día las instituciones financieras buscan diversificarse abriendo paso a la cartera de valores y a operaciones en el mercado interbancario (activas y pasivas), además se encuentran agrupadas en áreas de negocio tan variadas, tal como: banca minorista, banca corporativa, negocio internacional, tesorería, banca de inversiones, banca privada y negocio industrial.

Los productos y servicios financieros son aquellos provistos por las instituciones del sistema financiero con el fin de satisfacer o cubrir necesidades y requerimientos de sus clientes, corresponden al conjunto de actividades y operaciones propias del giro normal de cada institución del sistema financiero, los productos que pueden ofrecer las instituciones según su naturaleza, están ligados a las operaciones autorizadas según el Art. 51 de la Ley General de Instituciones del sistema financiero, y en base a ello también se destacan las ofertas de cada institución.

Entre los productos y servicios financieros más destacados que prestan las instituciones financieras se encuentran: depósitos, préstamos y transferencias.

Los Bancos privados son los que tienen una cartera de créditos más amplia, las cooperativas tienen un enfoque más microempresarial al igual que las instituciones del Estado, debido a que por medio de los diferentes bancos apoyan al desarrollo del agricultor, en el caso del Banco del Estado o a las microfinanzas como es el caso de la Corporación Nacional de Fomento.

De acuerdo a la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en general las instituciones del sistema financiero ecuatoriano ofertan:

- **Servicios activos.-** Son aquellos servicios derivados de las operaciones o transacciones que se generan en los activos de las instituciones del sistema financiero.
- **Servicios pasivos.-** Son los servicios financieros derivados de las operaciones o transacciones que se generan en los pasivos de las instituciones del sistema financiero.

Los servicios financieros que ofertan las instituciones financieras serán determinados y autorizados previamente por la Junta Bancaria; por lo que para la implementación de un nuevo servicio que no conste dentro del listado que en

forma trimestral expide y publica la Superintendencia de Bancos y Seguros, requerirá autorización previa y expresa.

2.4.1 Productos y servicios por institución financiera

La banca ecuatoriana ha realizado un gran esfuerzo hacia la masificación y modernización del uso de productos y servicios financieros que permiten la inclusión de un mayor número de ecuatorianos en el sistema, accesibilidad que se evidencia en la gama de productos y servicios que las entidades ofertan.

La diferencia se genera en los canales de acceso a estos servicios, mientras las instituciones grandes invierten en tecnología avanzada que les permita desarrollar nuevos y sofisticados canales de comunicación, la misma se convierte en una limitante para las instituciones más pequeñas.

Otra de las estrategias utilizadas por las instituciones financieras para atraer o ampliar cobertura de servicios a sus clientes y socios, son las alianzas o convenios con instituciones de servicios específicos como son compañías de seguros, administradoras de fondos, así como la recaudación de pago de otras empresas, cobranzas a terceros, con lo cual obtienen su margen de ingresos, y se convierte en un nuevo tipo de enganche de nuevos clientes.

Para el presente análisis en la plaza Quito, se consideró la información sobre productos y servicios publicados por cada institución conformada por 22 bancos privados, 17 cooperativas de ahorro y crédito, 2 sociedades mutualistas, 4 sociedades financieras y 3 bancos públicos. A continuación se presentan en detalle agrupados por tipo de instituciones:

a) Bancos Privados

En cuanto a productos, los Bancos privados ofrecen depósitos monetarios, de ahorros y a plazo fijo, créditos comerciales, de consumo, de vivienda y microcréditos, en cada uno de estos productos, han creado subproductos con diferentes características que los hacen más atractivos según el segmento de mercado al que se dirigen, en base al plan de negocios establecido por cada institución. Podemos evidenciar además que la banca en su diversificación cuenta con productos de comercio exterior, negociaciones fiduciarias y titularización y su enfoque es más empresarial, existen instituciones que se dirigen especialmente al segmento corporativo.

Entre otros productos financieros que ofertan generalmente la banca privada, son leasing que es un producto que permite a las empresas adquirir bienes de capital sin realizar desembolso inmediato de una suma importante de dinero, y factoring que es un instrumento de financiamiento a corto plazo, que permite obtener liquidez inmediata.

En la plaza Quito, existen instituciones financieras que ofertan productos de comercio exterior a sus clientes, entre los que se destacan: cartas de crédito, avales, cobranzas de importación, cobranzas de exportación, garantías bancarias, garantías aduaneras, garantías mandatarias, financiamientos del exterior.

El producto de tarjetas de crédito de las marcas Visa y Mastercard se oferta por la mayoría de bancos privados. Banco de Guayaquil es emisora de la marca American Express en el país.

TABLA 9

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTAN LOS BANCOS PRIVADOS																								
INSTITUCIÓN BANCARIA	PICHINCHA	AMAZONAS	AUSTRO	BOLIVARIANO	CAPITAL	CITIBANK	COFIEC	DELBANK	FINCA	RUMINAHUI	GUAYAQUIL	INTERNACIONAL	LITORAL	LOJA	MACHALA	PACIFICO	PROCREDIT	PRODUBANCO	PROMERICA	SOLIDARIO	SUDAMERICANO	UNIBANCO	TOTAL BANCOS	%
PRODUCTOS																								
CUENTAS DE AHORRO	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	21	95%
CUENTAS CORRIENTES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	22	100%
DEPOSITOS PLAZO FIJO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	22	100%
CRÉDITO DE CONSUMO	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	91%
CRÉDITO DE COMERCIAL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	21	95%
CRÉDITO DE VIVIENDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	21	95%
CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	19	86%
TARJETAS DE CRÉDITO	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	13	59%
COMERCIO EXTERIOR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	91%
LEASING/FACTORING	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	7	32%
Neg. Fiduciarios y Titularización	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	2	9%
SERVICIOS																								
Transferencias Bancarias/Interbancarias	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	19	86%
Giros Nacionales/Internacionales	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	19	86%
TARJETA DE DEBITO	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	17	77%
CHEQUES DE GERENCIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	22	100%
CERTIFICACIÓN DE CHEQUES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	22	100%
PROHIBICIÓN DE CHEQUES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	22	100%
CASILLEROS DE SEGURIDAD	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	12	55%
CUSTODIA DE VALORES	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	5	23%
TRANSPORTE DE VALORES	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	10	45%
RECAUDACIONES DE PAGOS	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	77%
COBROS A TERCEROS	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	11	50%
COMPRA Y VENTA DE DIVISAS / VALORES	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	7	32%
Alianzas y convenios cobertura servicios	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	8	36%

Fuente: Información publicada por cada institución financiera. Consulta realizada en Agosto 2011.

Elaborado: Los autores

b) Cooperativas de ahorro y Crédito

Las Cooperativas ofertan depósitos de ahorro y plazos fijos, créditos de consumo, de vivienda y microcrédito, varias se han ampliado al segmento empresarial y ofertan crédito comercial a excepción de: Andalucía, Atuntaqui, Coopad y Pablo Muñoz Vega. Encontramos que Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao ofrece a sus socios becas estudiantiles, siendo la única de la localidad en ofertar este tipo de productos.

En las Cooperativas la gama de servicios que ofertan es menos amplia que la de bancos, sin embargo podemos encontrar cooperativas que han realizado convenios y alianzas con otras instituciones financieras con el afán de otorgar cobertura en cuanto a ubicación y servicios.

TABLA 10

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO																			
INSTITUCIÓN COOPERATIVA	23 DE JULIO	29 DE OCTUBRE	ALIANZA DEL VALLE	ANDALUCÍA	ATUNTAQUI	CACPECO	CAMARA COMERCIO AMBATO	CODESARROLLO	COOPAD	COOPCCP	COOPROGRESO	COTOCOLLAO	EL SAGRARIO	PABLO MUÑOZ VEGA	RIOBAMBA	SAN FRANCISCO DE ASIS	SANTA ROSA	TOTAL COOPERATIVAS	%
PRODUCTOS																			
CUENTAS DE AHORRO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
DEPOSITOS PLAZO FIJO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
OTROS DEPÓSITOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
CRÉDITO DE CONSUMO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
CRÉDITO DE COMERCIAL	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	13	76%
CRÉDITO DE VIVIENDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
COMERCIO EXTERIOR	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	4	24%
SERVICIOS																			
Transferencias Bancarias/Interbancarias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
Giros Nacionales/Internacionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%
TARJETA DE DEBITO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16	94%
EMISIÓN CHEQUES A PEDIDO SOCIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	35%
CASILLEROS DE SEGURIDAD	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	1	6%
RECAUDACIONES DE PAGOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13	76%
COBROS A TERCEROS	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	1	6%
BECA ESTUDIANTIL	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	1	6%
Alianzas y convenios cobertura servicios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	100%

Fuente: Información publicada por cada institución financiera

Elaborado: Los autores

c) Mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda

En la plaza Quito existen dos Mutualistas de ahorro y crédito operativas, las cuales ofertan cuentas de ahorro y a plazo fijo. La Mutualista Pichincha excluye de sus productos las operaciones de microcrédito; las mutualistas han ampliado su oferta de productos, con tarjeta de crédito de las marcas Mastercard y Visa, así como productos de comercio exterior, también han optado por las alianzas estratégicas para cobertura de servicios.

TABLA 11

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTAN LAS MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO				
INSTITUCIÓN MUTUALISTAS	IMBABURA	PICHINCHA	TOTAL MUTUALISTAS	%
PRODUCTOS				
CUENTAS DE AHORRO	✓	✓	2	100%
DEPOSITOS PLAZO FIJO	✓	✓	2	100%
OTROS	✓	✓	2	100%
CRÉDITO DE COMERCIAL	✓	✓	2	100%
CRÉDITO DE CONSUMO	✓	✓	2	100%
CRÉDITO DE VIVIENDA	✓	✓	2	100%
CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	✓	✗	1	50%
TARJETAS DE CRÉDITO	✓	✓	2	100%
COMERCIO EXTERIOR	✓	✓	2	100%
SERVICIOS				
TARJETA DE DEBITO	✓	✓	2	100%
EMISIÓN CHEQUES A PEDIDO SOCIO	✓	✓	2	100%
Transferencias Bancarias/Interbancarias	✓	✓	2	100%
Giros Nacionales/Internacionales	✓	✓	2	100%
CASILLEROS DE SEGURIDAD	✗	✓	1	50%
RECAUDACIONES DE PAGOS	✓	✓	2	100%
Alianzas y convenios cobertura servicios	✓	✓	2	100%

Fuente: Información publicada por cada institución financiera

Elaborado: Los autores

d) Sociedades Financieras

Las sociedades financieras por su parte ofertan en captaciones únicamente Depósitos a plazo fijo, Unifinsa oferta adicionalmente operaciones de reporto. En lo que respecta a operaciones de crédito la oferta se da en base a la línea de negocio a la cual está enfocada cada institución. Diners Club, es la única sociedad financiera emisora de tarjeta de crédito en la plaza, y con este producto se da acceso a la cobertura de servicios financieros y otros servicios. A excepción de

Diners Club, las sociedades financieras de la localidad no ofertan otro tipo de servicios a sus clientes.

TABLA 12

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTAN LAS SOCIEDADES FINANCIERAS						
INSTITUCIÓN SOCIEDADES FINANCIERAS	DINERS CLUB	LEASING CORP	UNIFINSA	VAZCORP	TOTAL SOC. FINANCIERAS	%
PRODUCTOS						
SALDOS A FAVOR	✓	×	×	×	1	25%
DEPOSITOS PLAZO FIJO	✓	✓	✓	✓	4	100%
DEPÓSITOS DE ACUMULACIÓN	✓	×	×	×	1	25%
OPERACIONES DE REPORTO	×	×	✓	×	1	25%
CRÉDITO DE CONSUMO	✓	✓	✓	✓	4	100%
CRÉDITO DE COMERCIAL	✓	✓	✓	✓	4	100%
CRÉDITO DE VIVIENDA	×	✓	×	✓	2	50%
CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	×	✓	✓	✓	3	75%
TARJETAS DE CRÉDITO	✓	×	×	×	1	25%
COMERCIO EXTERIOR	✓	×	✓	✓	3	75%
SERVICIOS						
AVANCES DE EFECTIVO	✓	×	×	×	1	25%
RECAUDACIONES DE PAGOS	✓	×	×	×	1	25%
COBROS A TERCEROS	✓	×	×	×	1	25%
Alianzas y convenios cobertura servicios	✓	×	✓	×	2	50%

Fuente: Información publicada por cada institución financiera

Elaborado: Los autores

e) Banca Pública

De acuerdo a la investigación en instituciones bancarias públicas, se pudo encontrar diferencias en la oferta de productos y servicios financieros, dadas por el enfoque de negocio que tienen estas instituciones, es así que Banco Ecuatoriano de la Vivienda se dirige a un segmento con déficit de vivienda, mientras que el Banco Nacional de Fomento abarca un segmento más microempresarial, y por último la Corporación Financiera Nacional incentiva la producción, se dirige también al sector corporativo, y apoya al resto de instituciones bancarias con líneas de crédito para vivienda y microcrédito, que para los clientes finales representa un beneficio en tasas de interés preferenciales a las ofertadas con financiamiento directo de la banca privada.

TABLA 13

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTAN LOS BANCOS PÚBLICOS					
INSTITUCIÓN BANCA PÚBLICA	BEV	BNF	CFN	TOTAL BANCA PÚBLICA	%
PRODUCTOS					
CUENTAS DE AHORRO	✓	✓	✗	2	67%
CUENTAS CORRIENTES	✗	✓	✗	1	33%
DEPOSITOS PLAZO FIJO	✓	✓	✓	3	100%
OTROS	✓	✓	✗	2	67%
OPERACIONES DE REPORTO	✗	✗	✓	1	33%
FONDOS DE GARANTÍA	✓	✗	✓	2	67%
CRÉDITO DE COMERCIAL	✓	✓	✓	3	100%
CRÉDITO DE CONSUMO	✗	✓	✗	1	33%
CRÉDITO DE VIVIENDA	✓	✗	✓	2	67%
CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	✗	✓	✓	2	67%
NEG. FIDUCIARIOS Y TITULARIZACIÓN	✗	✗	✓	1	33%
FACTORING	✗	✗	✓	1	33%
COMERCIO EXTERIOR	✗	✓	✓	2	67%
SERVICIOS					
TARJETA DE DEBITO	✗	✓	✗	1	33%
CHEQUES DE GERENCIA	✓	✓	✗	2	67%
CERTIFICACIÓN DE CHEQUES	✓	✓	✗	2	67%
PROHIBICIÓN DE CHEQUES	✓	✓	✗	2	67%
Transferencias Bancarias/Interbancarias	✓	✓	✗	2	67%
Giros Nacionales/Internacionales	✓	✓	✗	2	67%
RECAUDACIONES DE PAGOS	✗	✓	✗	1	33%

Fuente: Información publicada por cada institución financiera

Elaborado: Los autores

2.4.2 Productos y servicios por subsistema

Para el análisis de oferta de productos y servicios por subsistemas, nos basamos en la misma información publicada por cada institución, a continuación se muestra la tabla que refleja los porcentajes de participación de cada subsistema en la oferta de cada tipo de productos y servicios.

TABLA 14

PARTICIPACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS POR SUBSISTEMA EN LA PLAZA QUITO											
SUBSISTEMA	BANCOS PRIVADOS		COOPERATIVAS AHO Y CRED		MUTUALISTAS AHO Y CRED.		SOCIEDADES FINANCIERAS		BANCA PUBLICA		TOTAL SISTEMA
ENTIDADES POR SUBSISTEMA	22	46%	17	35%	2	4%	4	8%	3	6%	48 100%
PRODUCTOS											
CUENTAS DE AHORRO	21	44%	17	35%	2	4%	N/A	0%	2	4%	42 88%
SALDOS A FAVOR	N/A	0%	N/A	0%	N/A	0%	1	2%	N/A	0%	1 2%
CUENTAS CORRIENTES	22	46%	N/A	0%	N/A	0%	N/A	0%	1	2%	23 48%
DEPOSITOS PLAZO FIJO	22	46%	17	35%	2	4%	4	8%	3	6%	48 100%
DEPÓSITOS DE ACUMULACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1 2%
OPERACIONES DE REPORTO	0	0%	N/A	0%	0	0%	1	2%	1	2%	2 4%
FONDOS DE GARANTÍA	N/A	0%	N/A	0%	0	0%	0	0%	2	4%	2 4%
CRÉDITO DE CONSUMO	20	42%	17	35%	2	4%	4	8%	1	2%	44 92%
CRÉDITO DE COMERCIAL	21	44%	13	27%	2	4%	4	8%	3	6%	43 90%
CRÉDITO DE VIVIENDA	21	44%	17	35%	2	4%	2	4%	2	4%	44 92%
CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	19	40%	17	35%	1	2%	3	6%	2	4%	42 88%
TARJETAS DE CRÉDITO	13	27%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	15 31%
COMERCIO EXTERIOR	22	46%	3	6%	2	4%	2	4%	1	2%	30 63%
LEASING/FACTORING	21	44%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	22 46%
Neg. Fiduciarios y Titularización	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	3 6%
SERVICIOS											
Transferencias Bancarias/Interbancarias	22	46%	17	35%	2	4%	0	0%	2	4%	42 88%
Giros Nacionales/Internacionales	22	46%	15	31%	2	4%	0	0%	2	4%	41 85%
TARJETA DE DEBITO	17	35%	16	33%	2	4%	0	0%	1	2%	37 77%
CHEQUES DE GERENCIA	22	46%	N/A	0%	0	0%	0	0%	2	4%	21 44%
CERTIFICACIÓN DE CHEQUES	22	46%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	20 42%
PROHIBICIÓN DE CHEQUES	22	46%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	20 42%
EMISIÓN CHEQUES A PEDIDO SOCIO	0	0%	6	13%	2	4%	0	0%	1	2%	9 19%
CASILLEROS DE SEGURIDAD	12	25%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	14 29%
CUSTODIA DE VALORES	5	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5 10%
TRANSPORTE DE VALORES	10	21%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10 21%
RECAUDACIONES DE PAGOS	14	29%	10	21%	2	4%	1	2%	1	2%	28 58%
COBROS A TERCEROS	11	23%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	13 27%
BECA ESTUDIANTIL	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1 2%
COMPRA Y VENTA DE DIVISAS	5	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5 10%
Alianzas y convenios cobertura servicios	6	13%	14	29%	2	4%	2	4%	0	0%	24 50%

Fuente: Información publicada por cada institución financiera

Elaborado: Los autores

La banca privada representa el 46% del sistema financiero en la plaza Quito, la presencia de las oficinas Matriz de tres de los cuatro bancos más grandes del país se encuentran en la localidad (Pichincha, Produbanco, Pacífico), y tal como lo refleja la tabla, los bancos privados ofertan con mayor diversidad los

productos y servicios disponibles en la plaza. Es así que de 19 a 22 bancos ofertan productos de captaciones y colocaciones, así mismo son los bancos privados los que mayoritariamente ofertan tarjetas de crédito, y las 22 instituciones bancarias ofertan productos de comercio exterior y productos de leasing y factoring financiero.

El subsistema de cooperativas de ahorro y crédito es el siguiente en participación del sistema financiero local, sin embargo la gama de productos y servicios que ofertan es más limitada, el producto de cuentas corrientes no aplica a estas instituciones por su naturaleza; varias cooperativas no ofertan créditos comerciales que son dirigidos a un mercado corporativo. En cuanto a servicios financieros la mayoría de Cooperativas ofertan servicios asociados a cuentas de ahorros y operaciones de crédito, como parte de sus estrategias de negocios han realizado alianzas y convenios con otras instituciones que permiten ampliar la cobertura de productos y servicios como tarjetas de debito, giros del exterior, cobertura de seguros familiares, de vida, de asistencia médica, pagos de servicios, recaudaciones, con el fin de satisfacer las necesidades y exigencias de sus socios.

Las dos Mutualistas de ahorro y crédito con presencia del 4% de la totalidad del sistema financiero en Quito, por su naturaleza ofertan, en cuanto a captaciones productos de ahorros y plazo fijo, en colocaciones, ofertan los cuatro tipos de crédito, y también productos de comercio exterior; y la Mutualista Pichincha, la más grande del país es la única del subsistema que oferta el producto de tarjeta de crédito. Con respecto a los servicios financieros también es más limitada la oferta con relación a los bancos privados, los servicios que están fuera de la oferta de este subsistema se relacionan a: cuentas corrientes, custodia y transporte de valores. Las mutualistas han optado por acogerse a las mismas alianzas estratégicas que les permiten ampliar la gama de productos y servicios a ofertar a clientes.

Las sociedades financieras representan el 8% del total del sistema financiero local, la institución más grande y con mayor diversidad de oferta en este subsistema es Diners Club del Ecuador, la tarjeta de crédito de esta emisora

goza de prestigio, cobertura y buen posicionamiento, por lo que es una de las más utilizadas en la localidad; oferta operaciones de crédito de consumo y comercial; en cuanto a los servicios de recaudación y pagos de terceros, los oferta a través de los canales tradicionales y virtuales.

En lo referente a captaciones la oferta de este subsistema se basa en productos de inversión a plazo fijo y de acumulación, en colocaciones ofertan operaciones de crédito de consumo, comercial, vivienda y microcrédito.

La Banca Pública con una participación del 6% del total del sistema de la localidad, está constituida por tres instituciones de variada oferta de productos y servicios, pues cada una tiene enfoques diferentes de negocios, sin embargo de ello, podemos mencionar que el subsistema oferta todos los productos de captaciones y de colocaciones, una de las instituciones de este subsistema oferta productos de comercio exterior, leasing, factoring y negocios fiduciarios y de titularización. En lo que corresponde a servicios financieros la oferta es muy limitada, relacionado nuevamente al giro de negocio de cada institución.

De esta manera, se puede evidenciar que los bancos privados son los que ofertan mayor diversidad de productos y servicios, corresponde al mayor porcentaje del sistema financiero local, por su capacidad pueden invertir en mayor medida en canales de acceso que cubran a la mayoría de segmentos de mercado y que se constituyen de fácil acceso para sus clientes. Es importante mencionar sin embargo, que la oferta de productos y servicios se basa en la naturaleza de cada institución y el segmento de mercado al cual quiere llegar como parte de su plan de negocios.

2.4.3 Costos de los Servicios Financieros

Los costos por servicios financieros están regulados a partir del 12 de junio de 2009 mediante Resol. JB-2009-1315, en el Título XIV sobre Transparencia de la información, a partir de esta fecha se clasificaron a los servicios financieros en:

- ✓ Servicios financieros tarifa cero
- ✓ Servicios financieros sujetos a tarifa máxima y,
- ✓ Servicios financieros tarifados diferenciados.

Corresponde a la Junta Bancaria determinar trimestralmente el listado de transacciones básicas gratuitas, como los servicios financieros sujetos a tarifas máximas y que deberán publicarse antes del inicio del respectivo trimestre.

❖ **Servicios financieros tarifa cero.** Se constituyen por las transacciones básicas no sujetas al cobro de tarifas, las mismas que están relacionadas con el giro del negocio de las instituciones del sistema financiero, como son:

- Apertura de cuentas
- Depósitos a cuentas
- Mantenimiento y manejo de cuentas de ahorros, cuentas corrientes depósitos a plazo e inversiones.
- Consultas de cuentas
- Retiros de dinero por ventanilla, cajeros automáticos, y corresponsales no bancarios de la misma entidad.
- Transferencias de la misma entidad.
- Cancelación o cierre de cuentas de ahorro o cuentas corrientes.
- Activación de cuentas
- Administración, mantenimiento y manejo de tarjetas de crédito.
- Pago a cuentas de tarjetas de crédito
- Bloqueo, anulación o cancelación de tarjetas de crédito, de débito, de tarjetas electrónicas.
- Emisión de tablas de amortización.
- Transacciones fallidas en cajeros automáticos
- Reclamos de clientes
- Frecuencia de transacciones en cuentas de ahorros o cuentas corrientes.
- Reposición de libreta, cartola, y estado de cuenta por actualización.

❖ **Servicios financiero sujetos a tarifa máxima.** Aquellos que no implican transacciones básicas y por los cuales las instituciones financieras no podrán cobrar una tarifa superior a la máxima establecida, estos servicios son determinados por la Junta Bancaria.

A partir de Abril 2011, la Junta Bancaria regula mediante tarifas máximas la afiliación y renovación de tarjetas de crédito; basados en aspectos sociales, económicos y de mercado, se segmentan las mismas en tarjetas de crédito de personas naturales, empresariales, de marcas compartidas con supermercados, de marcas compartidas, de sistema cerrado, y básicas.

❖ **Servicios financieros tarifados diferenciados.** Son aquellos servicios financieros que no son de uso general, ofertados por las instituciones financieras con el fin de satisfacer necesidades no esenciales ni básicas de los clientes o usuarios, estos servicios deben ser previamente autorizados por la Junta Bancaria.

❖ **Gastos con terceros.** Se constituyen los gastos que la institución debe cubrir por cuenta del cliente con terceros. Los servicios legales directos para el otorgamiento de operaciones de crédito no se deben considerar como gastos de terceros, por lo que no se pueden cobrar a los clientes.

En el caso de cobros por gastos de cobranza que ocasionen los créditos vencidos, se podrán aplicar únicamente en el caso de que sean debidamente documentados, y deberán ser únicamente los prestados por terceros, acordados en forma previa, efectivamente recibidos y debidamente sustentados.

De conformidad con lo establecido en la misma Resolución JB-2009-1315, el cobro de un servicio que se considere no ha sido efectivamente prestado y que no haya sido pactado previamente con el cliente, será suspendido por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Adicionalmente podrá ordenar la

suspensión del cobro indebido de una tarifa que haya realizado una institución financiera, en los casos siguientes³⁰:

1. Cuando determine que el cobro corresponde a una transacción básica;
2. Cuando establezca que el servicio financiero no ha sido autorizado previamente por la Junta Bancaria;
3. Cuando la información o las condiciones del cobro no hubieren sido previamente divulgadas por la institución del sistema financiera.

El incumplimiento a las disposiciones legales, implica la aplicación de sanciones y multas, y la restitución de valores a los clientes.

Los reportes correspondientes a los precios de los servicios financieros son elaborados a partir de la información remitida por las instituciones financieras a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Esta información constituye el inicio de una estrategia de transparencia que facilita el impulso de una política de precios que admite perfeccionar la eficaz utilización del ahorro en las actividades productivas; además permite a los clientes del sistema financiero discernir con mayores conocimientos sobre sus conveniencias, para demandar productos y servicios financieros.

La información relacionada a tasas de interés pasivas y costo total de financiamiento de las operaciones de crédito, será remitida por las instituciones financieras con periodicidad semanal con corte al día viernes de cada semana. Las tasas de interés tanto para operaciones activas como para las operaciones pasivas, así como el costo total de financiamiento son anualizadas.

El costo total de financiamiento es la tasa que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido las primas de seguro de desgravamen. El seguro

³⁰ Art. 6 Sección II De los servicios financieros, Capítulo I del Título XIV De la transparencia de la Información de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

de desgravamen no incluye impuestos ni aportes, siempre que la entidad imponga dicho seguro como condición obligatoria para conceder el crédito.

CAPÍTULO III

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

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

Para el presente capítulo, se desarrollo la metodología exploratoria para lo cual se aplicaron encuestas a una muestra de 177 socios y clientes de 7 Cooperativas de Ahorro y Crédito del D. M. de Quito, que son parte del Sistema Financiero regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las encuestas se aplicaron de la siguiente manera:

COOPERATIVA	No ENCUESTAS
Cooperativa de ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.	69
Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio	37
Cooperativa de Ahorro y Crédito Codesarrollo	36
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís	16
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	9
Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega	7
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrario Ltda.	3

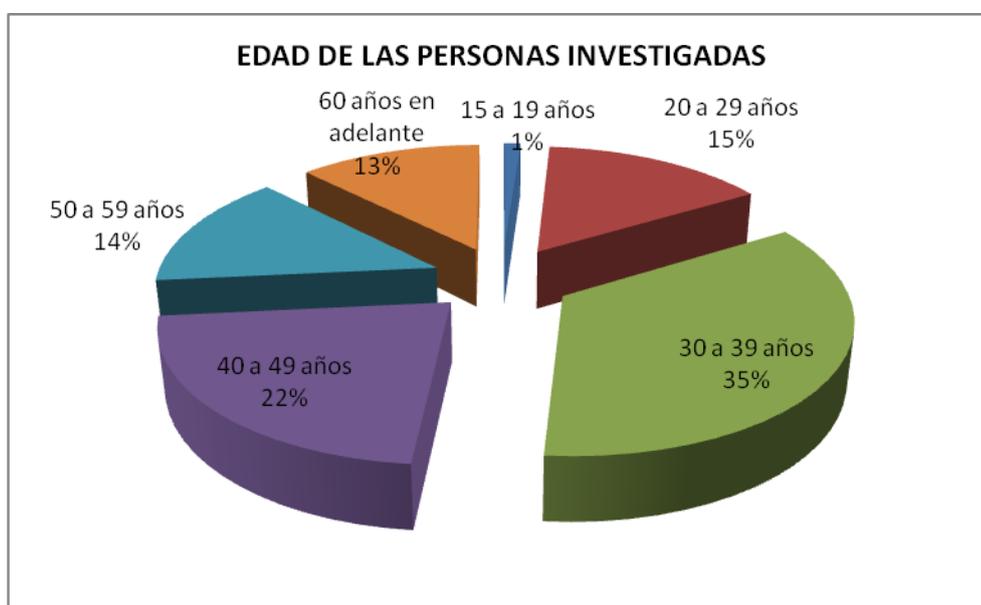
De la información obtenida, se desarrolla el siguiente análisis, con lo que se logrará determinar el acceso y preferencias de productos y servicios de las distintas entidades bancarias.

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

Para determinar los factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros en primer lugar realizamos un análisis en base a las encuestas realizadas (Ver anexo 1) sobre la segmentación psicográfica de los clientes encuestados.

La mayoría de las personas del cantón Quito, posiblemente usuarias del sistema financiero nacional tienen edades comprendida entre 30 y 39 años es decir un 35%, seguido de un 22.0% por personas que se encuentran en edades comprendidas entre 40 y 49 años de edad y las de menor porcentaje con 1.0% tenemos a las personas comprendidas ente las edades de 15 y 19 años, como se puede observar que la mayoría de las personas usuarias del servicio financiero están comprendido entre 30 y 49 años en un 57.0%. (Ver Anexo 2).

GRAFICO 9



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

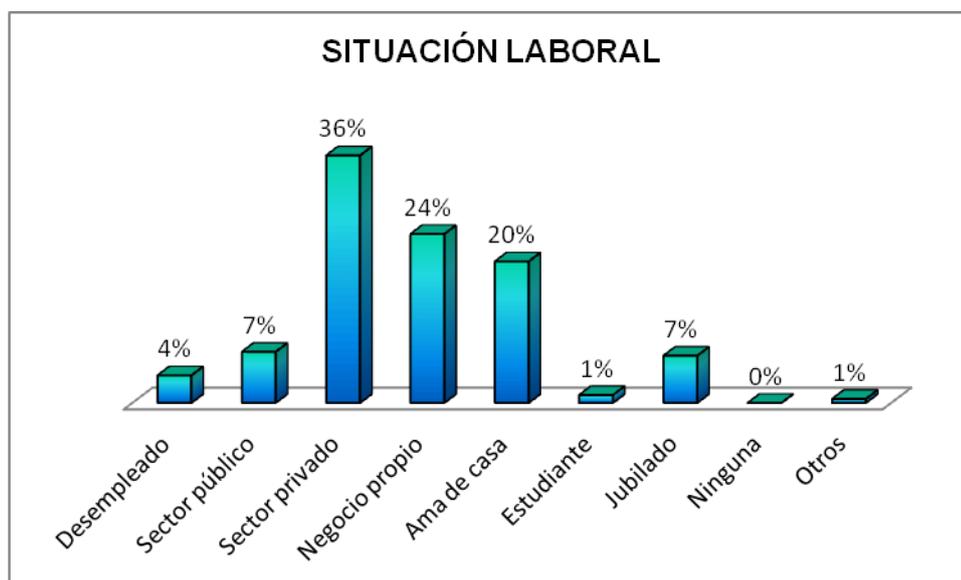
Entre las personas investigadas predominan ligeramente los hombres en un 54.0% frente a las mujeres en un 46.0% (Ver anexo 3).

En su mayor parte las personas investigadas en un 47.0% (Ver anexo4) cuentan con instrucción secundaria y un 27.0% cuentan con educación de Tercer Nivel y en menor porcentaje tenemos un 2.0% que son personas que cuentan con educación de cuarto nivel aspecto que contribuye para que conscientemente, sean usuarias del sistema financiero nacional, por las ventajas que esto les representa, motivo por el cual la mayoría de las

personas usuarias en el sistema financiero de la plaza Quito en un 57.0 % se encuentren en edades comprendidas entre los 30 y 40 años.

Es importante señalar que las personas investigadas, en un número significativo laboran en el sector privado como dependientes en un 36.0%, el 24.0% tienen un negocio propio, esto es, que son emprendedores y un 20.0% son amas de casa.

GRAFICO 10



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Lamentablemente, en la actualidad, la mayoría de las personas investigadas, en un 64.0% no disponen de una cuenta de correo electrónico como se puede observar en el anexo 4. A ésta la deberían tener todos, dado que hoy en día muchas operaciones financieras y comunicaciones se hacen mediante el internet, y más concretamente, a través del correo electrónico.

Las instituciones financieras deben motivar a los clientes al uso de este adelanto tecnológico y de la información.

A criterio de la gran mayoría de los investigados, el 73.0% la razón para tener el internet, es la comunicación con familiares y amigos, y en menor

porcentaje en 17.0% por razones de trabajo o para los negocios el 3.0% (Ver anexo 5).

De la investigación se desprende que la mayoría de las personas investigadas el 79.0% están rezagadas de la comunicación fluida y rápida requerida en un mundo global y altamente competitivo, como el actual, puesto que no forman parte de redes sociales como el Facebook (para la comunicación e intercambio social) y el LinkedIn (para el intercambio profesional). Son pocas las que sí están integradas a las mencionadas redes en un 21.0% (Ver anexo 6)

La razón de estar integrado a las redes sociales como el Facebook y el LinkedIn, a criterio de todas las personas investigadas en un 100.0% es que facilita la comunicación con familiares y amigos. (Ver anexo 7).

3.1.1. Estudio Comparativo entre tipos de instituciones financieras

El presente estudio se encuentra en base a clientes encuestados de 7 cooperativas con relación a los diferentes subsistemas financieros como son: bancos privados, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas de ahorro y crédito, sociedades financieras, instituciones públicas e instituciones financieras no reguladas.

De las personas investigadas el 100% son clientes de las instituciones financieras reguladas, lo que sería un buen indicador para la presente investigación.

Con estos antecedentes, procedemos a analizar los diferentes subsistemas, señalando que la tabulación de estos datos se encuentra al final del presente documento:

a) BANCA PRIVADA

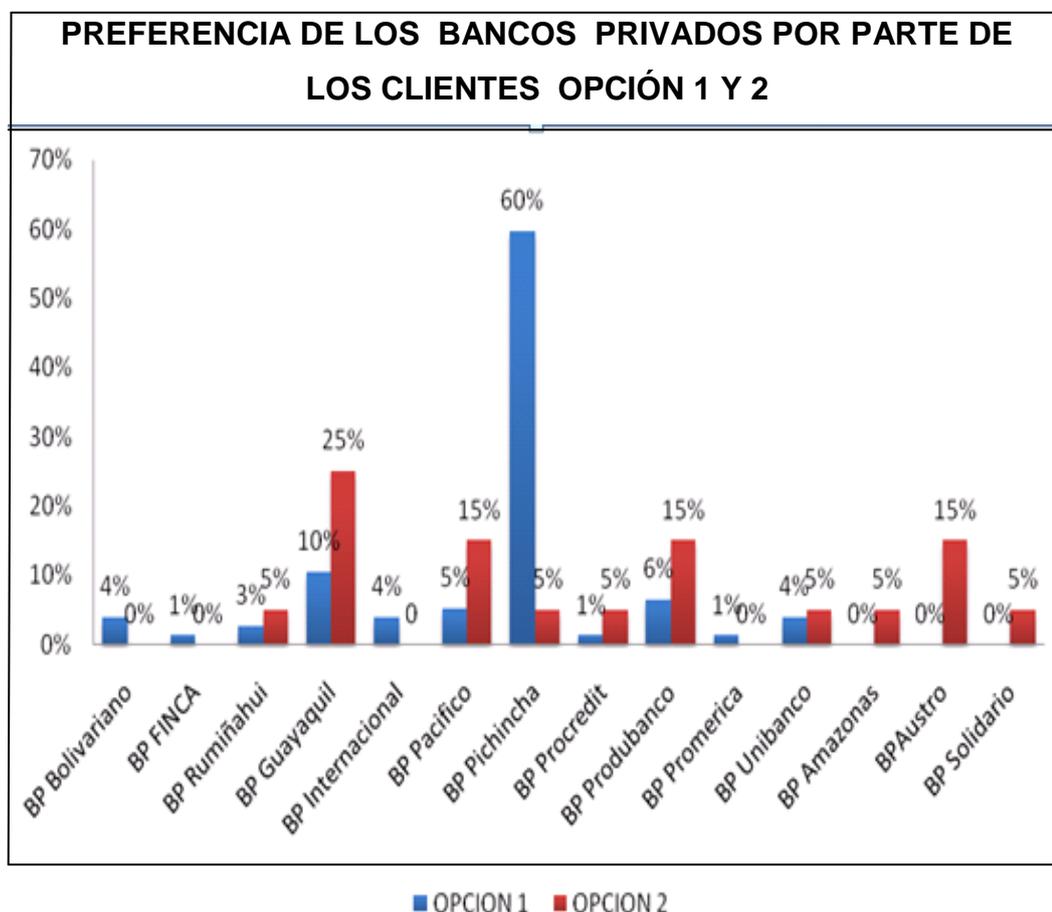
Dentro de este subsistema, los clientes de las instituciones financieras reguladas son clientes de la banca privada en un 43,5% lo que representa 77

personas de las 177 encuestadas y el resto no pertenecen a este subsistema es decir el 56.5% (Ver Anexo 8). La encuesta estuvo destinada a obtener resultados sobre: Preferencia, Razones y Tiempo de permanencia.

1. Preferencias.

De los 77 clientes de la banca privada, estos prefieren como opción 1 el banco con mayor trayectoria y cobertura en el Ecuador : Banco de Pichincha (60.0%), seguido del Banco de Guayaquil (10.0%), Produbanco (6.0%) y Pacífico (5.0%), como podemos observar en el gráfico Nro. 11:

GRAFICO 11



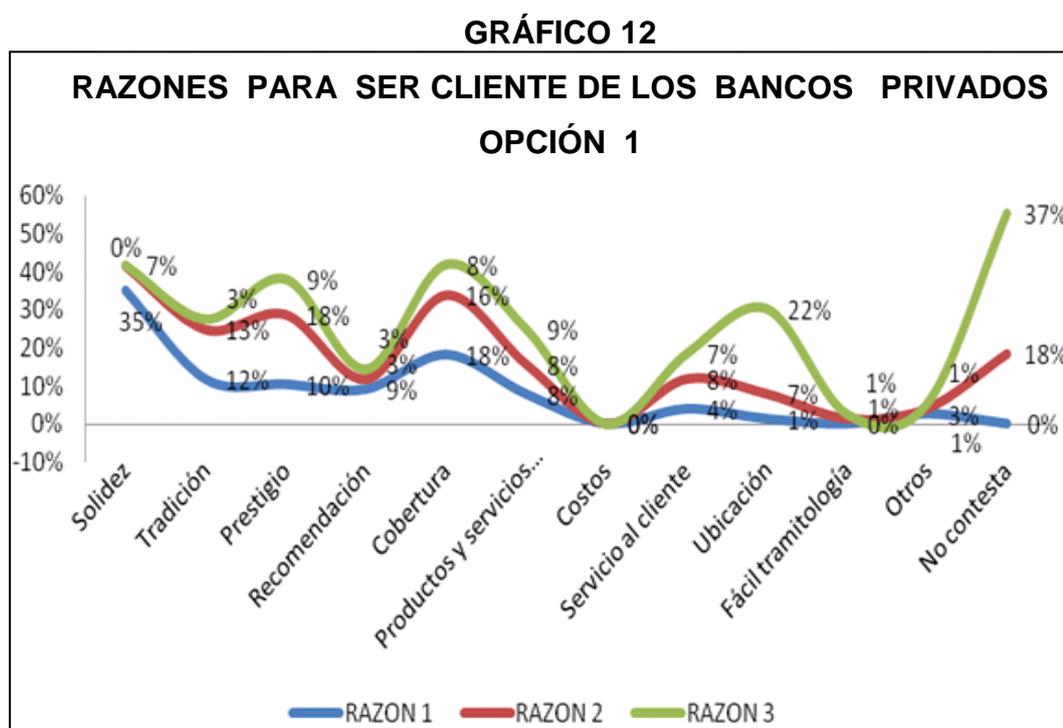
Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

En cambio, en una segunda opción de preferencias 20 de los 77 clientes señalan al Banco de Guayaquil con un 25%, seguido del Produbanco, Pacífico y Austro con el 15%.

2. Razones

Los encuestados para ser clientes de un banco privado prefieren en primer lugar que sea solvente (35%), esto ante el temor de una nueva crisis financiera como lo sucedido en el año 2000.



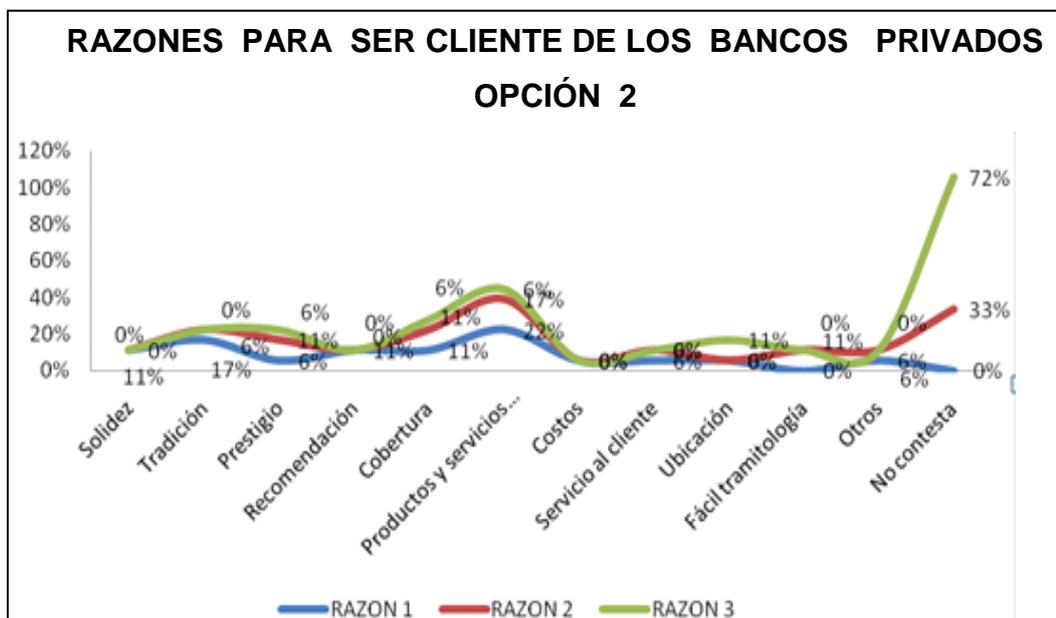
Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

La segunda razón como se muestra en el gráfico Nro. 12, es el Prestigio de la institución en un 18%, y su tercera razón es la Ubicación con un 22%. Hay que resaltar que existió un elevado porcentaje que prefirió no contestar (37%) posiblemente por que el resto de razones no eran fundamentales para ser clientes de un banco.

En cuanto a una segunda opción, solamente 18 de los 77 clientes contestaron que preferirían ser clientes de un banco por sus productos y servicios financieros (22%, 17%) y ubicación (11%), tal y como se observa en el gráfico Nro. 13.

GRÁFICO 13



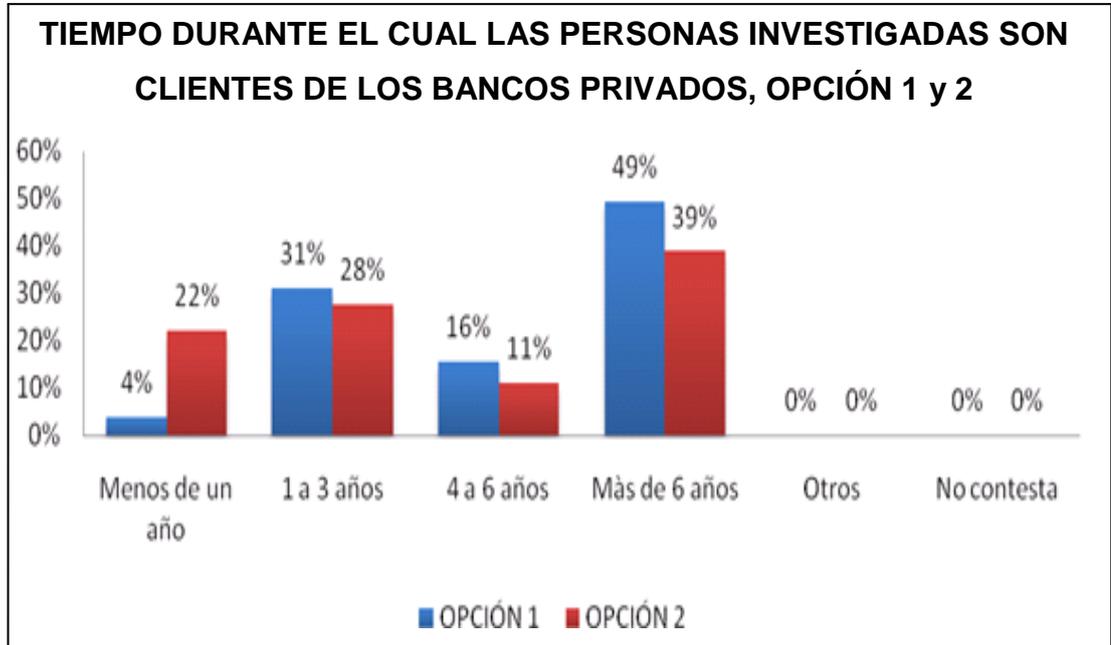
Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

3. Tiempo.

Dentro de este parámetro, podemos destacar que los clientes se mantienen como tales por más de 6 años con un 49.0% en la opción 1, lo que demuestra su complacencia con los servicios ofrecidos, y que pueden irse constituyendo en clientes cautivos (Ver Anexo 9).

GRAFICO 14



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Así mismo existen clientes que su tiempo de permanencia como cliente de un banco está entre 1 a 3 años con el 31% y de 4 a 6 años con el 16% en una primera opción.

En una segunda opción solamente 18 clientes manifestaron que su tiempo como clientes con los bancos privados va desde más de 6 años con el 39% y entre 1 a 3 años con el 28%

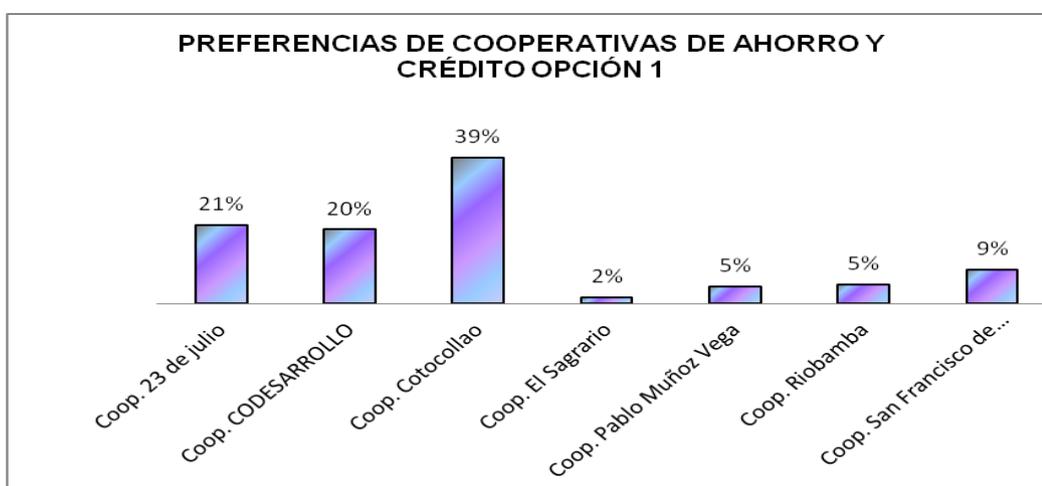
b) COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

En cuando a las cooperativas, es importante destacar que las 177 personas investigadas son clientes de cooperativas de ahorro y crédito y representan el 100% de la población objeto de estudio (Ver Anexo 10).

a) Preferencia

De las 32 Cooperativas que operan en el Cantón Quito, los clientes encuestados prefirieron como opción 1, ser clientes de la Cooperativa Cotocollao en un 39.0%, seguido de la Cooperativa 23 de Julio con una participación del 21.0% y la Cooperativa Codesarrollo con un porcentaje de participación del 20.0%, como lo demuestra el gráfico Nro. 15.

GRAFICO 15



Fuente: Encuesta Directa

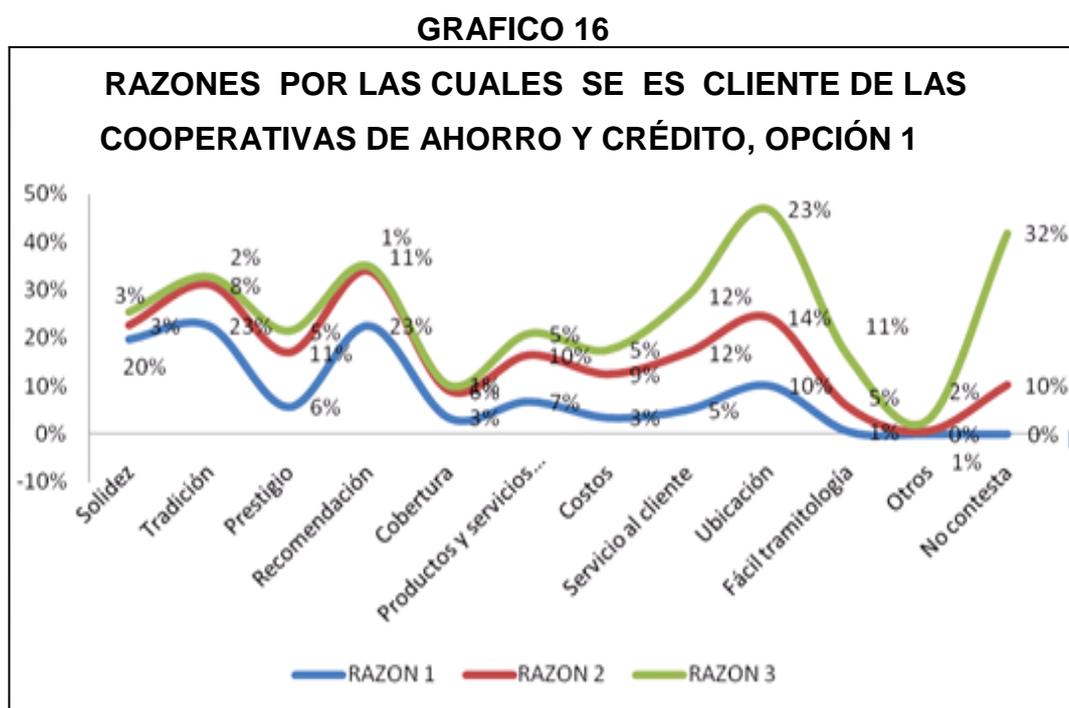
Elaboración: Los Autores

En un menor porcentaje de preferencia, encontramos a la Coop. San Francisco de Asís (9.0%), Coop. Riobamba (5.1%), Coop. Pablo Muñoz Vela (4.5%), y Coop. El Sagrario (1.7%).

En una segunda opción, solamente 20 clientes del 100% de encuestados prefirieron a la Cooperativa Cooprogreso con el 35.0%, Cooperativa Andalucía en un 15.0%, Cooperativa Tulcán 10.0%, Cooperativa 29 de Octubre 5.0%, Cooperativa Alianza del Valle 5.0%, Cooperativa Atuntaqui 5.0%, Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato 5.0%, Cooperativa Codesarrollo 5.0%, Cooperativa COOPAD 5.0%, Cooperativa COOPCCP 5.0%, y Cooperativa Pablo Muñoz Vega 5.0%. (Ver anexo 10.)

b) Razones

Las 3 razones principales para ser cliente de las Cooperativas de ahorro y crédito como opción 1 son: Por Tradición y Recomendación (23%), seguido de la Ubicación en un 14 y 11% respectivamente.



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Con estos antecedentes, podemos distinguir que los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito para elegir una institución financiera como la opción 1 se enfocan en la recomendación, tradición, y la ubicación, mientras que para ser cliente de un banco privado, las personas consideran las razones de solidez y prestigio, debido a que los clientes tienen mayor grado de satisfacción y confianza en las cooperativas de ahorro y crédito que en la banca privada.

En una segunda opción, el 20% de los clientes contesta que prefiere ser cliente de una cooperativa por Tradición (30%), Productos y servicios financieros (25%) y fácil tramitología (30%).

TABLA 15

RAZONES POR LAS CUALES SE ES CLIENTE DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, OPCIÓN 2						
OPCIÓN 2	RAZON 1		RAZON 2		RAZON 3	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Solidez	3	15.0	0	0.0	0	0.0
Tradición	6	30.0	0	0.0	1	5.0
Prestigio	1	5.0	0	0.0	0	0.0
Recomendación	3	15.0	2	10.0	1	5.0
Cobertura	0	0.0	1	5.0	0	0.0
Productos y servicios financieros	1	5.0	5	25.0	0	0.0
Costos	1	5.0	2	10.0	1	5.0
Servicio al cliente	1	5.0	1	5.0	2	10.0
Ubicación	2	10.0	3	15.0	2	10.0
Fácil tramitología	1	5.0	1	5.0	6	30.0
Otros	0	0.0	1	5.0	0	0.0
No contesta	1	5.0	4	20.0	7	35.0
TOTAL	20	100.0	20	100.0	20	100.0

Fuente: Encuesta directa

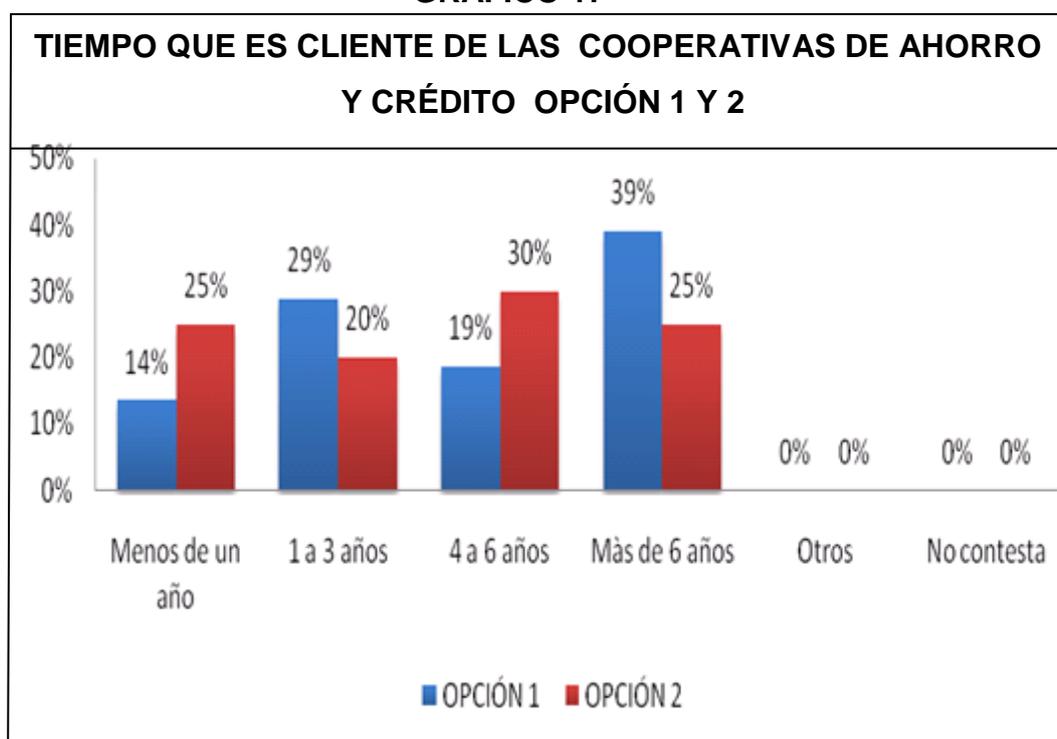
Elaboración: Los autores

Dentro de este análisis, hay que destacar que razones como servicio al cliente, cobertura y costos han sido las menos preferidas por los clientes al momento de elegir un subsistema financiero.

c) Tiempo.

Es más frecuente la permanencia por más de 6 años de las personas investigadas como clientes de las cooperativas de ahorro y crédito, Opción 1 con 39.0% y en menor porcentaje la de 1 a 3 años con 19.0% (Ver Anexo 11).

GRAFICO 17



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Como Opción 2, permanecen como tales en un período de 4 a 6 años que corresponde al 30.0% de los clientes encuestados, y en menor porcentaje de más de 6 años el 25.0% de clientes encuestados o bien son nuevos clientes, con menos de 1 año el 25.0%.

c) MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

En el cantón Quito funcionan 4 mutualistas: Ambato, Azuay, Imbabura y Pichincha, y solamente 3 clientes del total de las personas investigadas, son clientes de una sola Mutualista como lo es: Mutualista Pichincha (Ver Anexo12).

Las razones para ser clientes de este subsistema financiero son por: prestigio (67.0%), tradición y prestación de productos y servicios financieros ofrecidos con el 33% respectivamente. Los clientes de las mutualista

Pichincha han permanecido fieles a ésta como clientes por más de 6 años (100.0%). (Ver anexo13)

d) **SOCIEDADES FINANCIERAS**

De las 177 personas encuestadas ninguna es cliente de las sociedades financieras, una de las razones para que se dé este caso es por el segmento de personas encuestadas, ya que sabemos las encuestas se realizaron a personas que son clientes de las cooperativas y mucha de ellas no tenían intereses en los productos ni en los servicios que brindan las sociedades financieras, por estar enfocados a personas de otro estatus social.

e) **Banca Pública**

La casi totalidad de las personas investigadas el 99.0% no son clientes de la banca pública ya que solamente 1 persona se encuentra en esta condición el 1%. Esto significa que se está desaprovechando el potencial de financiamiento, para las actividades productivas y de consumo, puesto a disposición por parte del Estado y sus organismos financieros.

TABLA 16

CLIENTES BANCA PÚBLICA				
Descripción de la pregunta	Institución	Banca publica		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique el nombre del banco pública de la cual es cliente. Por preferencia cite solo una.	Banco Ecuatoriano de la vivienda	0	0%	0%
	Banco Nacional de Fomento	1	1%	100%
	Corporación Financiera Nacional	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	No aplica	176	99%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Como se puede observar en la tabla 16, en el cantón Quito operan 3 bancos públicos: Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco Nacional de Fomento y Corporación Financiera Nacional. La persona antes mencionada es cliente del Banco Nacional de Fomento.

Según información recaudada mediante la encuesta realizada al cliente de la banca pública indica que la primera razón para permanecer como cliente es la solidez y en segundo lugar menciona la tradición.

f) Instituciones Financieras No Reguladas

De los 177 clientes encuestados del subsistema de Cooperativas de ahorro y crédito de la plaza Quito, 9 personas son clientes de alguna institución financiera no regulada (Ver Anexo 14).

Ahora, considerando todos los clientes de las instituciones financieras no reguladas se determina que son clientes de las siguientes instituciones: Cooperativa de Ahorro y Crédito FODEMI con un porcentaje de participación del 11.0%, Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cusunchi con el 11.0%, Cooperativa de Ahorro y Crédito Pintag Luz del valle con el 11.1%, Cooperativa Fundación Alternativa con el 11.1%, Cooperativa de Ahorro y Crédito Fundavid con el 11.1%, Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag con el 11.0%, Cooperativa de Ahorro y Crédito 20 de Febrero con el 11.1%, Cooperativa de Ahorro y Crédito Intiñan con el 11.1%, y Cooperativa de Ahorro y Crédito Convida con el 11.1%.

De las 177 encuestas realizadas y de los cuales 9 son clientes de las instituciones no reguladas se les pregunto a los 9 clientes, las 3 razones principales para ser cliente de las instituciones no reguladas.

TABLA 17

RAZONES PARA SER CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS NO REGULADAS										
Descripción de la pregunta	RAZONES	Opción 1			Opción 2			Opción 3		
		No Personas	Porcentaje	Porcentaje Pertenencia	No Personas	Porcentaje	Porcentaje Pertenencia	No Personas	Porcentaje	Porcentaje Pertenencia
Indique ¿cuáles son las tres principales razones para ser cliente del banco opción 1?. Cite en orden de importancia la primera razón.	Solidez	1	1%	11%	1	1%	11%	0	0%	0%
	Tradicición	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Prestigio	1	1%	11%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Recomendación	3	2%	33%	1	1%	11%	0	0%	0%
	Cobertura	2	1%	22%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Productos y servicios financieros	1	1%	11%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Costos	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Servicio al cliente	0	0%	0%	2	1%	22%	0	0%	0%
	Ubicación	1	1%	11%	1	1%	11%	2	1%	22%
	Fácil tramitología	0	0%	0%	2	1%	22%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	2	1%	22%	7	4%	78%
No aplica	168	95%		168	95%		168	95%		

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

De acuerdo a la tabla 17, las tres razones principales para ser clientes de las instituciones financieras no reguladas de acuerdo a su importancia están: como primera opción por recomendación con el 33.0% como opción 2 y con mayor porcentaje en la segunda opción tenemos servicio al cliente y fácil tramitología con un 22.0% y de igual manera con mayor porcentaje con un 78.0% en la opción 3 los clientes no tienen identificada la razón para ser cliente de las instituciones financieras no reguladas, es por tal razón que podríamos considerar como la tercera opción con un 22.0% de participación la ubicación que es un factor de mucha importancia para ser cliente de una institución financiera no regulada al no contar este tipo de instituciones con mucha cobertura a nivel local.

El 78.0% de los clientes de las instituciones financieras no reguladas vienen actuando como clientes en un lapso de 1 a 3 años.

3.1.2. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

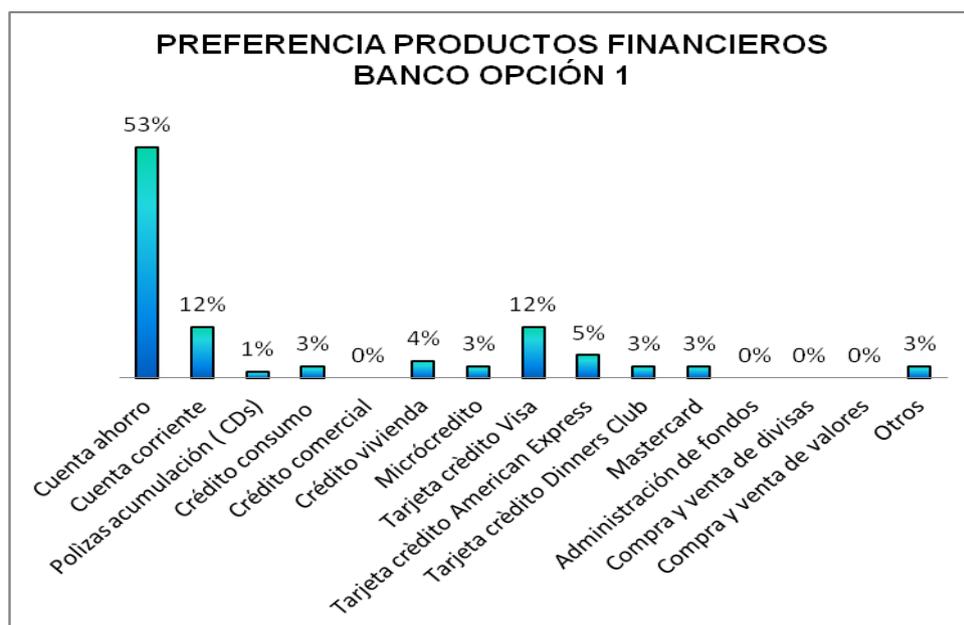
Como ya se había mencionado anteriormente las encuestas fueron realizadas a 177 clientes de 7 cooperativas de ahorro y crédito de la plaza Quito. En base a los clientes encuestados de las 7 cooperativas se realiza un estudio comparativo de los productos y servicios que ofertan los diferentes subsistemas financieros como son: bancos privados, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas de ahorro y crédito, sociedades financieras, instituciones públicas y por último instituciones financieras no reguladas.

a) Banca Privada

De los 177 clientes encuestados del subsistema de Cooperativas de ahorro y crédito de la plaza Quito, 77 clientes es decir el 43.5% son clientes de la banca privada, de los cuales, 18 de los 77 clientes tienen una segunda opción como banca privada, es decir el 23%.

De los productos financieros que actualmente están ofreciendo los bancos privados (Bancos opción 1) en el cantón Quito, los de mayoritaria preferencia de los clientes son: Cuenta de ahorro con el 53.0% de preferencia, las cuentas corrientes y la tarjeta Visa están en un segundo lugar con el 12.0% de preferencia, mientras que los productos como: crédito comercial, administradoras de fondos, compra y venta de divisas, y compra y venta de valores, los clientes no los prefieren(Ver Anexo 15)

GRAFICO 18



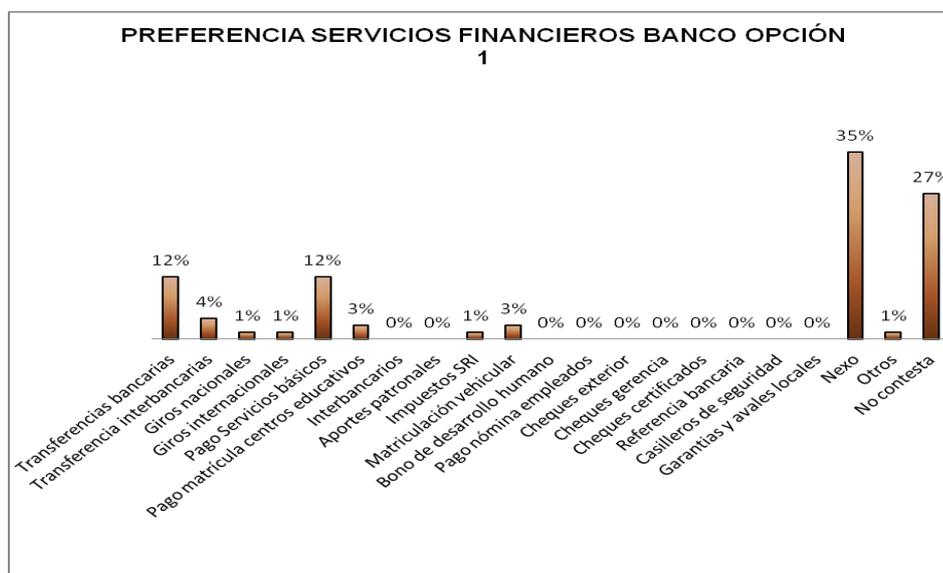
Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Del 23.0% de los clientes que tienen una segunda opción de banca privada en el cantón Quito, el producto de mayor preferencia de igual manera es la cuenta de ahorro con un 22.0%, seguido por la tarjeta mastercard y el crédito de consumo con un 17.0%.

De los clientes encuestados en el subsistema de Cooperativas de ahorro y crédito que de igual manera son clientes de la banca privada, acceden a una diversidad de servicios, del 100% de las personas que son clientes de la banca privada opción 1 el 35.0% tienen como preferencia el servicio de la tarjeta Nexo (Ver anexo 16) ya que a través de la misma, los clientes pueden realizar un sinnúmero de transacciones a bajos costos en una red extensa de cajeros automáticos a nivel nacional, el 27.0% de los clientes no hacen uso de los servicios que ofrece la banca privada, esto se debe a que los clientes no conocen la diversa gama de los servicios que las entidades Financieras brindan a sus clientes.

GRAFICO 19



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

De los servicios financieros ofertados por la Banca Privada, Opción 2, el 50.0% (Ver anexo 16) no hacen uso de los servicios que le ofrecen las instituciones financieras, como segunda opción con un 22% de aceptación esta la tarje Nexo, por la cobertura que dicha tarjeta tiene a nivel nacional.

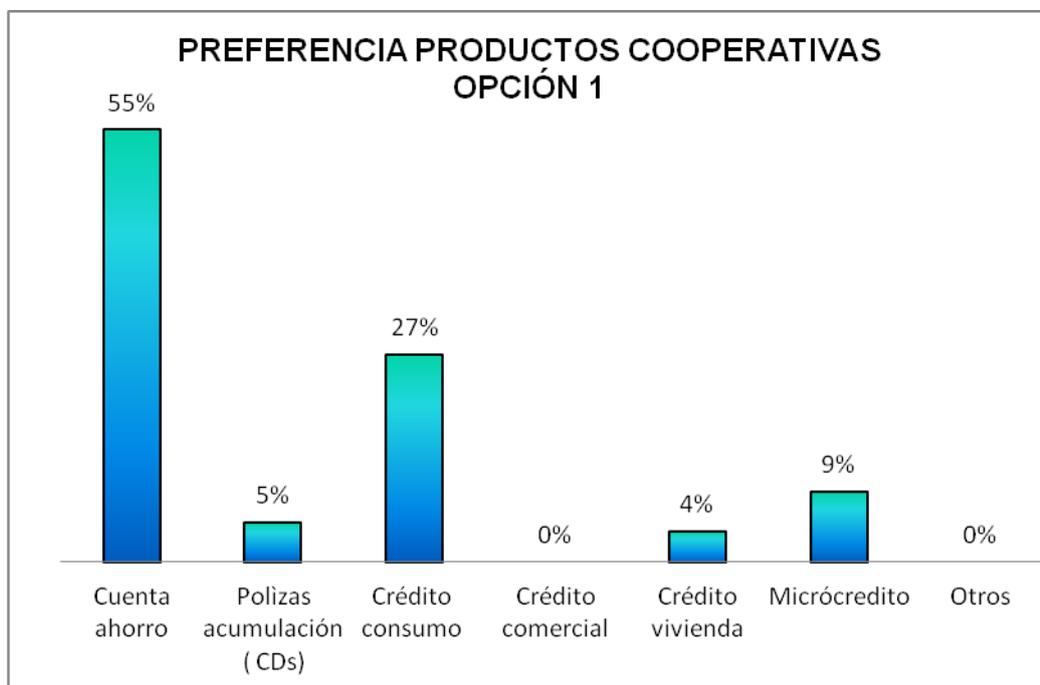
b) Cooperativas de Ahorro y Crédito

Cabe recordar que de los 177 clientes encuestados del subsistema de Cooperativas de ahorro y crédito de la plaza Quito, el 100.0% son clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito como opción 1 (Ver anexo 10) y de los cuales 20 de los 177 clientes tienen una segunda opción, es decir el 11.0%.

De los productos financieros que actualmente están ofreciendo las Cooperativas de ahorro y crédito (opción 1) en el cantón Quito, los de mayor preferencia de los clientes son (ver Anexo 17): Cuenta de ahorro con el 55.0% de preferencia, esto se debe a que las cooperativas de ahorro y crédito no ofertan lo que son las cuentas corrientes, el crédito de consumo

en un segundo lugar con el 27.0% de preferencia y en tercer lugar tenemos el microcrédito con un 9.0%

GRAFICO 20



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

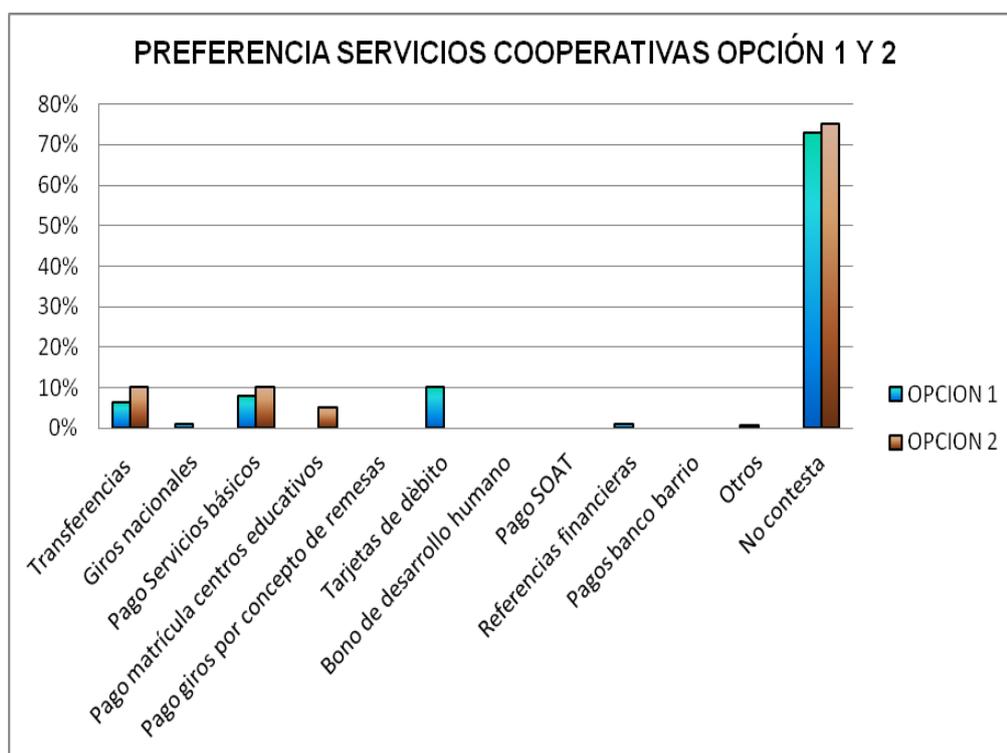
Del 11.0% de los clientes que tienen una segunda opción de Cooperativas de ahorro y crédito en el cantón Quito, el producto de mayor preferencia de igual manera es la cuenta de ahorro con un 65.0%, seguido por el crédito de consumo con un 25.0% y el crédito de vivienda y el microcrédito con un 5.0% respectivamente.

Los servicios financieros ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito reguladas, Opción 1, que tienen más aceptación por parte de los clientes, son (Ver anexo 18): tarjeta de débito con el 10.2% de preferencia, pago de servicios básicos con el 8.0% y las transferencias con el 6.0%, mientras que el 73% de los clientes por desconocer de los servicios que brinda la institución financiera no hacen uso.

De los servicios financieros ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito reguladas, Opción 2, que tienen más aceptación por parte de los

clientes, son: las transferencias con el 10.0%, pago de servicios básicos el 10.0% y pago de matrícula de centros educativos el 5.0%, mientras un 75% de los clientes no conoce los servicios que brinda la institución financiera.

GRAFICO 21



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

c) Mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda

De los 177 clientes encuestados del subsistema de Cooperativas de ahorro y crédito de la plaza Quito, 3 son clientes de las mutualistas .

De los productos de mayor preferencia de los clientes de las mutualistas son (Ver anexo 19): Cuenta de ahorro tradicional en primer lugar con el 67.0% de preferencia, el crédito de consumo en un segundo lugar con el 33.0% siendo estos dos productos los más demandados por sus clientes.

GRAFICO 22



Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Como se puede observar en el anexo 19, de los servicios financieros ofertados por las mutualistas el 67.0% de los clientes no hace uso de los mismos, mientras que un 33.0% de los clientes identifica el uso de otros servicios como el de la tarjeta de débito, no detallada en la encuesta.

d) Sociedades Financieras

De las 177 personas encuestadas a los clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito ninguno es cliente de las Sociedades Financieras, razón por la cual no se puede conocer las preferencias de los productos y servicios financieros.

e) Banca Pública

De las 177 encuestas realizadas a los clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito 1 encuestado es cliente de la Banca Pública, el mismo que indica que el producto de su preferencia es el microcrédito, mientras que no tiene un servicio de preferencia como podemos observar en el anexo 20.

f) Instituciones Financieras No Reguladas

Del total de las encuestas realizadas, se obtiene que 9 del total encuestados son clientes de las Instituciones financieras no reguladas.

TABLA 18

PREFERENCIA PRODUCTOS Y SERVICIOS INSTITUCIONES FINANCIERAS NO REGULADAS				
No clientes Instituciones financieras no reguladas		9		
Descripción de la pregunta	Descripción Código	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique cuál es el producto financiero de mayor preferencia para usted en la institución no regulada financiera.	Certificados financieros (depósitos a plazo fijo)	2	1%	22%
	Préstamos hipotecarios	0	0%	0%
	Préstamos prendarios	0	0%	0%
	Préstamos quirografarios	4	2%	44%
	Tarjetas de crédito	0	0%	0%
	Crédito automotriz	0	0%	0%
	Cédulas hipotecarias	0	0%	0%
	Crédito para pagar nómina	0	0%	0%
	Otros	3	2%	33%
	No contesta	0	0%	
	No aplica	168	95%	
Indique cuál es el servicio financiero de mayor preferencia para usted en la institución no regulada	Garantías bancarias	0	0%	0%
	Avales	0	0%	0%
	Giros y transferencias	0	0%	0%
	Transferencias internacionales	0	0%	0%
	Divisas y valores	0	0%	0%
	Remesas sobre el extranjero (cambio de cheques otros bancos)	0	0%	0%
	Otros	1	1%	11%
	No contesta	8	5%	89%
	No aplica	168	95%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

De los productos financieros ofertados por las instituciones financieras no reguladas, los de mayor aceptación por parte de los clientes son: los préstamos quirografarios en un 44.0% y otros (cuentas de ahorro) en un

33.0%, mientras que el 22.0% prefiere Certificados Financieros, es decir los depósitos a plazo fijo, como se puede observa en la tabla 18.

Respecto a los servicios financieros ofrecidos por las instituciones financieras no reguladas, la mayoría de los clientes no contestan esto es un 89.0%, no obstante, existe preferencia por otros servicios (certificados bancarios) en un 11.0%..

3.2. La comunicación con el cliente y servicio al cliente

Para el acceso a productos y servicios ofertados por las instituciones financieras, sus clientes tienen varias alternativas, las cuales analizaremos en el desarrollo del presente tema, así como la valoración y mejoras que les gustaría recibir a los clientes encuestados.

3.2.1 Comunicación con el cliente

A continuación se presenta un análisis de las preferencias de socios y clientes de las instituciones financieras sobre canales de comunicación por tipo de Institución:

a) Bancos Privados

Para la muestra de Bancos Privados Opción 1, existe un primer canal de comunicación entre el banco privado, y los clientes, el que es: físico, esto es, que el cliente va a sus gestiones al banco (92%). Un segundo canal de comunicación, se da a través del teléfono (22%). Y un tercer canal de comunicación es a través de la banca virtual (18%), es importante mencionar que un alto porcentaje de los encuestados No contestó sobre este particular, como segundo (51%) o tercer canal (79%) de comunicación, por lo que podemos concluir que la mayoría de encuestados tiene un canal de comunicación y es el tradicional, visita a las oficinas de su banco.

TABLA 19

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS BANCOS PRIVADOS OPCIÓN 1 Y LOS CLIENTES										
Descripción de la pregunta	Canales comunicación	Primer canal		% Pertenencia	Segundo canal		% Pertenencia	Tercer canal		% Pertenencia
		Nº Personas	% Partic		Nº Personas	% Partic		Nº Personas	% Partic	
¿Cuáles son los tres principales canales de comunicación que el banco opción 1 mantiene en orden de importancia con usted?	Físico (voy al banco)	71	40%	92%	1	1%	1%	0	0%	0%
	Un funcionario del banco me visita	0	0%	0%	1	1%	1%	0	0%	0%
	A través del teléfono	1	1%	1%	17	10%	22%	0	0%	0%
	A través de la banca virtual	5	3%	6%	16	9%	21%	14	8%	18%
	A través de la web 2.0	0	0%	0%	0	0%	0%	1	1%	1%
	A través de medios impresos	0	0%	0%	3	2%	4%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	1	1%	1%
	No contesta	0	0%	0%	39	22%	51%	61	34%	79%
	No aplica	100	56%		100	56%		100	56%	
	TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

Entre los bancos privados Opción 2, un primer canal de comunicación, y los clientes, se da: en forma física, esto es, que el cliente va directamente al banco por sus gestiones (83%). Un segundo canal de comunicación entre los bancos privados Opción 2 y los clientes, se da: a través del teléfono (22.2%), y por último, como tercera alternativa de canales de comunicación se encuentra la banca virtual (17%). Para la segunda y tercera alternativas de canales de comunicación, nuevamente no contestan un alto porcentaje 67% y 83% respectivamente de encuestados.

b) Cooperativas de Ahorro y Crédito

Entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas, Opción 1, y los clientes, un primer canal de comunicación se da siempre en forma física, cuando el cliente va directamente a la Cooperativa a realizar sus gestiones (99%). La mayoría de los encuestados, como segundo y tercer canal de comunicación no contestan sobre este asunto, por lo que podríamos mencionar que el primer y más importante canal de comunicación de los clientes de COAC's de la muestra, se encuentra la visita oficial a las oficinas de sus Cooperativas.

TABLA 20

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO OPCIÓN 1 Y LOS CLIENTES										
Descripción de la pregunta	Canales comunicación	Primer canal		% Pertenencia	Segundo canal		% Pertenencia	Tercer canal		% Pertenencia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cuáles son los tres principales canales de comunicación que la cooperativa opción 1 mantiene en orden de importancia con usted?	Físico (va a la COAC)	176	99%	99%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Funcionario de la COAC me visita	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través del teléfono	0	0%	0%	23	13%	13%	0	0%	0%
	A través de medios virtuales	0	0%	0%	7	4%	4%	5	3%	3%
	A través de la web 2.0	0	0%	0%	0	0%	0%	1	1%	1%
	A través de medios impresos	0	0%	0%	0	0%	0%	1	1%	1%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	1	1%	1%	147	83%	83%	170	96%	96%
	No aplica	0	0%		0	0%		0	0%	0%
	TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%

Fuente: Encuesta directa
Elaboración: Los autores

En relación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas Opción 2, y los clientes, se pudo determinar que un primer canal de comunicación se da exclusivamente en forma física, esto es, cuando el cliente va directamente a su Cooperativa por sus gestiones y trámites (90.5%). Mientras que la mayoría de encuestados no contesta sobre segunda y tercera alternativas de canales de comunicación.

c) Sociedades financieras

De la muestra de 177 personas encuestadas el 100% no es cliente de Sociedades Financieras, por lo que no podemos obtener información sobre canales de comunicación para este segmento del sistema financiero.

d) Mutualistas de Ahorro y Crédito

De la muestra encuestada, tres personas son clientes de Mutualistas de Ahorro y Crédito, de los cuales obtuvimos la siguiente información: Como primer canal de comunicación entre la Mutualista y sus clientes se da en forma física, esto es, llegando directamente a la mutualista para hacer personalmente las gestiones del caso (67%). No se pudieron detectar un segundo y tercer canal de comunicación entre las mutualistas y los clientes, en razón de que las personas investigadas no contestaron sobre este aspecto (100.0%).

TABLA 21

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y LOS CLIENTES										
Descripción de la pregunta	Canales comunicación	Primer canal		% Pertenencia	Segundo canal		% Pertenencia	Tercer canal		% Pertenencia
		Nº Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
Indique en orden de preferencia los tres canales por los cuales se comunica con la mutualista.	Físico (va a la mutualista)	2	1%	67%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Funcionario de la mutualista me visita	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través del teléfono	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de medios virtuales	1	1%	33%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de la web 2.0	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de medios impresos	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	3	2%	100%	3	2%	100%
	No aplica	174	98%		174	98%		174	98%	
TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

e) Banca Pública

Existe una persona de la muestra de 177, que es cliente de un Banco Público, su primer canal de comunicación se da en forma física, con visitas a las instalaciones de su Institución para efectuar sus gestiones (100.0%). No se pudo establecer un segundo y tercer canal de comunicación puesto que el 100% de las personas investigadas no contestaron sobre este particular. (Ver Anexo 21).

f) Instituciones financieras No reguladas

Un primer canal de comunicación entre las instituciones financieras no reguladas y los clientes, se da exclusivamente en forma física, es decir, cuando el cliente va directamente a la institución financiera para realizar sus gestiones (100%). Un segundo canal de comunicación entre las instituciones financieras no reguladas y los clientes, se da a través del teléfono (11%). La

mayoría de los investigados no contestan la segunda y tercera alternativa de canales de comunicación, 89% y 100% respectivamente.

TABLA 22

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE INSTITUCIONES FINANCIERAS NO REGULADAS Y LOS CLIENTES										
Descripción de la pregunta	Canales comunicación	Primer canal		% Pertenencia	Segundo canal		% Pertenencia	Tercer canal		% Pertenencia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
Indique en orden de preferencia los tres canales por los cuales se comunica con la IFI no regulada.	Físico (va a la IFI no regulada)	9	5%	100%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Funcionario de la IFI no regulada me visita	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través del teléfono	0	0%	0%	1	1%	11%	0	0%	0%
	A través de medios virtuales	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de la web 2.0	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de medios impresos	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	8	5%	89%	9	5%	100%
	No aplica	168	95%		168	95%		168	95%	
TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

3.2.2 Servicio al cliente

Para desarrollar la investigación sobre la calidad de servicio al cliente hemos analizado la información proporcionada por los encuestados referentes a:

1. Valoración por parte de los clientes del servicio al cliente, que mediante productos y servicios financieros, es ofrecido por las instituciones financieras.

a) Banca privada

La mayoría de los clientes de los Bancos Opción 1, califican al servicio al cliente por productos y servicios financieros, como muy bueno (52%), y bueno (43%). El servicio al cliente por productos y servicios financieros, ofertado por los Bancos privados Opción 2, es percibido por sus clientes como bueno (56%), o muy bueno (39%).

Esto representa una calificación satisfactoria para la Banca Privada en lo que respecta a la calidad de servicio al cliente.

TABLA 23

VALORACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BANCA PRIVADA							
Descripción de la pregunta	Valoración	Banco Op. 1		% Pertene ncia	Banco Op. 2		% Pertene ncia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cómo valora el servicio al cliente de los Banco privados por los productos y servicios financieros?	Muy bueno	40	23%	52%	7	4%	39%
	Bueno	33	19%	43%	10	6%	56%
	Malo	4	2%	5%	1	1%	5%
	Muy Malo	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	0	0%	0%
	No aplica	100	56%		159	90%	
TOTALES		177	100%	100%	177	100%	100%

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

b) Cooperativas de Ahorro y Crédito

Los clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Opción 1 califican la calidad de servicio al cliente como muy bueno (79%), la segunda calificación es bueno (20%), de igual manera, la mayoría de clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Opción 2, dan la calificación en los siguientes porcentajes: muy bueno 65% y bueno 30%.

Con estos resultados podemos afirmar que la mayoría de nuestros encuestados dan una muy buena calificación a la calidad de servicio al cliente que su Cooperativa le ofrece.

TABLA 24

VALORACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO							
Descripción de la pregunta	Valoración	COAC Op. 1 (177)		% Pertene ncia	COAC Op. 2 (20)		% Pertene ncia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cómo valora el servicio al cliente de las COACs por los productos y servicios financieros?	Muy bueno	139	79%	79%	13	7%	65%
	Bueno	36	20%	20%	6	3%	30%
	Malo	2	1%	1%	1	1%	5%
	Muy Malo	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	0	0%	0%
	No aplica	0	0%		157	89%	
TOTALES		177	100%	100%	177	100%	100%

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

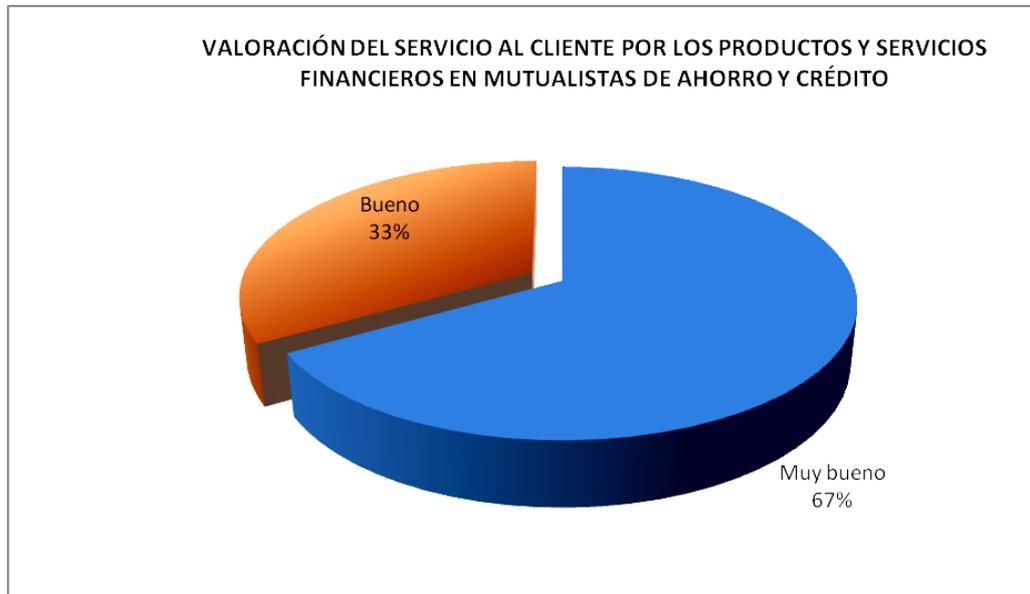
c) Sociedades Financieras

De la muestra de 177 personas encuestadas el 100% no es cliente de Sociedades Financieras, por lo que no podemos obtener información sobre la valoración del servicio al cliente para este segmento del sistema financiero.

d) Mutualistas de Ahorro y Crédito

La mayoría de los clientes califican al servicio al cliente, que mediante productos y servicios financieros, es ofertado por las Mutualistas de Ahorro y Crédito, como muy bueno (67%) y bueno (33%).

GRÁFICO 23



Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

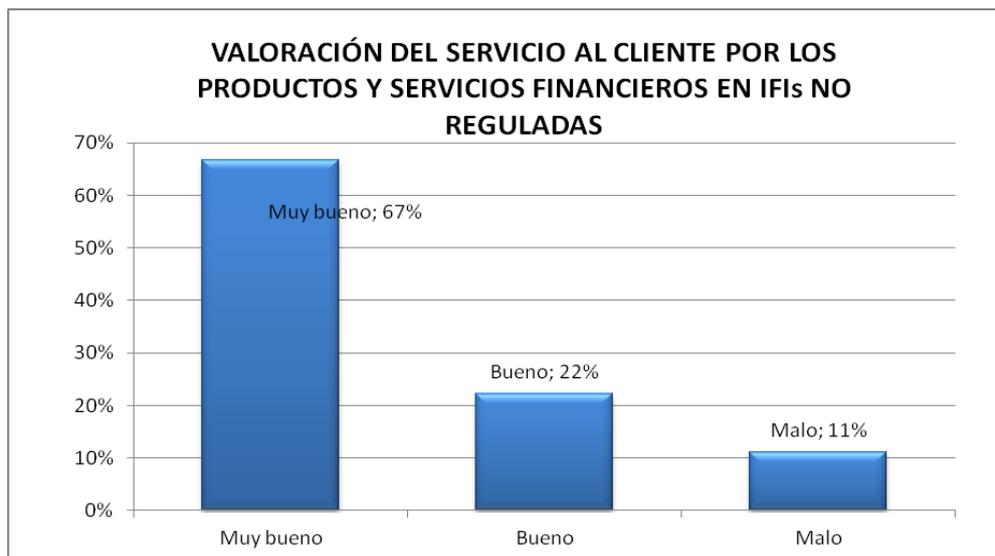
e) Banca Pública

La totalidad de los clientes califican al servicio al cliente, que mediante productos y servicios financieros, es ofertado por los Bancos públicos, como muy bueno (100%). (Ver Anexo 22).

f) Instituciones financieras No reguladas

La mayoría de los clientes califican al servicio al cliente, que mediante productos y servicios financieros, es ofertado por las instituciones financieras no reguladas, como muy bueno (67%), bueno (22%) y hasta malo (11%).

GRAFICO 24



Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

2. Mejoras que a los socios y clientes de las instituciones financieras les gustaría recibir, según el segmento del sistema financiero regulado.

a) Banca privada

La mayoría de los clientes de los Bancos privados Opción 1, consideran que éstos deben realizar una primera mejora, consistente en: mejorar el servicio al cliente (34%), la segunda alternativa es mejorar los productos y servicios financieros (22%).

Para un sector importante de los clientes en los bancos privados Opción 1, como una segunda mejora, es mejorar la tramitología (13%), y como una tercera mejora, sería optimizar o bajar los costos (19%). Fueron seleccionadas otras opciones de mejora en menores porcentajes.

TABLA 25

MEJORAS EN BANCOS PRIVADOS OPCIÓN 1, QUE A LOS CLIENTES LES AGRADARÍA RECIBIR										
Descripción de la pregunta	Mejoras	Mejora 1		% Pertenencia	Mejora 2		% Pertenencia	Mejora 3		% Pertenencia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cómo cliente de la opción 1 del banco que mejoras le gustaría recibir? Indique en orden de importancia tres.	Mejoras en los productos y ss. Financieros	17	10%	22%	1	1%	1%	1	1%	1%
	Mejorar imagen institucional	3	2%	4%	1	1%	1%	0	0%	0%
	Mejorar servicio al cliente	26	15%	34%	5	3%	6%	0	0%	0%
	Mejorar recurso humano	2	1%	3%	4	2%	5%	0	0%	0%
	Mejorar tecnología	4	2%	5%	7	4%	9%	2	1%	3%
	Mejorar tramitología	1	1%	1%	10	6%	13%	5	3%	6%
	Costos	4	2%	5%	7	4%	9%	15	8%	19%
	Todo bien	19	11%	25%	2	1%	3%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	1	1%	1%	40	23%	52%	54	31%	70%
	No aplica	100	56%		100	56%		100	56%	
TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

Los clientes de los Bancos privados Opción 2, en igual porcentaje indican como una primera mejora, sobre productos y servicios financieros (28%), mejorar el servicio al cliente (28%) y en igual porcentaje aseguraron que no se debe realizar mejora alguna (28%).

Un número significativo de clientes de los bancos privados, Opción 2, como una segunda mejora, consideran que se debe mejorar la tramitología (22%).

b) Cooperativas de Ahorro y Crédito

Para un número importante de clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas, Opción 1, consideran que en las cooperativas todo está bien, por lo cual no es necesario implementar más mejoras (38%).

Como una segunda mejora para un grupo significativo de clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas Opción 1, mencionan que se tiene que mejorar la tramitología (11%), y como tercera mejora consideran que se deben bajar los costos (11%). Es importante mencionar que existe un grupo de clientes que no contesta sobre este asunto en un 65% para una segunda mejora y un 80% como tercera mejora.

TABLA 26

MEJORAS EN COACS OPCIÓN 1 QUE A LOS CLIENTES LES AGRADARÍA RECIBIR										
Descripción de la pregunta	Mejoras	Mejora 1		% Pertenencia	Mejora 2		% Pertenencia	Mejora 3		% Pertenencia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cómo cliente de la de la COAC Opción 1 que mejoras le gustaría recibir? Indique en orden de importancia tres.	Mejoras en los productos y ss. Financieros	31	18%	18%	2	1%	1%	2	1%	1%
	Mejorar imagen institucional	4	2%	2%	1	1%	1%	0	0%	0%
	Mejorar servicio al cliente	36	20%	20%	13	7%	7%	3	2%	2%
	Mejorar recurso humano	2	1%	1%	6	3%	3%	2	1%	1%
	Mejorar tecnología	10	6%	6%	7	4%	4%	4	2%	2%
	Mejorar tramitología	11	6%	6%	19	11%	11%	5	3%	3%
	Costos	15	8%	8%	11	6%	6%	20	11%	11%
	Todo bien	67	38%	38%	3	2%	2%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	1	1%	1%	115	65%	65%	141	80%	80%
	No aplica	0	0%		0	0%		0	0%	
TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

Los clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas, Opción 2, en un 25% considera como una primera mejora, mejorar el servicio al cliente.

La mayoría de clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas, Opción 2, no contesta sobre la segunda mejora que le gustaría recibir (65.0%). Como tercera mejora, mencionan que en las cooperativas se debe mejorar el recurso humano (5.0%), sin embargo la mayoría de los clientes no se pronuncian sobre el particular (95%).

c) Sociedades Financieras

De la muestra de 177 personas encuestadas el 100% no es cliente de Sociedades Financieras, por lo que no podemos hacer mención de este segmento del sistema financiero.

d) Mutualistas de Ahorro y Crédito

De los clientes de las Mutualistas de Ahorro y Crédito, como primera mejora, indican que todo está bien (33.3%), y por ello, no ameritan más mejoras. De otro lado, la mayoría de clientes no contestan sobre este particular (67%) como segunda mejora y como tercera mejora los clientes no contestan (67%).

TABLA 27

MEJORAS EN MUTUALISTAS DE AHORRO Y CREDITO QUE A LOS CLIENTES LES AGRADARÍA RECIBIR										
Descripción de la pregunta	Mejoras	Mejora 1		% Pertinencia	Mejora 2		% Pertinencia	Mejora 3		% Pertinencia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cómo cliente de la mutualista indique en orden de preferencia las tres mejoras que le gustaría recibir?	Mejoras en los productos y ss. Financieros	1	1%	33%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar imagen institucional	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar servicio al cliente	0	0%	0%	1	1%	33%	0	0%	0%
	Mejorar recurso humano	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar tecnología	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar tramitología	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Costos	0	0%	0%	0	0%	0%	1	1%	33%
	Todo bien	2	1%	67%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	2	1%	67%	2	1%	67%
	No aplica	174	98%		174	98%		174	98%	
TOTALES	177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

e) Banca Pública

De la muestra de nuestros encuestados existen un sólo cliente de bancos públicos todo está bien (100%) en estas instituciones financieras, motivo por el cual no se precisa por ahora de alguna mejora más. Respecto a una segunda mejora requerida o deseada en los bancos públicos, el total de clientes no contestan (100.0%). Lo propio, sucede sobre la tercera mejora, puesto que no contestan (100.0%) (Ver Anexo 23).

f) Instituciones financieras no reguladas

La mayor parte de los clientes de las instituciones financieras no reguladas, como una primera mejora, plantean que se mejoren los productos y servicios financieros (33%). Para el 22% de los clientes todo está bien en estas instituciones, por lo que no se requiere implementar mejoras.

Un número importante de clientes de las instituciones financieras no reguladas, como una segunda mejora, plantean que se debe mejorar la tramitología (33%), más sin embargo la mayoría de clientes no contestan sobre este asunto (56%).

Por último los clientes no contestas sobre la tercera mejora (78%).

TABLA 28

MEJORAS EN IFIS NO REGULADAS QUE A LOS CLIENTES LES AGRADARÍA RECIBIR										
Nº. Clientes IFIs No reguladas		9								
Descripción de la pregunta	Mejoras	Mejora 1		% Pertenencia	Mejora 2		% Pertenencia	Mejora 3		% Pertenencia
		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic		No Personas	% Partic	
¿Cómo cliente de la IFI no regulada indique en orden de preferencia las tres mejoras que le gustaría recibir?	Mejoras en los productos y ss. Financieros	3	2%	33%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar imagen institucional	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar servicio al cliente	1	1%	11%	1	1%	11%	1	1%	11%
	Mejorar recurso humano	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar tecnología	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar tramitología	0	0%	0%	3	2%	33%	0	0%	0%
	Costos	1	1%	11%	0	0%	0%	1	1%	11%
	Todo bien	2	1%	22%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	2	1%	22%	5	3%	56%	7	4%	78%
	No aplica	168	95%		168	95%		168	95%	
TOTALES		177	100%	100%	177	100%	100%	177	100%	100%

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El sistema financiero nacional, cuenta actualmente con una sólida estructura por subsistemas.
- La Superintendencia de Bancos y Seguros, cuenta con el respaldo de una buena norma legal y los medios adecuados que permiten que las entidades reguladas cumplan fielmente con su aplicación y control.
- Se ha logrado una gran campaña por parte de las Instituciones para recuperar en el transcurso de los últimos años la confianza del sector productivo, industrial y del público en general luego de la crisis financiera internacional del 2008.
- Siendo la actividad financiera muy dinámica como es en la actualidad, hemos podido comprobar que las grandes Instituciones bancarias que cuentan con un sólido respaldo patrimonial, no escatiman sus esfuerzos en realizar inversiones en el área tecnológica que les permita llegar con nuevas tendencias a más y nuevos clientes.
- Las instituciones pequeñas que cuentan con recursos más limitados limita su competencia en ciertos sectores, sin embargo cuentan con el apoyo de sus fieles clientes que prefieren continuar con la comunicación tradicional con sus entidades financieras.
- Aspecto muy importante de mencionar es el crecimiento que han tenido las Instituciones en cuanto a Captaciones del público, de acuerdo al comportamiento que hemos observado en los depositantes en los períodos del 2009 y 2010, lo que permite reafirmar que las Instituciones están generando y afianzando la confianza de sus antiguos y nuevos clientes, a través de las campañas que realizan las instituciones con el uso de nuevas tecnologías.

RECOMENDACIONES

- Las instituciones financieras deberían invertir en mayor publicidad sobre los productos y servicios que ofertan, dando a conocer a sus clientes su uso a través de nuevas tecnologías disminuyendo de esta manera tiempos y recursos en sus transacciones.
- Las Instituciones financieras deberían implementar un sistema de permanente capacitación a su personal sobre calidad de servicio al cliente que les permita tratar a los socios y clientes de manera más personalizada y con mayor agilidad.
- Todas las instituciones deberían ampliar la gama de productos y servicios enfocados a sectores económicos más limitados, con el fin de apoyar e incentivar la productividad de los mismos.
- Las Instituciones con recursos limitados deberían generar alianzas estratégicas que les permita cubrir diferentes necesidades requeridas por los socios y clientes, como es el caso de una buena plataforma tecnológica.
- Las instituciones financieras deberían de tener una cultura de generar valor agregado competitiva a sus clientes para poder diferenciarse de la competencia leal que actualmente existe en el mercado.
- Se deberían homologar todas funciones de los subsistemas financieros para que las personas puedan escoger el que mejor servicio pueda brindar.

BIBLIOGRAFIA

- Barrutia J.M., (2002). Marketing bancario en la era de la información Madrid-España. ESIC
- Chiriboga Rosales, L. A. (2007). “Sistema Financiero”, Quito-Ecuador
- González A., López Pascual J. (2001) Gestión Bancaria, España, Mc Graw Hill
- Investigaciones Ekos, (2011, Abril), Análisis del sector financiero Ecuador 2011. Ekos, 204, 28-76
- Paladines, L. (2003). Legislación Monetaria y Bancaria. Ley de Instituciones del Sistema Financiero
- ASOCIACION DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR, Información macroeconómica de los bancos privados del Ecuador. Extraído el 25-09-2011. Disponible en: <http://www.asobancos.org.ec/>
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, Información corporativa Banco Central del Ecuador. Extraído el 23-09-2011. Disponible en: <http://www.bce.fin.ec/>
- BANCO DEL ESTADO, Información corporativa. Extraído el 23-09-2011. Disponible en: http://www.bancoestado.com/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=62&lang=es
- BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA, Información corporativa. Extraído el 23-09-2011. Disponible en: <http://www.bev.fin.ec/index.php/quienes-somos/la-institucion>

- BANCO NACIONAL DE FOMENTO, Información corporativa. Extraído el 23-09-2011. Disponible en:
https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=408
- CORPORACION FINANCIERA NACIONAL, Información corporativa. Extraído el 23-09-2011. Disponible en:
http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=132
- FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS, Caracterización según consulta realizada por la Federación Latinoamericana de Bancos a sus asociaciones bancarias miembros, publicada en 2008. Extraído el 10-09-2011. Disponible en:
www.felaban.com/archivos_siri/cuadro22_caracterizacion_constitucional_legal.pdf
- Mendoza Colamarco E. (2002) De la crisis financiera ecuatoriana, causas, consecuencias, soluciones. Revista Jurídica. Extraído el 10-09-2011. Disponible en: <http://www.revistajuridicaonline.com>
- Sabino C. (1991), *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas. La edición en Internet, integrada en el sitio web "La Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes", se ha realizado con la autorización expresa del autor. Extraído el 03-09-2011. Disponible en:
<http://www.eumed.net/cursecon/dic/B.htm>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Reglamento a la Ley general de Instituciones del Sistema Financiero, Resoluciones de Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, Bancarización y Profundización Financiera, Evolutivo de Colocaciones, Evolutivo de captaciones, Resoluciones JB- Sobre Transparencia de la información. Extraído el 05-09-2011. Disponible en: : <http://www.sbs.gob.ec/>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

CUESTIONARIO

Referencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2011

Objetivo: Conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros y el servicio al cliente que ofrecen las entidades financieras ecuatorianas reguladas en los capitales de provincia

Capital provincia _____ Fecha encuesta _____
 Número de encuesta _____ Nombre del encuestador _____

I. Datos generales del encuestado

1.1 Edad a.) 15 a 19 años b.) 20 a 29 años c.) 30 a 39 años d.) 40 a 49 años e.) 50 a 59 años f.) De 60 en adelante

1.2 Sexo a.) Masculino b.) Femenino

1.3 Nivel de instrucción a.) Primario b.) Secundario

1.5 Situación laboral actual

I. Desempleado

II. Sector público

III. Sector privado

IV. Negocio propio

V. Ama de casa

VI. Estudiante

VII. Jubilado

VIII. Inactivo

IX. Otra (especifique) _____

1.6 Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónica?

a.) Si b.) No

En caso de ser positiva su respuesta, indique cuál es la principal razón para tener una cuenta de correo electrónica?

1.7 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como facebook, MSN u otras?

a.) Si b.) No

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique cuál es la principal razón para tener una cuenta en una red social?

II. Acceso y preferencias de productos y servicios financieros

2.1 ¿Es cliente de alguna institución financiera?

Si No

a) En caso de ser positivo su respuesta pase a la pregunta 2.1.1.

b. En caso de ser negativo su respuesta, indique cuál es la principal razón para no ser cliente de una institución financiera?

c. En el caso pade la necesidad ser cliente de una institución financiera. De cuál?

Si No

a. Bancos privados

b. Cooperativas de ahorro y crédito

c. Mutualista

d. Sociedades financieras

e. Banca Pública

2.1.3 Indique, cuáles son las tres principales razones para ser cliente de la (s) institución financiera? (marcar con una X donde corresponda)

Razones ser cliente	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Solidez						
II Tradición						
III Prestigio						
IV Recomendación						
V Cobertura						
VI Productos y serv.						
VII Financieros						
VIII Costos						
VIII Servicio al cliente						
IX Ubicación						
X Tramitología						
XI Otras (especifique)						
XII No contesta						

2.1.4 Indique, ¿desde cuándo es cliente de la (s) institución financiera? (marcar una X donde corresponda)

Tiempo	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Menos de un año						
II Entre 1 a 3 años						
III Entre 4 a 6 años						
IV Más de 6 años						
V No contesta						

III. Comunicación y servicio al cliente

3.1 ¿Cuáles son los tres principales canales de comunicación que su institución financiera mantiene con usted? (marcar una X donde corresponda)

Canal de comunicación	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Visita oficial banco						
II A través de teléfono						
III Banca virtual						
IV Red social						
V Mail						
VI Medios escritos						
VII Ninguno						
VIII No contesta						

3.2. ¿Cómo valora el servicio al cliente de la (s) institución financiera? (marcar una X donde corresponda)

Calidad servicio al cliente	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Muy bueno						
II Bueno						
III Malo						
IV Muy malo						
V No contesta						

3.3. ¿Cómo cliente de la institución financiera que mejoras le gustaría recibir? Considere los tres factores más importantes (marque con una X según como corresponda)

<input type="checkbox"/>									
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- I Sobre productos y servicios financieros?
- II Sobre imagen institucional
- III Sobre servicio al cliente
- IV Sobre recurso humano
- V Sobre tecnología
- VI Sobre tramitología
- VII Sobre costos
- VIII Todo está bien
- IX No contesta

Especifique _____

Fuente: UTPL

Elaboración: UTPL

ANEXO 2

EDADES CLIENTES SISTEMA FINANCIERO

Descripción de la pregunta	PROMEDIO	SISTEMA FINANCIERO	
		No Personas	Porcentaje Participación
Edad	15 a 19 años	2	1%
	20 a 29 años	27	15%
	30 a 39 años	62	35%
	40 a 49 años	39	22%
	50 a 59 años	25	14%
	60 años en adelante	22	12%

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

ANEXO 3

SEXO CLIENTES SISTEMA FINANCIERO

Descripción de la pregunta	SEXO	SISTEMA FINANCIERO	
		No Personas	Porcentaje Participación
Sexo	Masculino	95	54%
	Femenino	82	46%

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

ANEXO 4

DATOS GENERALES SISTEMA FINANCIERO

Descripción de la pregunta	PROMEDIO	SISTEMA FINANCIERO	
		No Personas	Porcentaje Participación
Nivel de instrucción	Primario	39	22%
	Secundario	83	47%
	Tercer nivel	47	27%
	Cuarto nivel	3	2%
	Otros	0	0%
	Ninguno	5	3%
Situación laboral actual	Desempleado	7	4%
	Sector público	13	7%
	Sector privado	63	36%
	Negocio propio	43	24%
	Ama de casa	36	20%
	Estudiante	2	1%
	Jubilado	12	7%
	Ninguna	0	0%
	Otros	1	1%
		0	0%
¿Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónico?	Si	64	36%
	No	113	64%
	No contesta	0	0%

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

ANEXO 5

RAZÓN PARA TENER UNA CUENTA DE CORREO ELECTRONICO

PERSONAS QUE TIENEN UNA CUENTA DE CORREO

63

Descripción de la pregunta	RAZÓN			Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
En caso de que sea afirmativa la respuesta indique ¿cuál es la principal razón para tener correo?.	Comunicarse con familia y amigos	46	26%	73%
	Por trabajo	11	6%	17%
	Por negocios	2	1%	3%
	Para hacer transacciones bancarias	0	0%	0%
	Por estudios	1	1%	2%
	Por moda	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	Otros	3	2%	5%
	No aplica	114	64%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

ANEXO 6

PERSONAS QUE TIENEN UNA CUENTA DE RED SOCIAL

Descripción de la pregunta	RAZÓN		
		No Personas	Porcentaje Participación
Actualmente es parte de una red social como facebook, linkedIn?	Si	37	21%
	No	140	79%
	No contesta	0	0%
	No aplica		

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

ANEXO 7

RAZÓN PARA TENER UNA CUENTA DE RED SOCIAL

PERSONAS QUE TIENEN UNA CUENTA DE RED SOCIAL

37

Descripción de la pregunta	RAZÓN			Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
En caso de que la respuesta sea si. Indique ¿cuál es la razón mas importante?,	Comunicarse con familia y amigos	37	20%	100%
	Por trabajo	0	0%	0%
	Para hacer negocios	0	0%	0%
	Por moda	0	0%	0%
	para conocer personas	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%
	No aplica	140	80%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

ANEXO 8

PREFERENCIA BANCOS PRIVADOS OPCIÓN 1-2

No clientes Bancos privados
Opc. 1

77

No clientes Bancos privados
Opc. 2

18

Descripción de la pregunta	Institución	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
En caso de ser afirmativa la respuesta. Indique el nombre y el orden de preferencia del banco privado (máximo dos bancos privados) Opción 1	BP Amazonas	0	0%	0%	1	1%	6%
	BPAustro	0	0%	0%	2	2%	11%
	BP Bolivariano	3	2%	4%	0	0%	0%
	BP Capital	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Citibank	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP COFIEC	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Comercial de Manbi	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Del Bank	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP FINCA	1	1%	1%	0	0%	0%
	BP Rumiñahui	2	1%	3%	1	1%	6%
	BP Guayaquil	8	5%	10%	5	3%	28%
	BP Internacional	3	2%	4%	0	0%	0%
	BP Litoral	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Lloyds Bank	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Loja	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Machala	0	0%	0%	0	0%	0%
	BP Pacifico	4	2%	5%	2	2%	11%
	BP Pichincha	46	26%	60%	1	1%	6%
	BP Procredit	1	1%	1%	1	1%	6%
	BP Produbanco	5	3%	6%	3	2%	17%
	BP Promerica	1	1%	1%	0	0%	0%
	BP Solidario	0	0%	0%	1	1%	6%
	BP Territorial	0	0%	0%	0	0%	0%
BP Unibanco	3	2%	4%	1	1%	6%	
No aplica	100	56%	130%	159	89%	883%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 9

TIEMPO QUE ES CLIENTE DE LA BANCA PRIVADA BANCO OPCIÓN 1 Y 2

No clientes Bancos privados
Opc. 1

77

No clientes Bancos privados
Opc. 2

18

Descripción de la pregunta	Institución	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique ¿Desde hace que tiempo es cliente del banco opción 1?	Menos de un año	3	2%	4%	4	2%	22%
	1 a 3 años	24	14%	31%	5	3%	28%
	4 a 6 años	12	7%	16%	2	1%	11%
	Más de 6 años	38	21%	49%	7	4%	39%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	0	0%	0%
	No aplica	100	56%		159	90%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 10

PREFERENCIA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO OPCIÓN 1-2

		No clientes Cooperativas ahorro y crédito Opc. 1		No clientes Cooperativas ahorro y crédito Opc. 2			
		177		20			
Descripción de la pregunta	Institución	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique el nombre de la cooperativa regulada de la cual es cliente. Opción 1 en orden de preferencia	Coop. 11 de Junio	0	0%	0	0	0%	0
	Coop. 15 de abril	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. 23 de julio	37	21%	21%	0	0%	0%
	Coop. 29 de octubre	0	0%	0%	1	1%	5%
	Coop. 9 de octubre	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Alianza del Valle	0	0%	0%	1	1%	5%
	Coop. Andalucía	0	0%	0%	3	2%	15%
	Coop. Atuntaqui	0	0%	0%	1	1%	5%
	Coop. CACPE Biblián	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. CACPE Pastaza	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. CACPECO	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Cámara Comercio de Ambato	0	0%	0%	1	1%	5%
	Coop. CODESARROLLO	35	20%	20%	1	1%	5%
	Coop. Comercio	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. COOPAD	0	0%	0%	1	1%	5%
	Coop. COOPCCP	0	0%	0%	1	1%	5%
	Coop. Cooprogreso	0	0%	0%	7	4%	35%
	Coop. Cotacollao	69	39%	39%	0	0%	0%
	Coop. El Sagrario	3	2%	2%	0	0%	0%
	Coop. Guaranda	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Jardín Azuayo	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. COOPMEGO	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Nacional	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Oscus	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Pablo Muñoz Vega	8	5%	5%	1	1%	5%
	Coop. Padre Julián Lorente	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. Riobamba	9	5%	5%	0	0%	0%
	Coop. San Francisco	0	0%	0%	0	0%	0%
	Coop. San Francisco de Asís	16	9%	9%	0	0%	0%
Coop. San José	0	0%	0%	0	0%	0%	
Coop. Santa Rosa	0	0%	0%	0	0%	0%	
Coop. Tulcán	0	0%	0%	2	1%	10%	
No aplica			0%	0%	0	89%	0%

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 11

TIEMPO QUE ES CLIENTE DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO OPCIÓN 1 Y 2

No clientes Cooperativas

Opc. 1

177

No clientes Cooperativas Opc. 2

20

Descripción de la pregunta	Institucion	COOP Opción 1		Porcentaje Pertenencia	COOP Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique ¿Desde hace que tiempo es cliente del banco opción 1?	Menos de un año	24	14%	14%	5	3%	25%
	1 a 3 años	51	29%	29%	4	2%	20%
	4 a 6 años	33	19%	19%	6	3%	30%
	Más de 6 años	69	39%	39%	5	3%	25%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	0	0%	0%
	No aplica	0	0%		157	89%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 12

CLIENTES MUTUALISTAS

TOTAL CLIENTES MUTUALISTAS

3

Descripción de la pregunta	Institución	MUTUALISTAS		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique el nombre de la mutualista de la cual es cliente. Por preferencia cite solo una.	Mutualista Ambato	0	0%	0%
	Mutualista Azuay	0	0%	0%
	Mutualista Imbabura	0	0%	0%
	Mutualista Pichincha	3	2%	100%
	No contesta	0	0%	0%
	No aplica	174	98%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 13

TIEMPO DESDE QUE ES CLIENTE DE LA MUTUALISTA

No clientes Mutualistas

3

Descripción de la pregunta	Institucion	Mutualistas		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique ¿Desde hace que tiempo es cliente del banco opción 1?	Menos de un año	0	0%	0%
	1 a 3 años	0	0%	0%
	4 a 6 años	0	0%	0%
	Màs de 6 años	3	2%	100%
	Otros	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	No aplica	174	98%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 14

PREFERENCIA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS NO REGULADAS

No clientes Inst Financieras no reguladas

9

Descripción de la pregunta	Institucion	Institución		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique el nombre de la institución no regulada de la cual es cliente ?	Cooperativa ahorro y crédito CACPE Loja	0	0%	0%
	Cooperativa ahorro y crédito "Fortuna"	0	0%	0%
	Cooperativa ahorro y crédito "Cristo Rey"	0	0%	0%
	Cooperativa Cámara de Comercio de Loja o CADECOL	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Policia Nacional	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito 16 de Junio	0	0%	0%
	Cooperativa ahorro y crédito CACPE Zamora	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito FODEMI	1	1%	11%
	Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cusunchi	1	1%	11%
	Cooperativa de ahorro y crédito Puellaró Ltda.	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Pilahuintio	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Ilaló	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Don Bosco	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Taboada	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Pintag Luz del Valle	1	1%	11%
	Cooperativa de ahorro y crédito Imbabura	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Guaycana	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito Colegio de arquitectos de la CAE	0	0%	0%
	Cooperativa de ahorro y crédito El Molino	0	0%	0%
	Cooperativa Fundación Alternativa	1	1%	11%
	Cooperativa de ahorro y crédito FUNDAVID	1	1%	11%
	Caja ahorro y crédito transporte Amazonas	0	0%	0%
	Caja ahorro y crédito Eloy Alfaro	0	0%	0%
	Caja ahorro y crédito Fondos de la Función Judicial	0	0%	0%
Caja ahorro y crédito Naciones Unidas ONU	0	0%	0%	
Caja ahorro y crédito Automotores Continental	0	0%	0%	
Cooperativa de ahorro y crédito CASAG	1	1%	11%	

Ltda			
Cooperativa de ahorro y crédito Fundación Alternativa	0	0%	0%
Cooperativa de de ahorro y crédito 20 DE FEBRERO	1	1%	11%
Cooperativa de de ahorro y crédito INTIÑAN	1	1%	11%
Cooperativa de de ahorro y crédito CONVIDA	1	1%	11%
Cooperativa de ahorro y crédito General Rumiñahui	0	0%	0%
Cooperativa de ahorro y crédito Ejército Nacional (CACEN).	0	0%	0%
Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa	0	0%	0%
No contesta	0	0%	0%
No aplica	168	95%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 15

PREFERENCIA PRODUCTOS BANCOS PRIVADOS OPCIÓN 1-2

No clientes Bancos
privados Opc. 1

77

No clientes Bancos privados
Opc. 2

18

Porcentaje clientes
opción 2

23%

Descripción de la pregunta	Institucion	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique actualmente ¿cuál es el producto financiero de mayor preferencia en el banco opción 1 ?. Máximo 1	Cuenta ahorro	41	23%	53%	4	3%	22%
	Cuenta corriente	9	5%	12%	2	1%	11%
	Pólizas acumulación (CDs)	1	1%	1%	0	0%	0%
	Crédito consumo	2	1%	3%	3	2%	17%
	Crédito comercial	0	0%	0%	0	0%	0%
	Crédito vivienda	3	2%	4%	0	0%	0%
	Microcrédito	2	1%	3%	0	0%	0%
	Tarjeta crédito Visa	9	5%	12%	2	1%	11%
	Tarjeta crédito American Express	4	2%	5%	1	1%	6%
	Tarjeta crédito Dinners Club	2	1%	3%	0	0%	0%
	Mastercard	2	1%	3%	3	2%	17%
	Administración de fondos	0	0%	0%	0	0%	0%
	Compra y venta de divisas	0	0%	0%	0	0%	0%
	Compra y venta de valores	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	2	1%	3%	1	1%	6%
	No contesta	100	57%		2	1%	11%
No aplica	0	0%		159	89%		

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 16

PREFERENCIA SERVICIOS BANCOS PRIVADOS OPCIÓN 1-2

No clientes
Bancos privados
Opc. 1

77

No clientes Bancos
privados Opc. 2 18
Porcentaje
clientes opción 2 23%

Descripción de la pregunta	Institución	Institución Opción 1		Porcentaje Pertencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique actualmente ¿cuál el servicio financiero de mayor preferencia en el banco opción 1 ? . Máximo 1	Transferencias bancarias	9	5%	12%	0	0%	0%
	Transferencia interbancarias	3	2%	4%	1	1%	6%
	Giros nacionales	1	1%	1%	0	0%	0%
	Giros internacionales	1	1%	1%	0	0%	0%
	Pago Servicios básicos	9	5%	12%	3	2%	17%
	Pago matrícula centros educativos	2	1%	3%	1	1%	6%
	Interbancarios	0	0%	0%	0	0%	0%
	Aportes patronales	0	0%	0%	0	0%	0%
	Impuestos SRI	1	1%	1%	0	0%	0%
	Matriculación vehicular	2	1%	3%	0	0%	0%
	Bono de desarrollo humano	0	0%	0%	0	0%	0%
	Pago nómina empleados	0	0%	0%	0	0%	0%
	Cheques exterior	0	0%	0%	0	0%	0%
	Cheques gerencia	0	0%	0%	0	0%	0%
	Cheques certificados	0	0%	0%	0	0%	0%
	Referencia bancaria	0	0%	0%	0	0%	0%
	Casilleros de seguridad	0	0%	0%	0	0%	0%
	Garantías y avales locales	0	0%	0%	0	0%	0%
	Nexo	27	15%	35%	4	2%	22%
	Otros	1	1%	1%	0	0%	0%
No contesta	21	12%	27%	9	5%	50%	
No aplica	100	56%		159	90%		

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 17

PREFERENCIA PRODUCTOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO OPCIÓN 1-2

No clientes Cooperativas ahorro y crédito Opc. 1 177 No clientes Cooperativas ahorro y crédito Opc. 2 20

Porcentaje clientes opción 2 11%

Descripción de la pregunta	Descripción Código	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique actualmente ¿cuál es el producto financiero de mayor preferencia en la coop. regulada opción 1 ?	Cuenta ahorro	98	55%	55%	13	7%	65%
	Pólizas acumulación (CDs)	9	5%	5%	0	0%	0%
	Crédito consumo	47	27%	27%	5	3%	25%
	Crédito comercial	0	0%	0%	0	0%	0%
	Crédito vivienda	7	4%	4%	1	1%	5%
	Microcrédito	16	9%	9%	1	1%	5%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	0	0%	0%
	No aplica	0	0%		157	89%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 18

PREFERENCIA SERVICIOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO OPCIÓN 1-2

No clientes Cooperativas ahorro y crédito Opc. 1

177

No clientes Cooperativas ahorro y crédito Opc. 2

20

Porcentaje clientes opción 2

11%

Descripción de la pregunta	Descripción Código	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia	Institución Opción 2		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique actualmente ¿cuál es el servicio financiero o de mayor preferencia en la coop. regulada opción 1 ?	Transferencias	11	6%	6%	2	1%	10%
	Giros nacionales	2	1%	1%	0	0%	0%
	Pago Servicios básicos	14	8%	8%	2	1%	10%
	Pago matrícula centros educativos	0	0%	0%	1	1%	5%
	Pago giros por concepto de remesas	0	0%	0%	0	0%	0%
	Tarjetas de débito	18	10%	10%	0	0%	0%
	Bono de desarrollo humano	0	0%	0%	0	0%	0%
	Pago SOAT	0	0%	0%	0	0%	0%
	Referencias financieras	2	1%	1%	0	0%	0%
	Pagos banco barrio	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	1	1%	1%	0	0%	0%
	No contesta	129	73%	73%	15	8%	75%
	No aplica	0	0%	0%	157	89%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 19

PREFERENCIA PRODUCTOS Y SERVICIOS MUTUALISTAS

No clientes Mutualistas

3

Descripción de la pregunta	Descripción Código	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique ¿cuál es el producto financiero de mayor preferencia para usted en la mutualista?	Cuenta de ahorro tradicional	2	1%	67%
	Cuenta ahorro programado	0	0%	0%
	Pólizas de acumulación	0	0%	0%
	Crédito hipotecario	0	0%	0%
	Crédito consumo	1	1%	33%
	Crédito para vehículo	0	0%	0%
	Tarjeta crédito Mastercard	0	0%	0%
	Tarjeta de crédito visa	0	0%	0%
	Seguros	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	No aplica	174	98%	
	Indique ¿cuál es el servicio financiero de mayor preferencia para usted en la mutualista?	Transferencias bancarias	0	0%
Transferencia interbancarias		0	0%	0%
Giros nacionales		0	0%	0%
Giros internacionales		0	0%	0%
Pago Servicios básicos		0	0%	0%
Pago matrícula centros educativos		0	0%	0%
Interbancarios		0	0%	0%
Aportes patronales		0	0%	0%
Impuestos SRI		0	0%	0%
Matriculación vehicular		0	0%	0%
Cheques gerencia		0	0%	0%
Cheques certificados		0	0%	0%
Referencia bancaria		0	0%	0%
Otros		1	1%	33%
No contesta		2	1%	67%
No aplica		174	98%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 20

PREFERENCIA PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCA PUBLICA

No clientes Banca Publica

1

Descripción de la pregunta	Descripción Código	Institución Opción 1		Porcentaje Pertenencia
		No Personas	Porcentaje Participación	
Indique ¿cuál es el producto financiero de mayor preferencia para usted en el banco público?.	Cuentas de ahorro	0	0%	0%
	Cuentas corrientes	0	0%	0%
	Depósitos a plazo	0	0%	0%
	Créditos vivienda	0	0%	0%
	Créditos consumo	0	0%	0%
	Créditos productivos	0	0%	0%
	Microcréditos	1	1%	100%
	Otros	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	No aplica	176	99%	
	Indique ¿cuál es el servicio financiero de mayor preferencia para usted en el banco público?.	Cheques de gerencia	0	0%
Avales		0	0%	0%
Giros y transferencias		0	0%	0%
Transferencias internacionales		0	0%	0%
Bono de desarrollo humano		0	0%	0%
Convenios de recaudación		0	0%	0%
Otros		0	0%	0%
No contesta		1	1%	100%
No aplica		176	99%	

Fuente: Encuesta Directa

Elaboración: Los Autores

Anexo 21

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LA BANCA PÚBLICA Y LOS CLIENTES

Nº. Clientes Banca Pública:

1

Descripción de la pregunta	Canales comunicación	Primer canal		% Pertene ncia	Segundo canal		% Pertene ncia	Tercer canal		% Pertene ncia
		No Perso nas	% Par tic		No Perso nas	% Par tic		No Perso nas	% Par tic	
Indique en orden de preferen cia los tres canales por los cuales se comunic a el banco público con usted.	Físico	1	1%	100%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Funcionario del banco público me visita	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través del teléfono	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de medios virtuales	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de la web 2.0	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	A través de medios impresos	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	1	1%	100%	1	1%	100%
	No aplica	176	99 %		176	99 %		176	99 %	
TOTALES	177	100 %	100%	177	100 %	100%	177	100 %	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

Anexo 22

VALORACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN BANCA PÚBLICA

Nº. Clientes Banca Pública:

1

Descripción de la pregunta	Valoración	No Personas	% Partic	% Pertenencia
¿Cómo valora el servicio recibido en el banco público por los productos y servicios financieros?	Muy bueno	1	1%	100%
	Bueno	0	0%	0%
	Malo	0	0%	0%
	Muy Malo	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%
	No aplica	176	99%	
TOTALES		177	100%	100%

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores

Anexo 23

MEJORAS EN BANCA PÚBLICA QUE A LOS CLIENTES LES AGRADARÍA RECIBIR

Nº. Clientes Banca Pública:

1

Descripción de la pregunta	Mejoras	Mejora 1		% Pertene ncia	Mejora 2		% Pertene ncia	Mejora 3		% Pertene ncia
		No Personas	% Par tic		No Personas	% Par tic		No Personas	% Par tic	
¿Cómo cliente del banco público indique en orden de preferen cia las tres mejoras que le gustaría recibir?	Mejoras en los productos y ss. Financieros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar imagen institucional	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar servicio al cliente	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar recurso humano	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar tecnología	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Mejorar tramitología	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Costos	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Todo bien	1	1%	100%	0	0%	0%	0	0%	0%
	Otros	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
	No contesta	0	0%	0%	1	1%	100%	1	1%	100%
	No aplica	176	99 %		176	99 %		176	99 %	
TOTALES	177	100 %	100%	177	100 %	100%	177	100 %	100%	

Fuente: Encuesta directa

Elaboración: Los autores