



## **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 Loja.**

Trabajo de Fin de Carrera previo a la obtención del Título de Ingeniero en Banca y Finanzas.

#### **AUTORAS:**

*Inés Guadalupe Cartuche Soto*

*Marilyn Lucitania Paladinez Vélez*

#### **DIRECTORA:**

*Ing. Karla Estrella Silva*

LOJA - ECUADOR

2012

# **CERTIFICACIÓN**

Ing. Karla Estrella

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

## **C E R T I F I C A:**

Que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Ingenieras en Administración en Banca y Finanzas, ha sido dirigido, supervisado y revisado en todas sus partes, por lo mismo, cumple con los requisitos legales exigidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, quedando autorizada su presentación.

Loja, marzo de 2012

---

Ing. Karla Estrella Silva

## **DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS**

Inés Guadalupe Cartuche Soto y Marilyn Lucitania Paladinez Vélez, declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

---

Inés Guadalupe Cartuche

---

Marilyn Lucitania Paladinez

## **AUTORÍA**

La presente tesis previa a la obtención del Título de Ingenieras en Administración en Banca y Finanzas; sus conceptos, análisis, conclusiones y recomendaciones emitidas, es de absoluta responsabilidad de las autoras.

Así mismo nos permitimos señalar que la información de otros autores empleada en este trabajo está debidamente especificada en fuentes de referencia y apartados bibliográficos.

---

Inés Guadalupe Cartuche

---

Marilyn Lucitania Paladinez

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su abnegación y amor, expresados en el día a día a través de su esfuerzo y sacrificio. A mis hermanos por su permanente e incondicional apoyo.

A mis hijos, por constituirse en el motivo de mi constante y silenciosa renovación diaria.

### **Inés**

Esta tesis dedico con todo amor y cariño a mi hija Yokasta Analy por ser el motor fundamental para la culminación de la presente; a mi esposo Cristian Hidalgo por el apoyo incondicional y por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida; a mis padres Vicente y Gladis por darme su amor y por creer y confiar en mí; a mis hermanas Analy, Jaddy, Karlita, Luis Vicente y Angelly, por ser como son y por el amor que siempre nos va a unir; a mi abuelito Víctor Hugo, por sus consejos; a mi suegra María, por su apoyo; a mis cuñados Kevin y Nicol que de una u otra forma fueron testigos de la realización de esta tesis.

Al mismo tiempo les agradezco de todo corazón a todos por haber compartido tantos momentos agradables conmigo, momentos que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean, mil gracias y que Dios les bendiga, los quiero mucho y siempre los llevo en mi corazón.

### **Marilyn**

## **AGRADECIMIENTO**

Son varias las personas y organizaciones que de manera directa o indirecta han participado para la realización del presente trabajo y que merecen nuestro reconocimiento; sin embargo, dejamos constancia de nuestro imperecedero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, por ser la institución que nos ha permitido superarnos en el campo profesional y humano; a la Escuela de Administración en Banca y Finanzas en sus autoridades y docentes quienes con abnegación y sacrificio nos impartieron su sabiduría hasta la culminación de nuestra carrera profesional

De manera especial, expresamos nuestro agradecimiento, a la Ing. Karla Estrella Silva, en calidad de Directora de la presente Tesis, por su valioso y generoso contingente para que el informe final de éste estudio responda a las exigencias académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja.

**Inés y Marilyn**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente estudio se analizan las preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones del Sistema Financiero regulado ecuatoriano en el periodo 2011 en la zona Loja, específicamente en el Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco Bolivariano y Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.

Los temas desarrollados se relacionan al marco legal del Sistema Financiero Nacional según la legislación ecuatoriana, se presenta una investigación descriptiva de la estructura y la tendencia actual de productos y servicios; especificando los tipos y costos de los mismos, y analizando el acceso y preferencia de los clientes hacia los productos y servicios ofertados en la plaza Loja.

El estudio mencionado, se basa en una investigación de campo que partiendo de la aplicación de una encuesta se observa las razones por las cuales los clientes prefieren a las diferentes instituciones financieras, de esta manera se podrá realizar la evaluación del servicio al cliente, saber cuáles son los canales de comunicación más utilizados y las posibles mejoras en cada una de ellas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS:

CERTIFICACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS: .....	viii
OBJETIVOS .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I:	
1. El Sistema Financiero Ecuatoriano: Breve caracterización y descripción. ...	2
1.1. Ley General de Instituciones Financieras .....	3
1.1.1. Definición .....	3
1.1.2. Órganos rectores del Sistema Financiero .....	4
1.1.3. Alcance y Regulaciones.....	7
1.2. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano .....	8
1.2.1. Banca Privada.....	14
1.2.1.1. Definiciones básicas .....	15
1.2.1.2. Caracterización de la Banca Ecuatoriana .....	15
1.2.1.3. Productos y Servicios.....	19
1.2.2. Cooperativismo .....	21
1.2.2.1. Definiciones Básicas .....	21
1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador .....	21
1.2.2.3. Productos y Servicios.....	23
1.2.3. El Mutualismo .....	24
1.2.3.1. Definiciones Básicas .....	24
1.2.3.2. El Mutualismo en el Ecuador .....	24
1.2.3.3. Productos y Servicios.....	25
1.2.4. Banca Pública .....	26
1.2.4.1. Definiciones Básicas .....	26
1.2.4.2. La Banca Pública en el Ecuador .....	26
1.2.4.3. Productos y Servicios.....	28



1.3.	Tendencias actuales de productos y servicios financieros.....	33
1.3.1.	Importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios ....	33
1.3.2.	Canales de provisión de servicios financieros .....	35
1.3.3.	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador .	35

## CAPÍTULO II:

2.	Análisis situacional financiero ecuatoriana. Una perspectiva desde la oferta por plaza .....	39
2.1.	Análisis Local .....	39
2.2.	Evolutivo de las captaciones.....	45
2.2.1.	Por tipo de depósito .....	47
2.2.2.	Por subsistema .....	49
2.3.	Evolutivo de colocaciones.....	53
2.3.1.	Por tipo de cartera.....	54
2.3.2.	Por subsistema .....	60
2.4.	Productos y servicios financieros. Tipos y costos .....	62
2.4.1.	Por Subsistema e institución financiera .....	63
2.4.1.1.	Cooperativas.....	64
2.4.1.2.	Bancos .....	67

## CAPÍTULO III:

3.	Acceso y preferencia de productos y servicios financieros. Unaperspectiva desde la demanda.....	72
3.1.	Factores que Influyen en la Preferencia de Productos y Servicios Financieros .....	72
3.1.1.	Estudio comparativo entre tipos de subsistemas (IFIS) .....	80
3.1.1.1.	Bancos Privados .....	80
3.1.1.1.1.	Estudio comparativo entre productos y servicios .....	83
3.1.1.1.2.	Razones para preferir el banco.....	86
3.1.1.1.3.	Antigüedad de los Clientes .....	90
3.1.1.1.4.	Valoración del Servicio al Cliente.....	93
3.1.1.1.5.	La comunicación con el cliente y servicio al cliente.- Banca Privada.....	95
3.1.1.1.6.	Servicio al cliente .....	101
3.1.1.2.	Cooperativas.....	106
3.1.1.2.1.	Productos preferidos por los socios y clientes .....	108
3.1.1.2.2.	Servicios preferidos por los socios y clientes.....	108

3.1.1.2.3. Razones para utilizar los productos y servicios de la Cooperativa.....	109
3.1.1.2.4. Antigüedad de los socios y clientes .....	110
3.1.1.2.5. Calificación del Servicio al Cliente .....	111
3.1.1.2.6. Canales efectivos de comunicación .....	112
3.1.1.2.7. Aspectos que debe mejorar la Cooperativa .....	113
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES .....	118
BIBLIOGRAFÍA .....	121
ANEXOS.....	123

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nro 1. Composición del Sistema Financiero Ecuatoriano regulado por la Superintendencia de Bancos y seguros .....	9
Cuadro Nro 2. Captaciones Totales por Subsistema.....	11
Cuadro Nro 3. Colocaciones Totales por Subsistema .....	11
Cuadro Nro 4. Colocaciones /Captaciones por Subsistema .....	12
Cuadro Nro 5. Composición de las Captaciones Totales .....	13
Cuadro Nro 6. Captaciones Totales por Provincia.....	13
Cuadro Nro 7. Colocaciones Totales por Provincia .....	14
Cuadro Nro 8. Efectos De La Crisis Financiera Internacional De 2008 .....	17
Cuadro Nro 9. Captaciones Totales del Subsistema de Bancos Privados .....	18
Cuadro Nro 10. Captaciones Totales del Subsistema de Cooperativas .....	23
Cuadro Nro 11. Captaciones Totales del Subsistema de Mutualistas .....	25
Cuadro Nro 12. Captaciones Totales del Subsistema de Bancos Públicos.....	28
Cuadro Nro 13. Población del Cantón Loja de 5 años o más que en los últimos seis meses ha utilizado internet.....	34
Cuadro Nro 14. Población del Cantón y Provincia de Loja.....	40
Cuadro Nro 15. Estructura - Índice de Precios al Consumidor por Ciudad y Región...	41
Cuadro Nro 16. Producto Interno Bruto de la Provincia de Loja .....	43
Cuadro Nro 17. Captaciones Totales por Cantón de la Provincia de Loja.....	44
Cuadro Nro 18. Instituciones Financieras del Cantón Loja.....	44
Cuadro Nro 19. Composición del Pasivo en una Institución Financiera .....	45
Cuadro Nro 20. Evolución de las Tasas de Interés Pasivas .....	47
Cuadro Nro 21. Captaciones Totales por Subsistema.....	50
Cuadro Nro 22. Evolución de la Captaciones Totales por Subsistema y por entidad financiera del Cantón Loja .....	52
Cuadro Nro 23. Tasas de Interés Activas, Efectivas, Referenciales y Máximas Vigentes .....	58
Cuadro Nro 24. Cartera de Crédito por Segmento-Cantón Loja.....	58
Cuadro Nro 25. Cartera de Créditos por Tipo, Año y Morosidad-Cantón Loja .....	60
Cuadro Nro 26. Cartera Total por Subsistema y Entidad- Cantón Loja.....	61
Cuadro Nro 27. Composición de los encuestados según el sexo.....	73
Cuadro Nro 28. Composición de los encuestados según la edad .....	73
Cuadro Nro 29. Composición de los encuestados según edad y nivel de instrucción.	75

Cuadro Nro 30. Composición de los encuestados según su situación laboral .....	76
Cuadro Nro 31. Uso del correo electrónico.....	78
Cuadro Nro 32. Uso de red social .....	78
Cuadro Nro 33. Uso de correo electrónico y red social por rango de edad .....	79
Cuadro Nro 34. Uso de correo electrónico y red social por nivel de instrucción.....	79
Cuadro Nro 35. Clientes de la banca privada.....	80
Cuadro Nro 36. Clientes de la banca privada por institución financiera opción 1 .....	81
Cuadro Nro 37. Clientes de la banca privada por institución financiera opción 1 y 2 ..	82
Cuadro Nro 38. Clientes de la banca privada por institución financiera opción 2 .....	83
Cuadro Nro 39. Producto financiero de mayor preferencia en el banco opción 1 Banco Pichincha .....	84
Cuadro Nro 40. Producto financiero de mayor preferencia en el banco opción 2 Banco de Loja .....	84
Cuadro Nro 41. Servicio financiero de mayor preferencia en el banco opción 1y 2 ....	85
Cuadro Nro 42. Tres principales razones para ser cliente del banco opción 1 .....	87
Cuadro Nro 43. Tres principales razones para ser cliente del Banco Pichincha .....	87
Cuadro Nro 44. Tres principales razones para ser cliente del Banco de Guayaquil....	88
Cuadro Nro 45. Tres principales razones para ser cliente del Banco de Loja .....	88
Cuadro Nro 46. Comparativo de las principales razones de los Clientes .....	89
Cuadro Nro 47. Tiempo de los clientes en Banco Pichincha.....	90
Cuadro Nro 48. Tiempo de los clientes en Banco de Guayaquil .....	91
Cuadro Nro 49. Tiempo de los clientes en Banco Bolivariano.....	91
Cuadro Nro 50. Tiempo de los clientes en Banco de Loja.....	92
Cuadro Nro 51. Comparativo de antigüedad de las instituciones bancarias .....	92
Cuadro Nro 52. Valoración del servicio al cliente por tipo de institución opción 1 .....	94
Cuadro Nro 53. Valoración del servicio al cliente por tipo de institución opción 2 .....	95
Cuadro Nro 54. Principales canales de comunicación Banco opción 1 .....	96
Cuadro Nro 55. Principales canales de comunicación Banco Pichincha.....	97
Cuadro Nro 56. Principales canales de comunicación Banco Guayaquil .....	98
Cuadro Nro 57. Principales canales de comunicación Banco opción 1 Banco Bolivariano .....	98
Cuadro Nro 58. Principales canales de comunicación opción 2 Banco de Loja .....	99
Cuadro Nro 59. Comparación de forma de Comunicación de los Clientes de las tres entidades bancarias.....	100

Cuadro Nro 60. Principales Mejoras Bancos opción 1 .....	102
Cuadro Nro 61. Principales Mejoras Banco Pichincha .....	102
Cuadro Nro 62. Principales Mejoras Banco de Guayaquil .....	103
Cuadro Nro 63. Principales Mejoras Banco Bolivariano .....	104
Cuadro Nro 64. Principales Mejoras Banco de Loja .....	104
Cuadro Nro 65. Mejoras en las Tres Instituciones Financieras .....	105
Cuadro Nro 66. Clientes por cooperativa opción 1 .....	106
Cuadro Nro 67. Productos de mayor preferencia .....	108
Cuadro Nro 68. Servicios de mayor preferencia .....	109
Cuadro Nro 69. Razones para ser cliente de la Cooperativa JEP .....	110
Cuadro Nro 70. Tiempo del cliente en la Cooperativa JEP .....	111
Cuadro Nro 71. Calificación del servicio al cliente .....	111
Cuadro Nro 72. Canal de comunicación .....	112
Cuadro Nro 73. Servicios con tarifa diferenciada CoopMego .....	130
Cuadro Nro 74. Tasas de Interés de Depósitos de Ahorro –Cooperativas .....	137
Cuadro Nro 75. Tasas de Interés de Depósitos a Plazo Fijo –Cooperativas .....	138
Cuadro Nro 76. Tasas de interés activas de las Cooperativas .....	139
Cuadro Nro 77. Costos de los Servicios Financieros en las Cooperativas .....	140
Cuadro Nro 78. Transferencias Interbancarias e Internas Cooperativas .....	141
Cuadro Nro 79. Devolución de Cheques .....	141
Cuadro Nro 80. Retiro en Cajeros Automáticos .....	142
Cuadro Nro 81. Otros Servicios Cooperativas .....	142
Cuadro Nro 82. Tasa de Interés de Depósitos a Plazo Fijo- Bancos .....	143
Cuadro Nro 83. Tasas de Interés Activas –Bancos .....	146
Cuadro Nro 84. Costos de los Servicios Financieros –Bancos .....	148
Cuadro Nro 85. Transferencias Interbancarias e Internas-Bancos .....	148
Cuadro Nro 86. Devolución de Cheques – Bancos .....	149
Cuadro Nro 87. Retiro en Cajeros Automáticos .....	149
Cuadro Nro 88. Otros Servicios-Bancos .....	150

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1.	Sistema Financiero composición de las Captaciones.....	12
Gráfico No 2.	Mapa de la Provincia de Loja.....	40
Gráfico No 3.	Inflación por Ciudades .....	42
Gráfico No 4.	Evolución de las Captaciones Totales .....	48
Gráfico No 5.	Evolución de las Captaciones por tipo de Depósito .....	48
Gráfico No 6.	Composición de las Captaciones .....	49
Gráfico No 7.	Captaciones totales por subsistema .....	49
Gráfico No 8.	Evolución de las captaciones por subsistema .....	50
Gráfico No 9.	Participación de las entidades financieras en las captaciones totales del cantón Loja .....	53
Gráfico No 10.	Evolución de la cartera de créditos por tipo .....	59
Gráfico No 11.	Cartera Total por Subsistema .....	60
Gráfico No 12.	Composición de los encuestados según la edad .....	74
Gráfico No 13.	Situación Laboral de los encuestados .....	77
Gráfico No 14.	Servicios financieros de mayor preferencia opción 1 y 2.....	86
Gráfico No 15.	Principales razones de ser clientes .....	89
Gráfico No 16.	Antigüedad en las Instituciones Financieras.....	93
Gráfico No 17.	Valoración del Servicio al cliente .....	94
Gráfico No 18.	Comparación de la forma de Comunicación de los Clientes ...	100
Gráfico No 19.	Mejoras en las Tres Instituciones .....	106
Gráfico No 20.	Colocaciones en la Plaza de la Loja-Cooperativas.....	107
Gráfico No 21.	Canal de Comunicación.....	113
Gráfico No 22.	Mejoras a implementar en la Cooperativa JEP .....	113

## **OBJETIVOS**

### **General:**

- Conocer la preferencia de los socios y clientes en el uso de productos y servicios financieros, que ofrecen las entidades financieras ecuatorianas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el periodo 2011, en la zona Loja.

### **Específicos:**

- Conocer la composición y estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano
- Determinar los factores que influyen en el cliente, para el uso de productos-servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras (IFIs) reguladas del país
- Evaluar la calidad de los servicios, productos financieros y del servicio al cliente que ofrecen las IFIs reguladas del Ecuador en la zona Loja.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación académica “Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones del Sistema Financiero regulado ecuatoriano, año 2011, zona Loja”, constituye un estudio de tipo descriptivo, que busca contribuir con información respecto de las preferencias de los usuarios de las Instituciones Financieras privadas y públicas reguladas en el Sistema Financiero Ecuatoriano.

El estudio se efectúa a nivel Nacional, en las capitales de las 24 provincias del país, a nivel operativo el proyecto se desarrolla bajo la responsabilidad de la Escuela de Banca y Finanzas de la UTPL y ejecutado por las egresadas y egresados de la Escuela. A las autoras del presente informe les correspondió trabajar con las siguientes Instituciones Financieras con presencia en la Ciudad de Loja: Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco Bolivariano y Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.

La concreción de la investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de un instrumento como es la encuesta, misma que fue diseñada por la Escuela de Administración en Banca y Finanzas – UTPL y que en el caso particular del presente informe fue aplicada a una muestra de usuarios de las IFIs ya citadas.

El informe del trabajo investigativo se estructura de la siguiente manera:

Capítulo 1: El Sistema Financiero Ecuatoriano, en el que se efectúa una breve descripción y caracterización del mismo, considerando las leyes que lo regulan, su estructura y la tendencia actual en relación a productos y servicios.

Capítulo 2: Análisis situacional del Sistema Financiero Ecuatoriano, presenta una perspectiva del mismo desde la oferta por plaza y por subsistema, se realiza un análisis del evolutivo de captaciones y colocaciones, y se efectúa una revisión de los tipos y costos de los productos y servicios financieros.

El Capítulo 3: Acceso y preferencia de productos y servicios financieros, una perspectiva desde la demanda; desarrolla un análisis de los factores que influyen en



la preferencia de productos y servicios financieros en el segmento asignado (Bco. Pichincha, Bco. Guayaquil, Bco. Bolivariano y CAC Jep), analizando la comunicación entre el cliente y el servicio al cliente de una entidad financiera.

Finalmente se establecieron las conclusiones, recomendaciones y anexos que contiene el cuestionario de la encuesta aplicada a la población en estudio.

## CAPÍTULO I

# **El Sistema Financiero Ecuatoriano: Breve caracterización y descripción**

# **CAPÍTULO I: El Sistema Financiero Ecuatoriano: Breve caracterización y descripción.**

## **INTRODUCCIÓN**

En términos generales, el Sistema Financiero, es un conjunto de leyes, instrumentos especiales e instituciones que permiten canalizar la existencia de unidades excedentarias de liquidez, llamadas “*ahorro*”, hacia unidades deficitarias en la economía, llamadas “*inversión*”, de los diferentes sectores económicos de un país. Se constituye en uno de los principales pilares de desarrollo de una economía, posibilita su crecimiento y desarrollo.

En nuestro país, la Constitución Política del Ecuador en el Título VI.- Régimen de Desarrollo, Sección Octava.- Sistema Financiero, Capítulo cuarto: Soberanía económica, señala en su artículo 308:

*“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...”*

En el artículo 309, la Constitución expresamente señala que *“El Sistema Financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez...”*

La constitución resalta la importancia del Sistema Financiero para el desarrollo económico del país y así mismo establece límites para que su accionar promueva el desarrollo y crecimiento de quienes hacen uso de sus productos y servicios, para evitar los excesos que se vivieron y que derivaron en la crisis bancaria de 1999. Así

mismo establece un marco regulatorio para asegurar la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros.

El Ecuador cuenta con el siguiente régimen legal para regular el Sistema Financiero nacional:

- Constitución Política del Ecuador.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Decreto 194 - Cooperativas
- Decreto 3270 - Mutualistas
- Ley de Almacenes Generales de Depósitos
- Ley de Burós de Información
- Ley de Cheques
- Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera
- Ley General del Sistema Seguridad Social
- Ley del Banco del IESS

## **1.1. Ley General de Instituciones Financieras**

### **1.1.1. Definición**

Según consta en la Ley General de Instituciones Financieras, en su Art. 1, el ámbito de aplicación de ésta normativa es regular: *“... la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público...”* en búsqueda de un sistema financiero competitivo, sólido y confiable, que contribuyan al desarrollo nacional.

### 1.1.2. Órganos rectores del Sistema Financiero

Luego de la crisis bancaria de 1999, los organismos rectores del Sistema Financiero Ecuatoriano cobraron mayor importancia y se emitieron cambios sustanciales en las leyes que regulan sus acciones.

El Sistema Financiero Ecuatoriano se estructura en torno a una serie de órganos político decisorios y órganos ejecutivos, además de considerar estándares internacionales que optimicen su gestión. Se enmarca en la aplicación de principios doctrinarios, entendiéndose como tales, a la base en la que se edifican las principales instituciones que en materia monetaria regulan las actividades financieras; en normas jurídicas positivas, esto es, las leyes, reglamentos, disposiciones, resoluciones que regulan las transacciones y actividades monetarias financieras ecuatorianas.

Principalmente, el Sistema Financiero nacional, público y privado, debe observar lo que dispongan los siguientes organismos:

- a) El **MINISTERIO DE FINANZAS** como responsable de la función financiera del Gobierno, es el órgano central rector de los sistemas de presupuesto, de determinación y recaudación de recursos financieros, y de tesorería. Actualmente también es el responsable de la generación de las estadísticas que administraba el Banco Central del Ecuador.
- b) La **CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**, que es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos. Es el órgano central rector de los sistemas de contabilidad y de control.
- c) **BANCO CENTRAL DEL ECUADOR**, cuya misión es "...Promover y coadyuvar a la estabilidad económica del país, tendiente a su desarrollo, para lo cual deberá: realizar el seguimiento del programa macroeconómico; contribuir en el diseño de políticas y estrategias para el desarrollo de la nación; y, ejecutar el régimen monetario de la República, que involucra

administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad y, actuar como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado<sup>1</sup>. De conformidad a lo dispuesto por el gobierno, desde septiembre de 2007 también establece las tasas de interés activas efectivas máximas y referenciales a las que deben ajustarse las entidades financieras para evitar la usura que es penada por la ley.

Desde que se implementó el dólar como moneda única en el Ecuador, es decir, desde que el país entró en la dolarización, dejó de constituirse en el organismo que mediante préstamos de última instancia ayudaba a las Instituciones Financieras deficientes en liquidez.

Actualmente concentra las reservas mínimas de liquidez de todo el Sistema Financiero nacional y con la tecnología implementada mediante los SISTEMAS DE PAGO, administra y opera el envío y recepción de órdenes de pago interbancario, entre las instituciones participantes, facilitando la transferencia de fondos.

d) **JUNTA BANCARIA**, que tiene las siguientes atribuciones:

- Formular la política de control y supervisión del sistema financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como de la remoción de sus administradores;
- Resolver los casos no consultados en la Ley General de Instituciones Financiera, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las Instituciones Financieras y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de la ley;

e) La **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS** cuya misión es velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez del sistema financiero, de seguros privados, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y

---

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

supervisión para proteger los intereses del público e impulsar el desarrollo del país.

Está orientada a regular la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero nacional en lo referente al sector privado.

Regula en igual forma las Instituciones Financieras públicas, las compañías de seguros y reaseguros en lo referente a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera.

De la misma forma, controla, dentro del marco legal que regula a las instituciones, a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como a las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por estas a los almacenes generales de depósitos, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, entre otras.

A la Superintendencia de Bancos y Seguros le corresponde, fortalecer el marco regulatorio, teniendo en cuenta las mejores prácticas y las características de las instituciones financieras. El principal propósito de la regulación prudencial deberá ser la protección a los pequeños depositantes que no están debidamente capacitados para monitorear la estabilidad de las entidades financieras y la solidez del sector.

Para el establecimiento de su marco regulatorio, la Superintendencia observa los lineamientos del Comité de Basilea.

- f) **COMITÉ DE BASILEA.**- El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea fue creado en 1974 por los países del Grupo de los Diez, y su denominación hasta 1990 fue la de Comité de Regulaciones y Prácticas Supervisoras Bancarias.

La finalidad de su creación fue la de coordinar la supervisión de los bancos internacionalmente activos.

A pesar de que el Ecuador no es miembro del mismo, las recomendaciones del Comité han tenido una influencia considerable en sus decisiones, por razón de la calidad de las propuestas y los análisis y la corriente de exigir a todos los países del mundo el cumplimiento de códigos y estándares internacionalmente aprobados en muchas áreas de la vida económica (a través del FMI y del Banco Mundial).

### **1.1.3. Alcance y Regulaciones**

El Sistema Financiero de un país tiene un rol importante dada su función de reducir las ineficiencias derivadas de la existencia de costos de información y costos de transacción entre los agentes económicos sin embargo hoy en día persisten algunas dudas sobre el desarrollo financiero.

El problema de la regulación abarca a los aspectos legales y operativos de la actividad bancaria ecuatoriana buscando establecer las variables que han sido positivas para el buen desempeño del sector y de la estructura financiera del Ecuador, en donde las Instituciones del Sistema Financiero han evolucionado luego de la crisis y de la dolarización de la economía.

Actualmente en el Ecuador la implementación de nuevas políticas regulatorias o de supervisión, a partir de la dolarización deben estar a la par con el nivel internacional como lo sugiere el Comité de Basilea en la cual se establece normas o “mejores prácticas” en la actividad bancaria – financiera.

Con la asistencia de un sistema de seguro de depósitos el gobierno tiene una herramienta para el control del sector financiero, el mismo que por sus características técnicas de diseño debe evitar asimetrías de información, incentivos perversos y riesgo moral.

De acuerdo a la Constitución Política del Ecuador, dentro de la Ley general de Instituciones del Sistema Financiero se establece que 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.

Las Instituciones Financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia es responsable de aplicar las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicios financieros, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones.

## **1.2. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano**

Según la Constitución de la República del Ecuador, el Sistema Financiero nacional se compone de los **sectores público, privado, y del popular y solidario**, que intermedian recursos del público. Entidades que son autónomas.

- a) El **SECTOR FINANCIERO PÚBLICO** tienen como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. Debe orientar la colocación de créditos de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo Nacional y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.
- b) El **SECTOR FINANCIERO PRIVADO**, deberá intermediar de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, el consumo social y ambiental responsable. La regulación y el control del

sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las Instituciones Financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

La Ley General de Instituciones Financieras, en su artículo 2, define como Instituciones Financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) a las siguientes entidades:

- Bancos;
- Sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo;
- Asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda; y,
- Cooperativas de ahorro y crédito controladas por la SBS.

El Sistema Financiero Ecuatoriano, regulado por la SBS comprende ochenta y dos instituciones entre bancos públicos y privados, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras, en las que enfocaremos nuestra investigación y que detallamos en el siguiente cuadro:

Cuadro No.1.

Composición del Sistema Financiero Ecuatoriano regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros

SISTEMA COOPERATIVO		SISTEMA BANCARIO PRIVADO		SOCIEDADES FINANCIERAS	
No.		No.		No.	
1	11 DE JUNIO	1	AMAZONAS S.A.	1	CONSUCREDITO SOC. FINANCIERA S.A.
2	15 DE ABRIL	2	BOLIVARIANO S.A.	2	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.
3	23 DE JULIO	3	COFIBO S.A.	3	FINANCIERA DE LA REPUBLICA S.A. FIBESA
4	28 DE OCTUBRE	4	COMERCIAL DE MANABI S.A.	4	FINANCIERA DEL AUSTRO S.A. FIDASA
5	9 DE OCTUBRE	5	DE GUAYACUL S.A.	5	GLOBAL SOCIEDAD FINANCIERA S.A.
6	ALIANZA DEL VALLE	6	DE LOJA S.A.	6	PROINCO SOCIEDAD FINANCIERA S.A.
7	ANDALUCIA	7	DE MACHALA S.A.	7	SOCIEDAD FINANCIERA INTERAMERICANA S.A.
8	ATUNTAQUI	8	DEL AUSTRO S.A.	8	SOCIEDAD FINANCIERA LEASINGCORP S.A.
9	BILIAN	9	DEL LITORAL S.A.	9	UNIFINSA SOCIEDAD FINANCIERA S.A.
10	CACPECO	10	DEL PACIFICO S.A.	10	VIAZCORP SOCIEDAD FINANCIERA S.A.
11	CAJA CENTRAL COOPERATIVA FINANCIERA	11	DEL PICHINCHA S.A.		
12	CALCETA	12	DELBANK		
13	CAJARA DE COMERCIO DE QUITO	13	GENERAL RUMINAHUI		
14	CHONE	14	INTERNACIONAL S.A.		
15	COOPERATIVO DE DESARROLLO	15	FINCA S.A.		
16	COMERCIO	16	PROREDIT S.A.		
17	COOPAD	17	PRODUBANCO S.A.		
18	COOTOCOLLAO	18	SOLIDARIO S.A.		
19	EL SAGRARIO	19	SUDAMERICANO S.A.		
20	GUARANDA	20	TERRITORIAL S.A.		
21	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	21	CITIBANK N.A.		
22	LA DOLORESA	22	LLOYDS BANK LTD.		
23	MANUEL ESTABAN GODOY ORTEGA	23	BANCO PROMERICA S.A.		
24	NACIONAL	24	UNIBANCO		
25	OSCUS	25	CARTAL S.A.		
26	RABLO MUNOZ VEGA				
27	PADRE JULIAN LORENTE				
28	PASTAZA				
29	PROGRESO				
30	ROBAMIBA				
31	SAN FRANCISCO				
32	SAN FRANCISCO DE ASIS				
33	SAN JOSE				
34	SANTA ANA				
35	SANTA ROSA				
36	TULCAN				
37	JARDIN AZUAYO				
38	CACPE CAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE LOJA				
39	CAJARA DE COMERCIO DE AMBATO				
		SISTEMA BANCARIO PUBLICO		MUTUALISTAS	
		No.		No.	
		1	BANCO DEL ESTADO	1	AMBATO
		2	BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	2	AZUAY
		3	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	3	MIBABURA
		4	CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	4	PICHINCHA

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

- c) El **SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO** es un subsistema de reciente creación que según lo establecido por la Ley de Economía Popular y Solidaria está compuesto por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

Se prevé que las Cooperativas de ahorro y crédito que actualmente están reguladas por la SBS pasen a formar parte del sector financiero popular y solidario para que en la medida en que estas instituciones promuevan el desarrollo de la economía popular y solidaria, reciban un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado; sin embargo hasta la finalización del presente trabajo, aún este subsistema no se encuentra totalmente constituido en el Ecuador por la falta del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria.

A falta del reglamento antes indicado, las cooperativas de ahorro y crédito que no se encuentran reguladas por la SBS, se debe regir por entidades gubernamentales como el Ministerio de Inclusión Económica y Social, y; el Instituto de Economía Popular y Solidaria.

La característica diferenciadora de las entidades no reguladas es que no están autorizadas a ofrecer sus servicios al público en general; únicamente deben trabajar con sus socios, se las conoce como cooperativas «cerradas».

Con respecto a las principales líneas de negocio con las que operan las Instituciones Financieras para la intermediación financiera, es preciso indicar que los recursos que los ahorristas depositan en las Instituciones Financieras se contabilizan como PASIVO y se conocen como CAPTACIONES, las que pueden ser a la vista o a plazo fijo; las primeras pueden ser retiradas por sus propietarios en el momento que estimen conveniente, las segundas están sujetas a un contrato en el cual se estipula que solo podrán ser retiradas una vez cumplido el plazo pactado.

Los recursos CAPTADOS son direccionados a los diferentes actores de la economía ecuatoriana mediante créditos destinados al Consumo, sector Productivo (Comerciales y Microcréditos) y Vivienda. Para un mejor control por parte de los

organismos reguladores se conocen cuatro Segmentos: *Comercial, Consumo, Microempresa y Vivienda*. Dentro de cada segmento se encuentran diversos productos de crédito diseñados por las Instituciones Financieras para atender los requerimientos especiales de sus socios y clientes. Se contabilizan como ACTIVO y se conocen como COLOCACIONES.

Las captaciones totales a diciembre de 2010 ascendieron a US\$ 20.216 millones de dólares, de los cuales el 85.51%, es decir US\$ 17.286 millones fueron destinados a créditos. La diferencia es mantenida en Fondos Disponibles o en Inversiones, las Instituciones Financieras utilizan estos fondos denominados líquidos para atender las necesidades inmediatas de socios y clientes.

Cuadro No.2.

Captaciones Totales por Subsistema (miles de dólares)

CANTONES	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
BANCOS PRIVADOS	12,765,319	13,673,005	15,921,170	84.15%	79.74%	78.75%	7.11%	16.44%
COOPERATIVAS	1,133,562	1,376,526	1,829,101	7.47%	8.03%	9.05%	21.43%	32.88%
BANCA PUBLICA	435,939	1,323,815	1,462,199	2.87%	7.72%	7.23%	203.67%	10.45%
SOCIEDADES FINANCIERAS	519,620	454,186	621,608	3.43%	2.65%	3.07%	-12.59%	36.86%
MUTUALISTAS	315,547	319,883	382,296	2.08%	1.87%	1.89%	1.37%	19.51%
<b>Total general</b>	<b>15,169,987</b>	<b>17,147,414</b>	<b>20,216,375</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>13.04%</b>	<b>17.90%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Tanto en captaciones como en colocaciones, el Subsistema Bancario Privado es el que presenta una mayor participación aunque a lo largo de estos tres años de análisis esta participación ha ido disminuyendo. Son las cooperativas y la banca pública las que incrementan su nivel de participación. La Banca Pública en este gobierno ha tomado especial protagonismo para financiar actividades microempresariales y productivas.

Cuadro No.3.

Colocaciones Totales por Subsistema (miles de dólares)

SUBSISTEMAS	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
BANCOS PRIVADOS	9,641,573	9,461,479	11,369,567	72.3%	68.1%	65.8%	-1.9%	20.2%
COOPERATIVAS	1,173,971	1,243,541	1,827,786	8.8%	9.0%	10.6%	5.9%	47.0%
BANCA PUBLICA	1,474,839	2,175,876	2,866,190	11.1%	15.7%	16.6%	47.5%	31.7%
SOCIEDADES FINANCIERAS	811,603	788,243	958,354	6.1%	5.7%	5.5%	-2.9%	21.6%
MUTUALISTAS	230,393	221,620	264,357	1.7%	1.6%	1.5%	-3.8%	19.3%
<b>Total general</b>	<b>13,332,380</b>	<b>13,890,758</b>	<b>17,286,255</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>4.2%</b>	<b>24.4%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Cuadro No.4.

Colocaciones /Captaciones por Subsistema

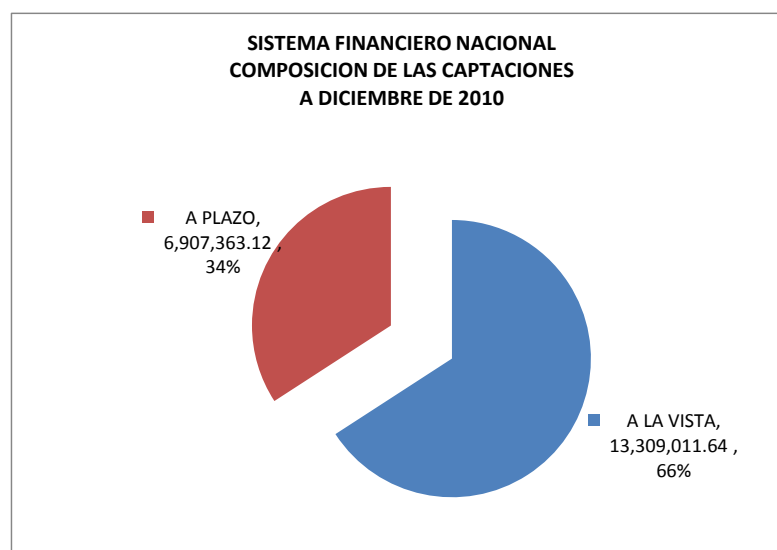
SUBSISTEMAS	dic-08	dic-09	dic-10
BANCOS PRIVADOS	75.53%	69.20%	71.41%
COOPERATIVAS	103.56%	90.34%	99.93%
BANCA PUBLICA	338.31%	164.36%	196.02%
SOCIEDADES FINANCIERAS	156.19%	173.55%	154.17%
MUTUALISTAS	73.01%	69.28%	69.15%
<b>Total general</b>	<b>87.89%</b>	<b>81.01%</b>	<b>85.51%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Aunque las cifras antes anotadas no incluyen datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es importante anotar que este organismo con los créditos para la vivienda a sus asociados, también se ha convertido en un fuerte competidor del sistema bancario privado, cooperativas y mutualistas.

Gráfico No 1.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Las captaciones totales están compuestas en un 66% por los depósitos a la vista, que incluyen cuentas corrientes y depósitos de ahorro y en 34% comprenden las captaciones a plazo fijo. Esta composición cambia para cada subsistema ya que cada uno de ellos presenta sus propias particularidades, como podemos observar en el siguiente cuadro.

Cuadro No.5.

## Composición de las Captaciones Totales (Diciembre de 2010)

SUBSISTEMAS	CAPTACIONES		
	A LA VISTA	A PLAZO	TOTALES
BANCOS PRIVADOS	73.36%	26.64%	100.00%
COOPERATIVAS	55.10%	44.90%	100.00%
BANCA PUBLICA	27.83%	72.17%	100.00%
SOCIEDADES FINANCIERAS	0.54%	99.46%	100.00%
MUTUALISTAS	55.20%	44.80%	100.00%
<b>Total general</b>	<b>65.83%</b>	<b>34.17%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

A diciembre de 2010 las provincias de Pichincha y Guayas concentran casi el 70% del total de captaciones del Sistema Financiero Nacional; mientras que la Provincia de Loja mantiene una participación del 2.2%.

Cuadro No.6.

## Captaciones Totales por Provincia (en miles de dólares y porcentajes)

PROVINCIAS	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
PICHINCHA	6,853,744.51	8,215,631.77	9,376,826.34	45.2%	47.9%	46.4%	19.9%	14.1%
GUAYAS	3,548,988.38	3,791,322.15	4,653,227.93	23.4%	22.1%	23.0%	6.8%	22.7%
AZUAY	1,205,888.86	1,282,179.98	1,588,447.12	7.9%	7.5%	7.9%	6.3%	23.9%
TUNGURAHUA	472,964.83	542,108.87	715,181.83	3.1%	3.2%	3.5%	14.6%	31.9%
MANABI	493,471.09	450,829.07	528,994.79	3.3%	2.6%	2.6%	-8.6%	17.3%
EL ORO	366,236.49	393,267.80	488,896.48	2.4%	2.3%	2.4%	7.4%	24.3%
<b>LOJA</b>	<b>348,461.72</b>	<b>369,278.36</b>	<b>439,319.99</b>	<b>2.3%</b>	<b>2.2%</b>	<b>2.2%</b>	<b>6.0%</b>	<b>19.0%</b>
CHIMBORAZO	275,817.51	289,781.89	354,092.64	1.8%	1.7%	1.8%	5.1%	22.2%
IMBABURA	238,416.87	272,090.21	334,672.46	1.6%	1.6%	1.7%	14.1%	23.0%
CAÑAR	188,448.91	210,808.19	257,040.65	1.2%	1.2%	1.3%	11.9%	21.9%
LOS RIOS	206,850.33	217,561.85	255,593.12	1.4%	1.3%	1.3%	5.2%	17.5%
SANTO DOMINGO LOS TSÁCHILAS	213,563.38	245,416.18	241,224.60	1.4%	1.4%	1.2%	14.9%	-1.7%
COTOPAXI	161,712.36	245,077.65	239,693.88	1.1%	1.4%	1.2%	51.6%	-2.2%
ESMERALDAS	124,712.80	117,800.44	137,714.30	0.8%	0.7%	0.7%	-5.5%	16.9%
CARCHI	74,883.55	86,802.26	105,969.25	0.5%	0.5%	0.5%	15.9%	22.1%
BOLIVAR	66,762.71	68,526.45	87,376.59	0.4%	0.4%	0.4%	2.6%	27.5%
MORONA SANTIAGO	64,275.72	65,571.18	73,723.25	0.4%	0.4%	0.4%	2.0%	12.4%
SANTA ELENA	52,239.70	51,987.86	70,405.48	0.3%	0.3%	0.3%	-0.5%	35.4%
SUCUMBIOS	58,988.02	59,814.12	67,521.17	0.4%	0.3%	0.3%	1.4%	12.9%
PASTAZA	39,439.78	48,944.79	57,590.66	0.3%	0.3%	0.3%	24.1%	17.7%
ORELLANA	37,348.03	43,559.57	52,712.64	0.2%	0.3%	0.3%	16.6%	21.0%
NAPO	29,519.65	29,997.73	37,423.61	0.2%	0.2%	0.2%	1.6%	24.8%
ZAMORA CHINCHIPE	22,940.35	26,747.53	28,079.46	0.2%	0.2%	0.1%	16.6%	5.0%
GALAPAGOS	24,311.31	22,308.53	24,646.52	0.2%	0.1%	0.1%	-8.2%	10.5%
<b>Total general</b>	<b>15,169,986.86</b>	<b>17,147,414.45</b>	<b>20,216,374.76</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>13.0%</b>	<b>17.9%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Con respecto a las colocaciones a nivel de provincias, en el siguiente cuadro se puede observar que la mayor concentración corresponde Pichincha y Guayas con el 39% y 24.5% respectivamente; también se observa una participación importante de

la provincia del Azuay que registra un crecimiento en la participación de las colocaciones desde un 6.2% en diciembre de 2008 a 7.7% a diciembre de 2010.

En la Provincia de Loja hasta diciembre del 2010 se han colocado en créditos US\$ 463 millones de dólares, lo cual representa una participación dentro del Sistema Financiero nacional del 2.7%.

Cuadro No.7.

Colocaciones Totales por Provincia (en miles de dólares y porcentajes)

PROVINCIAS	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
PICHINCHA	5,951,694	5,747,469	6,735,527	42.8%	41.4%	39.0%	-3.4%	17.2%
GUAYAS	3,124,265	3,407,587	4,246,186	22.4%	24.5%	24.6%	9.1%	24.6%
AZUAY	866,144	942,131	1,326,962	6.2%	6.8%	7.7%	8.8%	40.8%
MANABI	559,211	617,674	792,720	4.0%	4.4%	4.6%	10.5%	28.3%
TUNGURAHUA	543,658	552,926	723,187	3.9%	4.0%	4.2%	1.7%	30.8%
<b>LOJA</b>	<b>368,093</b>	<b>367,157</b>	<b>463,912</b>	<b>2.6%</b>	<b>2.6%</b>	<b>2.7%</b>	<b>-0.3%</b>	<b>26.4%</b>
EL ORO	327,772	360,145	462,698	2.4%	2.6%	2.7%	9.9%	28.5%
IMBABURA	769,365	307,196	397,983	5.5%	2.2%	2.3%	-60.1%	29.6%
CHIMBORAZO	232,770	252,231	313,734	1.7%	1.8%	1.8%	8.4%	24.4%
COTOPAXI	199,906	243,369	291,654	1.4%	1.8%	1.7%	21.7%	19.8%
SANTO DOMINGO LOS TSÁCHILAS	198,130	203,857	271,244	1.4%	1.5%	1.6%	2.9%	33.1%
LOS RIOS	155,353	174,157	245,706	1.1%	1.3%	1.4%	12.1%	41.1%
ESMERALDAS	91,124	110,675	160,714	0.7%	0.8%	0.9%	21.5%	45.2%
CAÑAR	91,490	90,574	146,334	0.7%	0.7%	0.8%	-1.0%	61.6%
CARCHI	95,131	111,675	137,408	0.7%	0.8%	0.8%	17.4%	23.0%
MORONA SANTIAGO	46,272	54,367	99,647	0.3%	0.4%	0.6%	17.5%	83.3%
BOLIVAR	53,312	60,624	90,007	0.4%	0.4%	0.5%		
PASTAZA	53,314	58,462	78,003	0.4%	0.4%	0.5%	9.7%	33.4%
ORELLANA	34,531	45,212	62,877	0.2%	0.3%	0.4%	30.9%	39.1%
SUCUMBIOS	32,496	42,399	61,505	0.2%	0.3%	0.4%	30.5%	45.1%
SANTA ELENA	40,998	47,253	60,926	0.3%	0.3%	0.4%	15.3%	28.9%
NAPO	37,130	40,635	56,049	0.3%	0.3%	0.3%	9.4%	37.9%
ZAMORA CHINCHIPE	34,918	32,297	45,994	0.3%	0.2%	0.3%	-7.5%	42.4%
GALAPAGOS	10,041	11,574	15,278	0.1%	0.1%	0.1%	15.3%	32.0%
NO ESPECIFICADO		9,112		0.0%	0.1%	0.0%		
<b>Total general</b>	<b>13,917,118</b>	<b>13,890,758</b>	<b>17,286,255</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>-0.2%</b>	<b>24.4%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

### 1.2.1. Banca Privada

Son las Instituciones Financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, persiguiendo con ello una utilidad o beneficio como resultados de la prestación de servicios financieros y del diferencial entre las tasas de interés activas y pasivas.

### **1.2.1.1. Definiciones básicas**

La Banca Privada es aquella cuyo capital es aportado por accionistas particulares, basada en la gestión de patrimonios con oferta de servicios financieros y patrimoniales con el fin de adaptar la estrategia de inversión a los objetivos y necesidades particulares de los clientes.

Una de las características más importantes de la banca privada es su agilidad, teniendo por lo general tasas superiores, la estrategia es asignada por el directorio del banco y sus operaciones activas y pasivas se orientan en función a dichas decisiones y bajo la regulación de organismos de control como el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **1.2.1.2. Caracterización de la Banca Ecuatoriana**

Los bancos son instituciones organizadas como sociedades anónimas que, cumpliendo requisitos para su establecimiento y debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, reciben dinero del público en forma de depósitos para conjuntamente con sus recursos propios, realizar operaciones de crédito y prestación de otros servicios bancarios.

En nuestro país, los cambios en la legislación aplicados desde 1994, provocaron un crecimiento excesivo del número de entidades financieras, no siempre sólidas, con una enorme concentración del crédito en empresas vinculadas a los accionistas y un endeudamiento agresivo de algunos empresarios más allá de sus posibilidades.

Al concluir el año 1998, la banca operativa estaba integrada por 38 instituciones, con dos bancos en proceso de liquidación y dos en saneamiento. En forma consolidada, la banca contaba con USD \$ 9.024 millones de dólares en activos, USD \$ 7.846 millones de dólares de pasivos y USD \$ 1.177 millones de dólares de patrimonio.<sup>2</sup>

Para el año 1999 el sistema de bancos estaba conformado por 28 instituciones, además Filanbanco, entró en un proceso de saneamiento abierto y continuó

---

<sup>2</sup> Boletines Mensuales de Bancos Año 1994, tomado de: [http://www.sbs.gob.ec/practg/p\\_index?vp\\_art\\_](http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_)



operando administrado por la Agencia de Garantía de Depósitos desde finales de 1998, mientras que el Banco del Pacífico entró en observación.

Como consecuencia de la salida de 10 bancos, la banca operativa registró una reducción en los activos hasta un nivel de USD \$ 4.139 millones de dólares, es decir, un 54.1% menos que en 1998<sup>3</sup>.

Las cifras mostraron la gravedad de la crisis, pues la banca en poder del Estado llegó a representar el 70% de los activos bancarios; las auditorías internacionales realizadas al Sistema Financiero revelaron que el 47.2% del dinero de los ecuatorianos se encontraba depositado en bancos deficitarios y con serios problemas de gestión.

Con la crisis bancaria aparece la dolarización y el abandono de la moneda nacional por la norteamericana, utilizando un tipo de cambio de transformación de 25,000.00 sucres por dólar. Se produce un nuevo ajuste en el número de bancos, reduciéndose a 23.

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicados en su página web en el documento "Reportes Gerenciales, a partir del año 2002 los activos de la banca comenzaron a incrementarse, alcanzando USD \$ 5.468 millones de dólares al concluir el primer semestre del 2002, es decir, a una tasa de crecimiento semestral del 5%. Los pasivos tuvieron un ritmo de crecimiento menor (4.4% semestral), ubicándose en USD \$ 4.789 millones de dólares; el patrimonio ascendió a USD \$ 679 millones de dólares con una tasa de aumento de 10.2%<sup>4</sup>. Este comportamiento demostró la existencia de una política de capitalización tendiente a alcanzar y superar los niveles aconsejados por el Comité de Basilea y en consecuencia se observó una clara recuperación de las tres variables en la banca.

La crisis bancaria obligó a los organismos de control a establecer regulaciones más exigentes y a plantearse controles más periódicos en las instituciones bancarias, por lo que hasta el año 2007 contamos con un sistema bancario sólido y solvente que pudo enfrentar sin mayores contratiempos la crisis financiera internacional de 2008.

---

<sup>3</sup> Boletines Mensuales de Bancos Año 1998, tomado de: [http://www.sbs.gob.ec/practg/p\\_index?vp\\_art\\_id=76](http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=76)

<sup>4</sup> Boletines Mensuales de Bancos Año 1998, tomado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art)

La crisis financiera internacional afectó los diferentes sectores de la economía del país, en el cuadro siguiente resumimos los principales efectos en los sectores financiero, externo, fiscal y real:

Cuadro No.8.  
EFECTOS DE LA CRISIS FINANCIERA INTERNACIONAL DE 2008

SECTOR FINANCIERO	SECTOR EXTERNO
Encarecimiento del financiamiento externo	Reducción de demanda por exportaciones
Exposición financiera de inversiones bancarias	Caída del precio de <i>commodities</i>
Posible aumento del riesgo a exportadores, sus proveedores y a créditos repagados con remesas	Carrera de devaluaciones de socios comerciales
Restricción de crédito y reducción de plazos	Disminución de remesas
Incertidumbre frente a tasas internacionales, tipo de cambio y 'riesgo país'	Reducción en turismo
	Restricción en condiciones financieras de proveedores y clientes del exterior
SECTOR FISCAL	SECTOR REAL
Menores ingresos por caída del precio petróleo	Restricción de liquidez a exportadores y sus proveedores
Aunque también subsidio combustibles es menor	Reducción del consumo por menos remesas
Menores tributos de exportadores	Retorno voluntario de capitales
Presión para disminuir inversión pública y gasto social	Afectación en solvencia de industrias exportadoras
Relativa reducción de liquidez fiscal	
Restricción y encarecimiento de financiamiento para el presupuesto	

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

A pesar de los efectos de la crisis bancaria internacional, el subsistema bancario privado contó con US\$ 12.765 millones de dólares en captaciones totales a diciembre de 2008; presentó un crecimiento poco significativo de 7.1% durante el año 2009 alcanzando una cifra de US\$ 13.673 millones de dólares, y; en el 2010 recuperó sus niveles de crecimiento más altos, cerrando el año con US\$ 15.921 millones de dólares correspondientes a una tasa de crecimiento anual del 16.4%.

Cuadro No.9.

## Captaciones Totales del Subsistema de Bancos Privados (miles de dólares)

CUENTAS	dic-08	dic-09	dic-10	2009 / 2008	2010 / 2009
<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>	<b>8,863.82</b>	<b>9,571.13</b>	<b>11,679.89</b>	<b>8.0%</b>	<b>22.0%</b>
CUENTAS CORRIENTES	5,281.66	5,498.22	6,673.54	4.1%	21.4%
DEPÓSITOS EN GARANTIA	1.15	0.89	1.50	-22.6%	69.6%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	199.51	224.14	326.95	12.3%	45.9%
DEPÓSITOS DE AHORRO	3,381.26	3,844.20	4,674.49	13.7%	21.6%
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0.25	1.07	1.40	329.4%	30.7%
OPERACIONES DE REPORTO	-	2.60	2.00		-23.1%
<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>3,901.50</b>	<b>4,101.88</b>	<b>4,241.28</b>	<b>5.1%</b>	<b>3.4%</b>
DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1,227.82	1,459.06	1,347.94	18.8%	-7.6%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	600.61	430.83	461.83	-28.3%	7.2%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1,227.07	1,325.52	1,364.17	8.0%	2.9%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	749.15	776.39	915.24	3.6%	17.9%
DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	96.86	110.08	152.10	13.7%	38.2%
<b>TOTAL CAPTACIONES</b>	<b>12,765.32</b>	<b>13,673.00</b>	<b>15,921.17</b>	<b>7.1%</b>	<b>16.4%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Es importante indicar que la crisis financiera internacional no afectó fuertemente a la economía ecuatoriana durante su periodo grave que se presentó entre 2008 y 2010 con el cierre de grandes entidades financieras internacionales. Es importante que continuemos siendo cautos con las políticas económicas que adopte el Ecuador para protegerse de eventos que podrían repercutir indirectamente en el subsistema bancario nacional.

Luego de la crisis financiera nacional e internacional vinculada al sistema financiero, es necesario indicar que, el subsistema bancario privado se desarrolla en un marco de constantes cambios en la normativa que lo regula y que se realizan, en función de la nueva Constitución que desde el 2008 rige la vida del Estado Ecuatoriano.

Estos retos sumados a los derivados por la globalización, los avances tecnológicos, la competitividad, y los clientes cada vez más exigentes y con más opciones en el mercado financiero, obligan a las instituciones bancarias privadas a mejorar sus productos y servicios financieros a fin de capturar clientes potenciales y fidelizar clientes actuales.

### 1.2.1.3. Productos y Servicios

Para atender las necesidades de sus clientes, las instituciones bancarias privadas, tienen a disposición de sus clientes los siguientes productos y servicios financieros, debidamente autorizados en la Ley General de Instituciones Financieras, en su artículo 51:

- a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista.
- b) Recibir depósitos a plazo.
- c) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como del otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y usos internacionales;
- d) Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio.
- e) Recibir préstamos y aceptar créditos de Instituciones Financieras del país y del exterior;
- f) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;
- g) Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no;
- h) Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- i) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
- j) Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
- k) Constituir depósitos en Instituciones Financieras del país y del exterior;
- l) Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de los previstos en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras Leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos, inclusive contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero; podrán participar directamente en el mercado de valores extrabursátil, exclusivamente con los valores mencionados en esta letra y en operaciones propias.

- Las operaciones efectuadas a nombre de terceros, o la venta y distribución al público en general de dichos valores, deberán ser realizadas a través de una casa de valores u otros mecanismos de transacción extrabursátil;
- m) Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
  - n) Efectuar servicios de caja y tesorería;
  - ñ) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de Instituciones Financieras nacionales o extranjeras;
  - o) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
  - p) Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
  - q) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley;
  - r) Comprar, edificar y conservar bienes raíces para su funcionamiento, sujetándose a las normas generales expedidas por la Superintendencia y enajenarlos;
  - s) Adquirir y conservar bienes muebles e intangibles para su servicio y enajenarlos;
  - t) Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;
  - u) Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
  - v) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones;
  - w) Efectuar inversiones en el capital social de las sociedades a que se refiere la letra b) del artículo 57 de esta Ley; y,
  - x) Efectuar inversiones en el capital de otras Instituciones Financieras con las que hubieren suscrito convenios de asociación de conformidad con el cuarto inciso del artículo 17 de esta Ley.

## **1.2.2. Cooperativismo**

El cooperativismo es una forma de asociación que utilizan las comunidades y grupos humanos para obtener un bien común, en el caso financiero, es la captación de recursos económicos para satisfacer de manera conjunta sus necesidades socio-económicas basadas en los principios de colaboración y solidaridad

### **1.2.2.1. Definiciones Básicas**

Luego de hacer el análisis de varios conceptos se puede decir que el Cooperativismo es una asociación económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades, está presente en todos los países del mundo. Le brinda la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, a tener una empresa de su propiedad junto a otras personas, entre los propósitos de este sistema está el de eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias.

Es la participación del ser humano común, asumiendo un rol protagonista en los procesos socio-económicos de la sociedad a la que pertenece, es la principal fortaleza de la doctrina cooperativista. El cooperativismo se rige por valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano.

### **1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador**

El cooperativismo en el Ecuador surgió para incentivar el desarrollo de las empresas cooperativas a partir de 1937, año en el cual se dictó la primera Ley de Cooperativas.

En vista de la importancia que empezaba a tener el movimiento cooperativo en el país, se actualizó la normativa promulgada en 1937, relativa a la creación, estructura y funcionamiento de las organizaciones cooperativas y se integró una nueva ley con disposiciones reglamentarias más operativas a fin de facilitar su aplicación; con este antecedente, el Estado reiteró su orientación positiva hacia el movimiento cooperativo y el deseo de impulsar y apoyar su crecimiento.

Durante el siglo XX, el crecimiento irregular pero continuo que experimentó el movimiento permite confirmar que efectivamente, el inicio del cooperativismo en el Ecuador y su aporte a la economía nacional mediante el financiamiento de sus socios bajo condiciones favorables.

Hasta que entre en vigencia la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros deben continuar sus actividades según lo especificado en el Decreto Ejecutivo 194 y publicado en el Registro Oficial No. 111 de 19 de enero de 2010, que rige la CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL PÚBLICO, Y LAS COOPERATIVAS DE SEGUNDO PISO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, el mismo que en su artículo 2 establece lo siguiente:

*“...las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias”.*<sup>5</sup>

Por tanto, las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que desempeñan un papel de intermediario financiero y son de propiedad de los socios, se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo que no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos.

Entre sus integrantes suele existir algún vínculo de tipo geográfico, de comunidad, de actividades, etc. y; todos tienen el mismo derecho de voto, independientemente del número de aportes que posean.

---

<sup>5</sup> REPUBLICA DEL ECUADOR, Enero 19 de 2010. Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros., Decreto 194 publicado en el Registro Oficial No. 111, Quito - Ecuador.

El ahorro y el crédito son los principales productos financieros que ofrecen las cooperativas, aunque algunas ofrecen servicios de transferencias, seguros, entre otros. Los artículos 2 y 51 de la codificación de la Ley General de Instituciones Financieras detallan las operaciones que pueden realizar las Instituciones Financieras y las cooperativas de ahorro y crédito en particular.

El subsistema cooperativo cerró el año 2010 con US\$ 1.829 millones de dólares, en captaciones, monto superior en casi un 33% al del 2009 que fue de US\$ 1.376 millones de dólares. Como podemos observar las tasas de crecimiento son mayores a las del subsistema bancario.

Cuadro No.10.

Captaciones Totales del Subsistema de Cooperativas (miles de dólares)

CUENTAS	dic-08	dic-09	dic-10	2009 / 2008	2010 / 2009
<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>	<b>734.15</b>	<b>833.79</b>	<b>1,007.80</b>	<b>13.6%</b>	<b>20.9%</b>
DEPÓSITOS EN GARANTIA	0.04	0.02	0.03	-44.0%	59.8%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	88.72	76.81	74.04	-13.4%	-3.6%
DEPÓSITOS DE AHORRO	645.06	756.75	933.21	17.3%	23.3%
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0.33	0.21	0.51	-34.7%	137.2%
<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>399.41</b>	<b>542.73</b>	<b>821.30</b>	<b>35.9%</b>	<b>51.3%</b>
DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	138.78	178.61	233.36	28.7%	30.7%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	34.74	58.86	101.37	69.4%	72.2%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	143.10	186.16	284.03	30.1%	52.6%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	74.13	107.18	183.45	44.6%	71.2%
DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	8.65	11.92	19.10	37.8%	60.2%
<b>TOTAL CAPTACIONES</b>	<b>1,133.56</b>	<b>1,376.53</b>	<b>1,829.10</b>	<b>21.4%</b>	<b>32.9%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

### 1.2.2.3. Productos y Servicios

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, de conformidad a lo establecido en el artículo 51 de la Ley General de Instituciones Financieras, pueden ofrecer a sus socios y clientes todos los productos y servicios que detallamos anteriormente y que también son ofertados por el subsistema bancario; excepto los que se enumeran a continuación:



- a) Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
- b) Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
- c) Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;
- d) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones;
- e) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior; y,
- f) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley;

### **1.2.3. El Mutualismo**

El Mutualismo está conformado por las Mutualista de Ahorro y Crédito que se organizan a través de la asociación de personas que realizan aportaciones, para constituir el capital social de la institución financiera.

#### **1.2.3.1. Definiciones Básicas**

Son Instituciones Financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público mediante depósitos a la vista a través de libretas de ahorro y captaciones mediante certificados a plazo para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados.

#### **1.2.3.2. El Mutualismo en el Ecuador**

En el Ecuador las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito están reguladas por las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las fortalezas de las mutualistas se las puede resumir en los siguientes aspectos:

- No constituyen grupos financieros;
- No existe concentración de crédito en grupos o empresas vinculadas;

- Son entidades con finalidad social, dedicadas a la captación de recursos para proveer necesidades de vivienda.

A diciembre de 2010, las captaciones totales de las mutualistas ascendieron a US\$ 382 millones de dólares, monto superior en 19.5% al registrado en diciembre de 2009 que fue de US\$ 320 millones de dólares.

En el periodo 2008-2009, el crecimiento de las captaciones fue de tan solo 1.4%, fue el subsistema que menor crecimiento registró en ese año.

Cuadro No.11.

Captaciones Totales del Subsistema de Mutualistas (miles de dólares)

CUENTAS	dic-08	dic-09	dic-10	2009 / 2008	2010 / 2009
<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>	<b>173.97</b>	<b>181.05</b>	<b>211.04</b>	<b>4.1%</b>	<b>16.6%</b>
DEPÓSITOS EN GARANTIA	0.16	0.05	0.05	-66.3%	-8.5%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1.79	2.14	2.46	19.8%	14.9%
DEPÓSITOS DE AHORRO	172.02	178.85	208.53	4.0%	16.6%
<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>141.57</b>	<b>138.84</b>	<b>171.25</b>	<b>-1.9%</b>	<b>23.3%</b>
DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	48.20	50.71	53.87	5.2%	6.2%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	14.83	9.27	15.81	-37.5%	70.7%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	50.25	50.03	62.35	-0.4%	24.6%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	25.53	27.71	36.66	8.5%	32.3%
DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	2.77	1.13	2.56	-59.2%	126.9%
<b>TOTAL CAPTACIONES</b>	<b>315.55</b>	<b>319.88</b>	<b>382.30</b>	<b>1.4%</b>	<b>19.5%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

### 1.2.3.3. Productos y Servicios

Las Mutualistas que realizan intermediación financiera con el público, de conformidad a lo establecido en el artículo 51 de la Ley General de Instituciones Financieras, pueden ofrecer a sus socios y clientes todos los productos y servicios que detallamos anteriormente y que también son ofertados por el subsistema bancario; excepto los que se enumeran a continuación:

- Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
- Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
- Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;

- d) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones.

#### **1.2.4. Banca Pública**

Los Bancos Públicos son creados por los gobiernos con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país.

##### **1.2.4.1. Definiciones Básicas**

La principal función de la banca pública es de establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también la de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las Instituciones Financieras públicas.

##### **1.2.4.2. La Banca Pública en el Ecuador**

En el Ecuador y las instituciones que forman parte de sector financiero público son las siguientes:

- Banco Central del Ecuador (BCE);
- Banco Ecuatoriano de la vivienda (BEV);
- Banco Nacional de Fomento (BNF);
- Banco del Estado (BE); y,
- Corporación Financiera Nacional (CFN).

- a) El **Banco Central del Ecuador** tiene como finalidad: promover y coadyuvar a la estabilidad económica del país, tendiente a su desarrollo, para lo cual deberá: realizar el seguimiento del programa macroeconómico; contribuir en el diseño de políticas y estrategias para el desarrollo de la nación; y, ejecutar el régimen monetario de la República, que involucra administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad y, actuar como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado.

Entre sus funciones se destacan:

- Posibilita que las personas dispongan de billetes y monedas en la cantidad, calidad y en las denominaciones necesarias.
  - Facilita los pagos y cobros que todas las personas realizan en efectivo, o a través del sistema financiero privado.
  - Evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía, para lo que utiliza como herramienta el encaje bancario.
  - Revisa la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado que se manejan a través de nuestras operaciones bancarias.
  - Ofrece a las personas, empresas y autoridades públicas información para la toma de decisiones financieras y económicas.
- b) El **Banco Ecuatoriano de la Vivienda**, mantiene entre sus objetivos fundamentales el brindar atención al mercado hipotecario y financiero, esto es, atendiendo la demanda de vivienda y su financiamiento, con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado.
- c) El **Banco Nacional de Fomento**, que procura fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país con equidad territorial, enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población.
- d) El **Banco del Estado**, tiene como misión: 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 población.
- e) La **Corporación Financiera Nacional**, es una institución financiera pública, cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional del Buen Vivir para servir a los sectores productivos del país. La acción institucional está enmarcada dentro de los lineamientos de los programas del Gobierno Nacional dirigidos a la estabilización y dinamización económica convirtiéndose en un agente decisivo para la consecución de las reformas emprendidas. Atiende especialmente a la micro y pequeña empresa apoyándoles adicionalmente en programas de capacitación, asistencia técnica y firma de convenios interinstitucionales para el fomento productivo buscando mejorar y resaltar la gestión empresarial como fuente de competitividad a mediano y largo plazo.

Los datos siguientes comprenden las captaciones totales del Sistema Financiero público que agrupa a las siguientes entidades: Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco Nacional de Fomento, Banco del Estado y Corporación Financiera Nacional.

Cuadro No.12.

Captaciones Totales del Subsistema de Bancos Públicos (miles de dólares)

CUENTAS	dic-08	dic-09	dic-10	2009 / 2008	2010 / 2009
<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>	<b>302.99</b>	<b>336.37</b>	<b>406.95</b>	<b>11.0%</b>	<b>21.0%</b>
CUENTAS CORRIENTES	68.04	67.27	97.42	-1.1%	44.8%
DEPÓSITOS EN GARANTIA	38.60	44.80	44.68	16.1%	-0.3%
DEPÓSITOS DE AHORRO	196.34	224.30	264.41	14.2%	17.9%
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0.00	-	0.03		
OPERACIONES DE REPORTE	-	-	0.40		
<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>132.95</b>	<b>987.44</b>	<b>1,055.25</b>	<b>642.7%</b>	<b>6.9%</b>
DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	11.92	102.72	48.70	761.8%	-52.6%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	76.70	74.32	142.02	-3.1%	91.1%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	38.87	147.32	163.01	279.0%	10.6%
DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	5.31	78.20	167.32	1373.5%	114.0%
DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0.15	584.88	534.19	378143.3%	-8.7%
<b>TOTAL CAPTACIONES</b>	<b>435.94</b>	<b>1,323.81</b>	<b>1,462.20</b>	<b>203.7%</b>	<b>10.5%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Se observa un fuerte crecimiento del subsistema bancario público en el año 2009 con una tasa anual de crecimiento que superó el 200% pues de US\$ 435 millones de dólares en diciembre de 2008, las captaciones totales pasaron a US\$ 1.323 millones de dólares.

Este gobierno ha impulsado fuertemente las operaciones de la Banca Pública, a fines de 2008 disminuyó la Reserva Monetaria Internacional en US\$ 800 millones de dólares y dispuso que estos sean canalizados a través de la Banca Pública a los sectores estratégicos para el desarrollo de país.

Fueron los bancos públicos, anotados anteriormente, los que mediante diferentes tipos de créditos canalizaron estos recursos e inyectaron liquidez a la economía nacional.

### 1.2.4.3. Productos y Servicios

- a) El **Banco Central del Ecuador** ofrece los siguientes productos y servicios financieros:

- **Productos**

- Estadísticas de Síntesis y del sector real
- Estadísticas monetarias y financieras
- Estadísticas de comercio exterior
- Estudios Fiscales
- Modelo de Equilibrio General de la Economía
- Encuestas de coyuntura
- Estudios sectoriales
- Balanza de pagos
- Seguimiento del programa macroeconómico
- Aprobación y evaluación de presupuestos de Instituciones Financieras públicas
- Inversión de la Reserva
- Custodia de valores
- Emisión y servicio de la deuda interna
- Fideicomisos
- Operaciones de reciclaje de liquidez
- Cartas de crédito
- Convenio de pagos y créditos recíprocos
- Registro de la deuda externa privada e inversión extranjera directa
- Fondo de liquidez
- Sistema de pagos
- Transferencias electrónicas nacionales e internacionales
- Cuentas corrientes
- Distribución de especies monetarias
- Cámaras de compensación
- Análisis de riesgos
- Asesoría tecnológica
- Entidad de Certificación de la Información (Certificación de firmas electrónicas)
- Publicaciones económicas y culturales
- Bibliotecas: Económica; y Cultural
- Archivo histórico
- Museos Arqueológicos, Arte Colonial y Contemporáneo, Numismático y Etnográfico en 10 ciudades

- Programa del Muchacho Trabajador

- **Servicios Bancarios**

- Inversiones Sector Público
- Consulta Hidrocarburos
- Sistema Nacional de Pagos
- Reserva Mínima de Liquidez
- Depósito Centralizado de Valores
- Servicios Bancarios Internacionales
- SNP Cooperativas
- Juicios Banca Cerrada
- Sistema Unitario de Compensación Regional de Pagos -SUCRE
- Especies Monetarias

b) El **Banco Ecuatoriano de la Vivienda** ofrece los siguientes productos y servicios financieros:

- Crédito a personas naturales
- Crédito a persona jurídicas
- Crédito a gobiernos autónomos descentralizados
- Crédito a fideicomisos
- Crédito a Cooperativas
- Crédito a organizaciones de carácter social
- Redescuentos de Cartera
- Cuentas de Ahorro
- Fondos de garantía

c) El **Banco Nacional de Fomento**, ofrece los siguientes productos y servicios financieros:

- Cuentas corrientes y de ahorro
- Depósitos a plazo
- Remesas internas
- Giros al interior y exterior

- Cobranzas
- Remesas a la banca privada
- Pagos corporativos a través de la cuenta corriente
- Corresponsalía
  - i. Transferencias Nacionales
  - ii. Cuentas rotativas
  - iii. Bono Desarrollo Humano
  - iv. Depósitos Judiciales
  - v. Cámara de Compensación
  - vi. Recaudación de impuestos

d) El **Banco del Estado**, financia proyectos de:

- Pre inversión
- Inversión
- Fortalecimiento Institucional

La tipología de proyectos para estos componentes es:

- Proyectos integrales o sistemas nuevos: aquellos que pretenden dar soluciones integrales de infraestructura física a las necesidades básicas insatisfechas en localidades que no cuentan con algún tipo de servicios, o que si bien disponen del mismo, sus componentes han cumplido su vida útil.
- Proyectos complementarios, de rehabilitación y mejoramiento:
  - Proyectos complementarios: son aquellos que requieren la ejecución de determinados componentes, obras, adquisición de equipos y sistemas indispensables para el funcionamiento de un proyecto o sistema existente;



- Proyectos de rehabilitación: comprende la reconstrucción de obras y el remplazo de equipos obsoletos en determinados componentes de un sistema en operación dentro de su vida útil;
  - Proyectos de mejoramiento: aquellos que optimizan un servicio en cantidad y calidad, a fin de satisfacer las demandas actual y proyectada.
- Desfinanciamientos: son operaciones crediticias adicionales en las cuales el costo del proyecto se incrementó, principalmente, como consecuencia de:
- Demoras en la obtención y legalización del financiamiento y/o en los procesos precontractuales y de ejecución;
  - Volumen de obras adicionales;
  - Obras complementarias que requieren para su ejecución la suscripción de contratos complementarios;
  - Consultorías y gastos que se requieren para cumplir con el objeto del financiamiento del proyecto de pre inversión, de gestión del servicio y/ o fortalecimiento institucional;
  - Desfinanciamientos en proyectos de pre inversión y/o consultorías adicionales (procesos de contratación, gestión del servicio y/o fortalecimiento institucional, etc.) que se requieren para cumplir con el objeto del crédito.

e) La **Corporación Financiera Nacional**, ofrece los siguientes productos y servicios financieros:

- Crédito Directo
- Capital de trabajo
- Crédito automotriz
- Multisectorial
- DICOMEX
- Negocios Fiduciarios

- Fondo de garantía
- Financiamiento Bursátil
- Fomento Productivo
- Asistencia técnica
- Atención al cliente

### **1.3. Tendencias actuales de productos y servicios financieros**

#### **1.3.1. Importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios**

El ritmo imparables del desarrollo de las telecomunicaciones y del avance tecnológico de la información, ha motivado que el Sistema Financiero se actualice en la Red, en busca de nuevos canales de distribución para llegar hasta sus clientes con servicios bancarios mejorados y personalizados.

Las entidades financieras en la actualidad ofrecen a sus clientes numerosas opciones de productos y servicios financieros como resultado de la adopción de innovaciones tecnológicas en telecomunicación y gestión de la información, .Entre la oferta que presentan las Instituciones Financieras tenemos:

- Consulta de saldos.
- Consulta de movimientos de la cuenta corriente y personal mediante una pantalla interactiva,
- Realización de transferencias y otra operaciones a través del teléfono celular
- Compraventa de valores y acciones con la colaboración de agentes financieros a través del internet; entre otros.

Este fenómeno conocido como Banca electrónica, Banca virtual, tele banca, o banca online es cada vez más utilizada porque permite que los clientes de las Instituciones Financieras realicen sus transacciones con mayor flexibilidad, agilidad y comodidad.

La web de las Instituciones Financieras es simplemente una ventanilla virtual en la que se ofrece servicios a sus clientes los cuales puedes acceder a los mismos las 24 horas del día y desde cualquier lugar.

En la ciudad de Loja desde hace algún tiempo se puede acceder a la banca telefónica y los cajeros automáticos como soluciones de autoservicio y de gestión de las cuentas propias desde cualquier lugar, Por lo tanto, lo realmente novedoso de la banca digital y su motor de desarrollo y expansión es la oferta de nuevos servicios de valor añadido, que únicamente se hace posible a través de Internet u otros medios telemáticos.

Según datos del Censo de Población Vivienda del año 2010, en la ciudad de Loja, el 37.97% de la población de 5 años o más si utilizó internet en los seis meses anteriores a la fecha de realización del censo. Como se puede observar en el cuadro siguiente, a partir de los 10 y hasta los 29 años de edad son quienes más utilizaron esta tecnología que es cada vez de mayor uso.

Cuadro No.13.

Población del Cantón Loja de 5 años o más que en los últimos seis meses ha utilizado internet

Grupos quinquenales de edad	En los últimos seis meses ha utilizado Internet			Total	% de quienes si utilizaron internet sobre el total	% de participación de edades sobre el total de quienes utilizaron internet
	1. Si	2. No	9. Se ignora			
3. De 5 a 9 años	3,837	14,734	2,739	21,310	18.01%	5.21%
4. De 10 a 14 años	10,744	9,681	1,600	22,025	48.78%	14.58%
5. De 15 a 19 años	13,973	7,212	1,692	22,877	61.08%	18.96%
6. De 20 a 24 años	12,550	7,762	1,631	21,943	57.19%	17.03%
7. De 25 a 29 años	9,235	8,266	1,434	18,935	48.77%	12.53%
8. De 30 a 34 años	6,289	7,542	1,118	14,949	42.07%	8.54%
9. De 35 a 39 años	4,640	7,010	1,052	12,702	36.53%	6.30%
10. De 40 a 44 años	3,589	6,736	998	11,323	31.70%	4.87%
11. De 45 a 49 años	3,205	6,705	1,003	10,913	29.37%	4.35%
12. De 50 a 54 años	2,328	5,735	778	8,841	26.33%	3.16%
13. De 55 a 59 años	1,611	5,148	739	7,498	21.49%	2.19%
14. De 60 a 64 años	925	4,461	557	5,943	15.56%	1.26%
15. De 65 a 69 años	473	3,918	519	4,910	9.63%	0.64%
16. De 70 a 74 años	155	3,060	356	3,571	4.34%	0.21%
17. De 75 a 79 años	78	2,349	257	2,684	2.91%	0.11%
18. De 80 a 84 años	31	1,700	185	1,916	1.62%	0.04%
19. De 85 a 89 años	14	880	89	983	1.42%	0.02%
20. De 90 a 94 años	4	483	70	557	0.72%	0.01%
21. De 95 a 99 años	2	128	11	141	1.42%	0.00%
22. De 100 años y más	-	43	3	46		
<b>Total</b>	<b>73,683</b>	<b>103,553</b>	<b>16,831</b>	<b>194,067</b>	<b>37.97%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaboración: Las Autoras

### 1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros

Dentro de los principales canales provisión de servicios que ofrece el Sistema Financiero para atender las necesidades actuales de sus clientes tenemos: internet, el teléfono, la banca electrofónica (conexión directa a la red del banco) y los cajeros automáticos.

La globalización ha permitido que la información de las Instituciones Financieras se logre distribuir de manera inmediata a cualquier parte del mundo y con ello la competencia se ha incrementado, el volumen de información es mayor, se facilita la comercialización y difusión de productos, se generan nuevas oportunidades de servicios, se aumentan y mejoran los canales de distribución y contacto con los clientes, mejora la asesoría al cliente, se desarrollan nuevas alianzas para beneficiar al cliente, y se hace más fácil y ágil la vida al cliente. Hoy en día a través del internet podemos abrir una cuenta bancaria, solicitar un servicio, pagar una cuenta, cambiar datos, comprar, realizar transacciones a otras cuentas, sacar préstamos, informarse y comunicarse.

En resumen la banca virtual es un canal de venta fundamental para las Instituciones Financieras que facilitan las transacciones a sus clientes y también contribuye a disminuir costos operativos; sin embargo, algunos clientes aún prefieren el servicio personalizado, por desconocimiento de los medios electrónicos.

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

El país ha mostrado avances en estos últimos años en materia del acceso a servicios financieros por parte de la población de menores recursos, pero igualmente queda un largo camino por recorrer y para alcanzar una verdadera inclusión financiera frente a los retos que se avizoran. A continuación se destacan los retos que deben enfrentar las Instituciones Financieras en el Ecuador:

- a) **Servicios bancarios:** La orientación al cliente, producto de la competencia, la globalización y la universalización de la banca, generará una altísima

competencia que terminará haciendo que ésta comience a centrarse efectivamente en el cliente.

- b) **Instrumentos a la medida:** A medida que se desarrolla la tecnología y se centra la competencia en el servicio, las Instituciones Financieras comenzarán a ofrecer cada vez más instrumentos financieros totalmente personalizados, que requieren de un soporte tecnológico de alto nivel para ser controlados. Esto implica la formación de un personal altamente competente y bien preparado en el aspecto financiero, que sepa operativizar los requerimientos del cliente.
- c) **Popularización y democratización del crédito:** Una tendencia general, que ya se comienza a observar, es la de popularizar y democratizar el crédito. Debido al surgimiento de instrumentos tecnológicos de intercambio de dinero avanzados, el dinero pasará a ser un bien muy solicitado a todos los niveles y las Instituciones Financieras tratarán de captar ese mercado emergente de cualquier manera.
- d) **Dinero Electrónico:** El dinero electrónico, que actualmente se encuentra en una etapa muy incipiente, generará un cambio total y absoluto en el manejo del dinero, transformando de manera radical, la forma de trabajo de la Banca de Agencias, con un requerimiento cada vez mayor de personal menos operativo y más preparado tecnológicamente.
- e) **Agencias de negocios, con pocos clientes y pocos empleados:** La tendencia creciente de los Bancos del futuro, será la de Agencias Operativas dedicadas al manejo de negocios, con pocos clientes y pocos empleados. El crecimiento de Internet, las redes electrónicas y el dinero electrónico, así como de los cajeros automáticos, las tarjetas de débito y de crédito, etc., hará que las Agencias sean lugares de Negocio y no lugares operativos de búsqueda e intercambio de dinero.
- f) **Diversificación financiera:** La universalización de la Banca va a generar una gran diversificación financiera que exigirá la presencia de un personal bien preparado en todos los aspectos del sector financiero, para conocer y manejar

diferentes aspectos del mundo de los negocios, como: negocios bursátiles, intercambios monetarios, mercado de capitales, etc.

- g) ***Clientes cada vez más exigentes***: Debido al alto nivel de competencia que ya comienza a existir y que en el futuro será más acentuado, la banca se enfrentará a clientes con un mayor nivel de exigencia, que realiza comparaciones y sentirá que su dinero debe estar bien respaldado, no sólo en términos de seguridad y confianza, sino en términos de servicios y de productos acordes con su necesidad.

CAPÍTULO II

**Análisis situacional financiero  
ecuatoriano. Una perspectiva desde  
la oferta por plaza.**

## **CAPÍTULO II: Análisis situacional financiero ecuatoriana. Una perspectiva desde la oferta por plaza**

### **INTRODUCCIÓN**

Como se ha analizado en el capítulo I, la expansión y crecimiento del Sistema Financiero Nacional no solo ha permitido el desarrollo de las principales urbes del país, sino que también intenta atender las necesidades de ahorro e inversión de todas las regiones del Ecuador, apoyado en las diferentes instituciones financieras como bancos públicos y privados, cooperativas y mutualistas.

En el presente capítulo se analiza financieramente la provincia de Loja, la misma que no ha sido ajena al desarrollo del Sistema Financiero Nacional ya que 12 de sus 16 cantones son atendidos por diferentes Instituciones Financieras, que hasta diciembre de 2010 administraron los recursos ahorrados por sus socios o clientes en US\$ 439 millones de dólares, monto superior en 19% al saldo registrado en diciembre del 2009.

Algunas Instituciones Financieras, para cumplir con uno de sus objetivos de ofrecer mayor cobertura con sus productos y servicios, establecen canales de distribución mediante la apertura de oficinas comerciales en diferentes ciudades del país. Otras instituciones que no tienen sus matrices en Quito o Guayaquil, han nacido de la necesidad de sus asociados o accionistas de cubrir los requerimientos propios de sus áreas de intervención y de la profundización de los servicios financieros.

#### **2.1. Análisis Local**

El Cantón Loja se encuentra ubicado en la parte oriental de la provincia de Loja, en el sur de Ecuador, su capital cantonal es la ciudad de Loja. Según datos del Censo de Población y Vivienda de 2010, la provincia de Loja sumó 448 966 habitantes de los cuales el 47.9% se concentran en el Cantón Loja que mantiene una población de 214 855 habitantes, de los cuales el 51.8% son hombres y el 49.2% son mujeres.



Gráfico No 2.  
Mapa de la Provincia de Loja



Cuadro No.14.  
Población del Cantón y Provincia de Loja

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PROVINCIA DE LOJA	220,794	228,172	448,966
CANTON LOJA	103,470	111,385	214,855
	46.9%	48.8%	47.9%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaboración: Las Autoras

En la zona urbana de Loja, área administrativa de la cabecera cantonal del mismo nombre habitan 185.280 habitantes, siendo la novena ciudad más poblada del Ecuador. Aunque en datos reales de población tomando en cuenta el área de

aglomeración urbana, esto es tomando los suburbios urbanos, la ciudad de Loja llega a una población real de 200.617 habitantes.

La población de la ciudad de Loja representa el 89% del total del cantón Loja, y el 29% del total de la provincia de Loja. No existen datos actuales sobre la esperanza de vida al nacer que en 1990 era de 64 años y la tasa global de fecundidad establecida en el 2001 es de 4,06 y la tasa de natalidad del 30%.

La economía de la provincia de Loja es la decimosegunda del país, experimentó un crecimiento promedio del 3.67% entre 2002 y 2007. Crecimiento que se ubicó por debajo del promedio nacional de 4.3% durante el mismo periodo.

La ciudad de Loja en agosto de 2011 presentó un índice de inflación anual del 4.81%, el mismo que fue inferior al nivel nacional de 4.84%, y; en el índice acumulado la inflación fue del 3.75%, este valor es inferior al indicador nacional 3.49%.

Cuadro No.15.

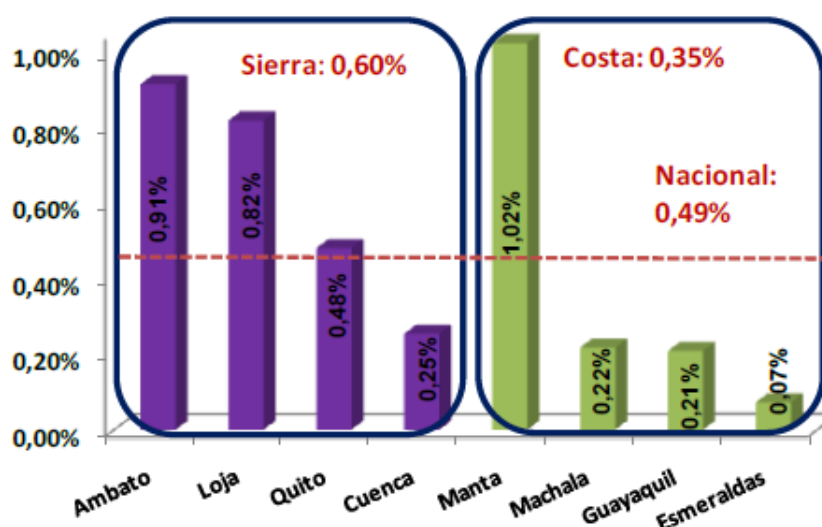
Estructura del Índice de Precios al Consumidor por Ciudad y Región

Ciudad	Índice	Variación Mensual	Variación Anual	Variación Acumulada
Manta	139,95	1,02%	4,85%	3,47%
Ambato	138,45	0,91%	7,44%	4,46%
Loja	138,92	0,82%	4,81%	3,75%
Quito	131,74	0,48%	4,03%	3,15%
Cuenca	131,10	0,25%	4,46%	2,47%
Machala	137,94	0,22%	4,92%	3,50%
Guayaquil	127,88	0,21%	5,14%	3,62%
Esmeraldas	137,59	0,07%	4,00%	3,40%
REGION SIERRA	134,20	0,60%	4,83%	3,44%
REGION COSTA	132,67	0,35%	4,84%	3,54%
NACIONAL	133,49	0,49%	4,84%	3,49%

Fuente y Elaboración: Banco Central del Ecuador

La inflación mensual al consumidor hasta agosto de 2011, estuvo situada alrededor del 0.82% en la ciudad de Loja, por encima de la media nacional que fue 0.49% y por debajo de las tasas de inflación de Ambato y Manta que registran indicadores del 0.91% y 1.02% respectivamente.

Gráfico No 3.  
Inflación por Ciudades



Fuente y Elaboración: Banco Central del Ecuador

Loja es la ciudad con mayor influencia sobre el PIB de la provincia homónima porque aporta con el 87% de la economía provincial y de acuerdo con el estudio efectuado por el Banco Central del Ecuador, la ciudad de Loja aporta con aproximadamente el 1,9% de la economía nacional

La Provincia de Loja, como contribuyente al fisco, se ubica en el séptimo lugar según la recaudación nacional de impuesto a la renta con 8.637 miles de dólares, además es considerada la séptima provincia más dinámica según el número de tarjetahabientes con 16.657 miles de dólares consumidos a través de las tarjetas de crédito.

De acuerdo a la información disponible en la Superintendencia de bancos y Seguros, la ciudad de Loja ocupa el quinto lugar en el ranking de captaciones del Sistema Financiero con 192.680 miles de dólares, y se encuentran colocados mediante créditos 189.828 miles de dólares en créditos otorgados con una tasa de morosidad del 2.94%, que la ubica como la cuarta ciudad en nivel de morosidad en el país.

En el cantón Loja existen actividades de ocupación y producción como la agricultura con cultivos típicos como los cereales, verduras y leguminosas; ganadería; comercio; minería; y, pequeña industria.

El Banco Central del Ecuador publica en su página web los datos del Producto Interno Bruto por provincia, más no por cantón, los mismos que analizamos a continuación, como referencia de su crecimiento y desarrollo. Los últimos datos con los que se cuenta a nivel del PIB PROVINCIAL son los de los años 2006 y 2007.

En el cuadro siguiente se observa que la Provincia de Loja ha incrementado su contribución al PIB Nacional de 1.75% en el 2006 al 1.81% en el 2007. Los tres sectores que más se desarrollan en la provincia son: Construcción, Comercio al por mayor y al por menor y Transporte, almacenamiento y comunicaciones.

La actividad de intermediación financiera pasó de un 2.7% de participación en el PIB provincial al 3.4%, es la actividad que registró mayor crecimiento en el año 2007.

Cuadro No.16.

Producto Interno Bruto de la Provincia de Loja (Año Base 2002)

	2006	% part.	2007	% part.	Crec. Anual
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	106,901	16.0%	108,929	15.2%	1.9%
Pesca	441	0.1%	470	0.1%	6.6%
Explotación de minas y canteras	1,303	0.2%	1,500	0.2%	15.1%
Suministro de electricidad y agua	3,673	0.6%	4,204	0.6%	14.5%
Construcción	175,236	<b>26.3%</b>	181,612	<b>25.4%</b>	3.6%
Comercio al por mayor y al por menor	90,617	<b>13.6%</b>	98,381	<b>13.8%</b>	8.6%
Hoteles y restaurantes	15,216	2.3%	18,023	2.5%	18.4%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	75,094	<b>11.3%</b>	81,380	<b>11.4%</b>	8.4%
<b>Intermediación financiera</b>	<b>18,050</b>	<b>2.7%</b>	<b>24,249</b>	<b>3.4%</b>	<b>34.3%</b>
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	40,982	6.1%	42,800	6.0%	4.4%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	50,521	7.6%	56,473	7.9%	11.8%
Enseñanza, servicios sociales, de salud y otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	42,655	6.4%	45,542	6.4%	6.8%
Hogares privados con servicio doméstico	870	0.1%	799	0.1%	-8.1%
<b>PIB PROVINCIAL</b>	<b>666,793</b>	<b>100.0%</b>	<b>715,294</b>	<b>100.0%</b>	<b>7.3%</b>
<b>PIB NACIONAL</b>	<b>38,140,657</b>		<b>39,528,266</b>		<b>3.6%</b>
<i>PIB PROVINCIA DE LOJA / PIB NACIONAL</i>	<i>1.75%</i>		<i>1.81%</i>		

Fuente: Banco Central del Ecuador  
Elaboración: Las Autoras

Según la información disponible en la Superintendencia de Bancos y Seguros, hasta diciembre de 2010, el cantón Loja, concentra el 80.96% del total de captaciones de la provincia y el restante porcentaje se encuentra distribuido entre otros 11 cantones con participaciones inferiores al 7% cada uno.

Cuadro No.17.

## Captaciones Totales por Cantón de la Provincia de Loja

PROVINCIAS	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
LOJA	290,693.80	297,229.06	355,680.92	83.42%	80.49%	80.96%	2.2%	19.7%
CALVAS	21,124.35	24,835.52	28,636.36	6.06%	6.73%	6.52%	17.6%	15.3%
CATAMAYO	8,132.49	11,066.73	12,810.99	2.33%	3.00%	2.92%	36.1%	15.8%
MACARA	7,488.02	9,796.44	9,965.46	2.15%	2.65%	2.27%	30.8%	1.7%
PALTAS	5,116.82	6,543.63	8,284.42	1.47%	1.77%	1.89%	27.9%	26.6%
PUYANGO	6,335.56	7,277.95	7,962.72	1.82%	1.97%	1.81%	14.9%	9.4%
SARAGURO	5,423.80	6,752.26	7,941.10	1.56%	1.83%	1.81%	24.5%	17.6%
CELICA	1,253.50	1,726.84	2,526.35	0.36%	0.47%	0.58%	37.8%	46.3%
ESPINDOLA	1,230.00	1,532.81	2,128.13	0.35%	0.42%	0.48%	24.6%	38.8%
GONZANAMA	780.33	1,179.00	1,761.44	0.22%	0.32%	0.40%	51.1%	49.4%
ZAPOTILLO	845.07	926.78	1,091.70	0.24%	0.25%	0.25%	9.7%	17.8%
SOZORANGA	37.97	411.35	530.39	0.01%	0.11%	0.12%	983.3%	28.9%
<b>Total general</b>	<b>348,461.72</b>	<b>369,278.36</b>	<b>439,319.99</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>6.0%</b>	<b>19.0%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

En el cantón Loja contamos con dos bancos públicos, once bancos privados, seis cooperativas, una mutualista y una sociedad financiera, las que detallamos a continuación:

Cuadro No.18.

## Instituciones Financieras del Cantón Loja

<b>BANCA PUBLICA</b>
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL
<b>BANCOS PRIVADOS</b>
AUSTRO
BOLIVARIANO
FINCA
GUAYAQUIL
LOJA
MACHALA
PICHINCHA
PROCREDIT
PRODUBANCO
SOLIDARIO
UNIBANCO
<b>COOPERATIVAS</b>
29 DE OCTUBRE
CODESARROLLO
COOP CCP
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA
MEGO
PADRE JULIAN LORENTE
<b>MUTUALISTAS</b>
PICHINCHA
<b>SOCIEDADES FINANCIERAS</b>
VAZCORP

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Estas Instituciones Financieras atienden las necesidades del Cantón Loja, se encuentran ubicadas especialmente en la parte central de la ciudad, algunas de ellas cuentan con agencias en sectores estratégicos, dependiendo de la demanda de sus socios y clientes.

Financian actividades comerciales, de vivienda, de consumo y microempresariales a pequeña y mediana escala ya que el cantón no cuenta con grandes industrias.

## 2.2. Evolutivo de las captaciones

La Superintendencia de Bancos y Seguros conceptualiza como PASIVO "... a la obligación actual de la empresa, surgida a raíz de sucesos ya pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. Una característica esencial de todo pasivo es que la empresa tiene contraída una obligación en el momento presente. Un pasivo es un compromiso o responsabilidad de actuar de una determinada manera. Las obligaciones pueden ser exigibles legalmente como consecuencia de la ejecución de un contrato o de una obligación de tipo legal".

Cuadro No.19.

### Composición del Pasivo en una Institución Financiera Regulada por la SBS

CODIGO	CUENTA
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION
25	CUENTAS POR PAGAR
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS
27	VALORES EN CIRCULACION
29	OTROS PASIVOS

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Las Autoras

Una de las principales cuentas que conforman los pasivos de una institución financiera regulada por las Superintendencia de Bancos y Seguros es "Obligaciones con el Público" que permite a estas entidades fondearse para obtener recursos que luego son destinados a diversos tipos de créditos.

Las Superintendencia de Bancos y Seguros en su catálogo único de cuentas establece los siguientes tipos de Obligaciones con el Público: Depósitos a la Vista, Operaciones de reporto, Depósitos a Plazo, Depósitos de garantía y Depósitos

restringidos. Los que nos ocupan en esta investigación son los Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo.

Son DEPÓSITOS A LA VISTA los recursos recibidos del público exigibles en un plazo menor a treinta días y se pueden constituir bajo diversas modalidades y mecanismos, libremente pactados entre el depositante y el depositario, los más utilizados por los socios y clientes de las Instituciones Financieras son los depósitos en cuentas corrientes y los depósitos de ahorro.

Los depósitos en cuentas corrientes son aquellos exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro y sobre los cuales la entidad financiera paga una tasa de interés sobre los saldos acreedores en forma periódica.

Los depósitos de ahorro son los recibidos por una institución autorizada del sistema financiero, exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro. Adicionalmente registra los depósitos realizados por los prestatarios de las mutualistas, para cubrir los presupuestos de inversión para la compra, construcción o mejora de vivienda o local profesional. Por este tipo de depósitos también se paga una tasa de interés sobre los saldos acreedores en forma periódica.

Por su parte, los DEPÓSITOS A PLAZO son las obligaciones a cargo de la entidad, derivadas de la captación de recursos del público exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, libremente convenido por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador y pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor. Por estos depósitos las Instituciones Financieras reconocen una tasa de interés.

## Cuadro No.20.

## Evolución de las Tasas de Interés Pasivas (DIC 2008 – JUL 2011)

<b>Tasas de Interes Pasivas Efectivas Referenciales por plazo</b>	<b>dic-08</b>	<b>dic-09</b>	<b>dic-10</b>	<b>jul-11</b>
<b>PLAZO / DIAS</b>				
<b>30 - 60 DIAS</b>	4.44%	4.61%	3.41%	3.85%
<b>61 -90 DIAS</b>	4.63%	5.11%	3.69%	3.89%
<b>91 - 120 DIAS</b>	5.64%	5.66%	4.44%	4.83%
<b>121 - 180 DIAS</b>	6.10%	5.95%	5.17%	5.00%
<b>181 - 360 DIAS</b>	6.05%	6.58%	5.74%	5.70%
<b>MAS DE 360</b>	6.18%	7.32%	6.48%	6.69%
<b>Tasas de Interes Pasivas Efectivas promedio por instrumento</b>	<b>dic-08</b>	<b>dic-09</b>	<b>dic-10</b>	<b>jul-11</b>
<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	5.09%	5.24%	4.28%	4.58%
<b>MONETARIOS</b>	2.03%	1.51%	0.85%	0.81%
<b>AHORRO</b>	0.61%	1.37%	1.41%	1.43%
<b>TARJETAHABIENTES</b>	1.57%	1.33%	0.58%	0.61%
<b>REPORTO</b>	1.62%	1.16%	0.32%	0.22%

FUENTE: Banco Central del Ecuador

ELABORACIÓN: Las Autoras

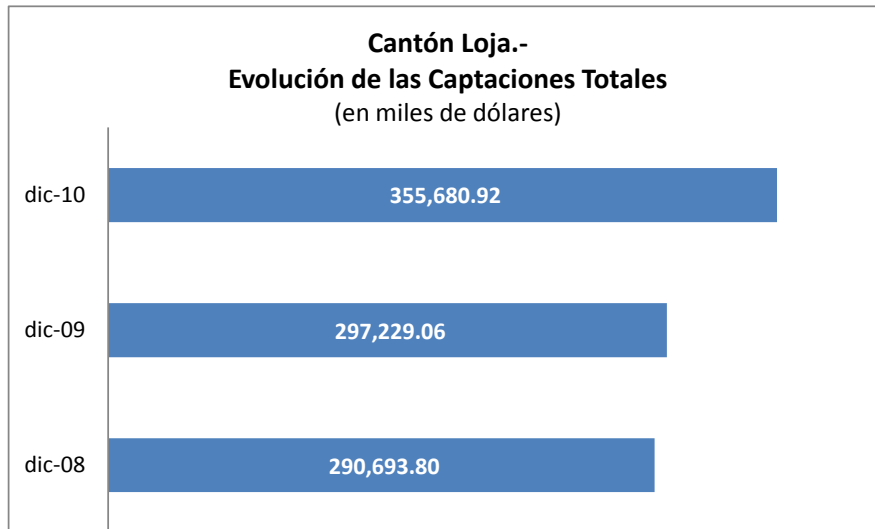
Los intereses que las entidades financieras reconocen a los depositantes por sus depósitos a la vista o a plazo fijo se calculan en función de una tasa de interés que se conoce como TASA DE INTERÉS PASIVA, en el cuadro anterior observamos la evolución de estas tasas publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador las mismas que registran una disminución, considerando los altos niveles de liquidez que ha presentado el Sistema Financiero en su conjunto.

### 2.2.1. Por tipo de depósito

Las Captaciones Totales, es decir, los depósitos a la vista (cuentas corrientes y ahorros) y los depósitos a plazo sumaron US\$ 290 millones de dólares a diciembre de 2008, monto que registró un leve crecimiento (2.2%) a diciembre de 2009 en el que se alcanzó un saldo de US\$ 297 millones de dólares. Es en el año 2010 en el cual se observa una clara recuperación de las captaciones, pues alcanzan la cifra de US\$ 356 millones de dólares, registrando una tasa de crecimiento anual de del 19.7%.



Gráfico No 4.

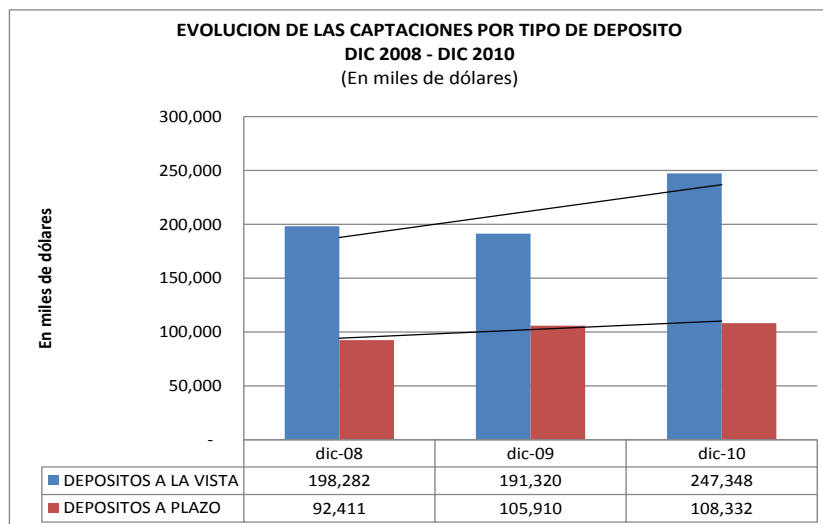


FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

Si analizamos las captaciones por tipo de depósito, son los depósitos a la vista los que registran una disminución del 3.51% anual en el año 2009, mientras que para el año 2010 se registra un crecimiento de casi un 30%. Por su parte, los depósitos a plazo en el 2009 registraron un crecimiento del 14.61% y en el año 2010 apenas supera el 2%.

Gráfico No 5.

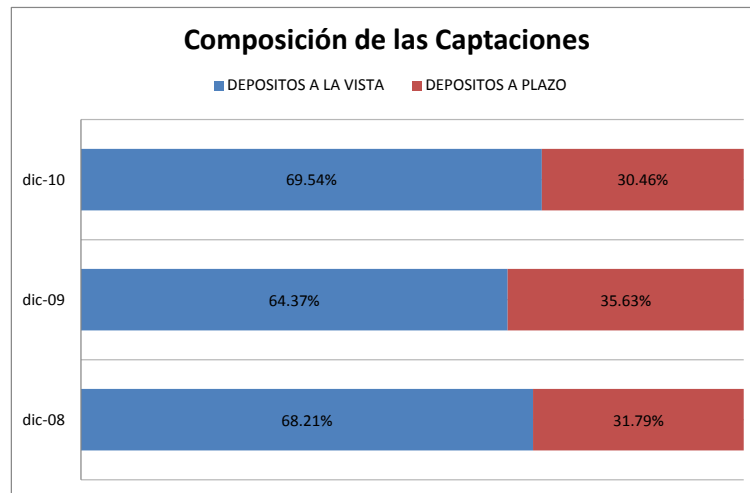


FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

A nivel consolidado, los depósitos a la vista tienen una mayor participación dentro del total de captaciones, composición que cambia dependiendo del subsistema financiero, lo que analizaremos en el siguiente numeral.

Gráfico No 6.

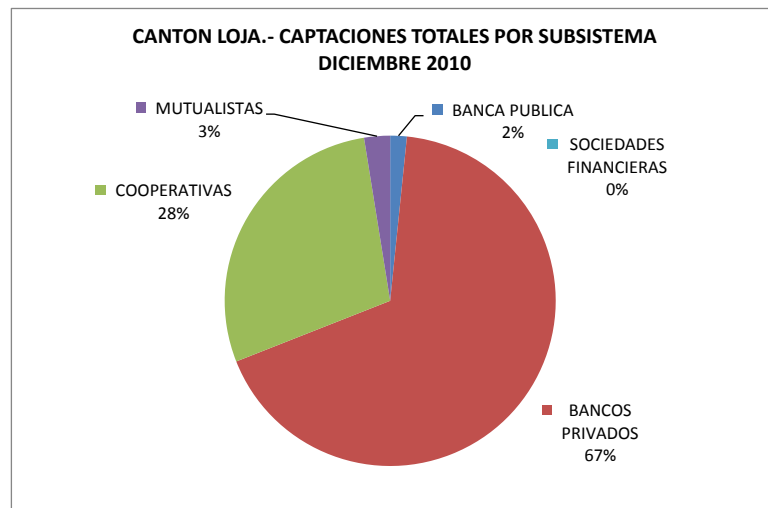


FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros  
ELABORACIÓN: Las Autoras

### 2.2.2. Por subsistema

De los US\$ 356 millones de dólares que se captaron en el cantón Loja, un 67% fue captado por el subsistema bancario privado y en un 28% fue captado por el subsistema cooperativo.

Gráfico No 7.



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros  
ELABORACIÓN: Las Autoras

Si bien el subsistema bancario privado cuenta con la mayor participación dentro del total de captaciones, es importante resaltar que a diciembre de 2008 este porcentaje fue del 28.5%, como se observa en el cuadro siguiente, mientras que el subsistema

cooperativo incrementa su participación. Este fenómeno se presenta dado el mayor protagonismo que tuvieron las cooperativas a raíz de la crisis bancaria en el Ecuador

Cuadro No.21.

Captaciones Totales por Subsistema (miles de dólares y porcentajes)

PROVINCIAS	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
BANCOS PRIVADOS	204,164.22	202,979.10	239,713.62	70.2%	68.3%	67.4%	-0.6%	18.1%
COOPERATIVAS	76,419.72	81,421.03	101,210.78	26.3%	27.4%	28.5%	6.5%	24.3%
MUTUALISTAS	7,488.60	8,608.40	9,000.63	2.6%	2.9%	2.5%	15.0%	4.6%
BANCA PUBLICA	2,621.26	4,220.52	5,755.89	0.9%	1.4%	1.6%	61.0%	36.4%
SOCIEDADES FINANCIERAS	-	-	-	0.0%	0.0%	0.0%	-	-
<b>Total general</b>	<b>290,693.80</b>	<b>297,229.06</b>	<b>355,680.92</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>2.2%</b>	<b>19.7%</b>

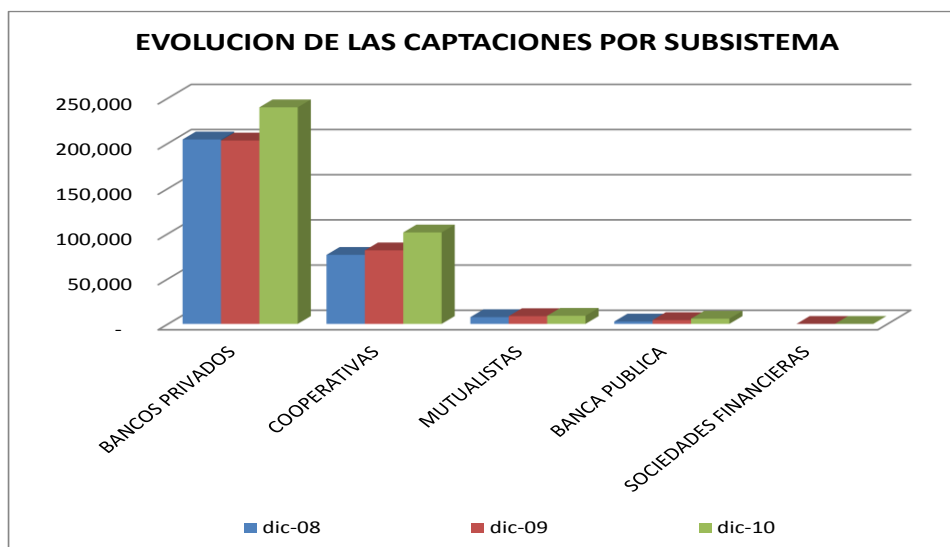
FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

Las Mutualistas mantienen su participación en un 2.5%, mientras que la Banca Pública cobra un mayor dinamismo en el Cantón Loja y de US\$ 2.6 millones de captaciones en diciembre de 2008 pasa a US\$ 5.7 millones de dólares en diciembre de 2010.

En cuanto a las sociedades financieras, como se anotó anteriormente, en el Cantón Loja contamos con una sociedad financiera: VAZCORP que si bien no presenta datos en captaciones totales, según los registros de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sí presenta datos en colocaciones totales que serán analizados más adelante.

Gráfico No 8.



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

Es importante recalcar que cada subsistema tiene sus particularidades y atiende a diferentes sectores socioeconómicos. Por ejemplo los Bancos Privados atienden preferentemente al sector comercial, de consumo y en menor proporción al sector microempresarial; por otra parte, pueden realizar captaciones en cuentas corrientes, para lo que no están facultadas las cooperativas.

Las Cooperativas, por otra parte, atienden las necesidades de financiamiento principalmente de los sectores microempresarial y de consumo, pero no pueden realizar captaciones en cuentas corrientes, lo que es limitante para atender al sector comercial.

La Banca Pública, atiende fundamentalmente necesidades de financiamiento del sector industrial a grande, mediana y pequeña escala, y se fondea con fondos públicos. Las Mutualistas se fondean con ahorros y depósitos a plazo para los planes de vivienda de sus asociados.

Esta diferenciación de los subsistemas también cambia la composición de las captaciones que influye en el estado de resultados de las Instituciones Financieras, debido a que los depósitos a la vista son captaciones de bajo costo con una tasa de interés promedio ponderada es de un 2.2%, mientras que los depósitos a plazo fijo son captaciones de alto costo que mantiene una tasa de interés promedio ponderada de entre un 5% y 8% dependiendo del subsistema.

En el siguiente cuadro y gráfico podremos observar la evolución de las captaciones totales por subsistema y por entidad financiera, lo que nos permitirá determinar el crecimiento que cada una de ellas tiene en el cantón y su segmento del mercado.

## Cuadro No.22.

Evolución de la Captaciones Totales por Subsistema  
y por entidad financiera del Cantón Loja

Suma de DEPOSITOS Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	dic-08	dic-09	dic-10
<b>BANCA PUBLICA</b>	<b>2,621.26</b>	<b>4,220.52</b>	<b>5,755.89</b>
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	2,621.26	4,220.52	5,755.89
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL			-
<b>BANCOS PRIVADOS</b>	<b>204,164.22</b>	<b>202,979.10</b>	<b>239,713.62</b>
AUSTRO	9,433.12	8,458.83	9,552.06
BOLIVARIANO	4,202.34	7,704.52	8,007.54
FINCA	188.78	294.52	343.07
GUAYAQUIL	30,993.32	23,657.59	24,512.71
LOJA	120,522.60	113,111.36	147,936.05
MACHALA	4,846.70	6,187.53	9,302.73
PICHINCHA	19,580.21	21,804.52	22,738.37
PROCREDIT	1,716.63	5,136.13	4,027.13
PRODUBANCO	9,773.76	9,785.32	9,369.69
SOLIDARIO		-	312.15
UNIBANCO	2,906.78	6,838.78	3,612.12
<b>COOPERATIVAS</b>	<b>76,419.72</b>	<b>81,421.03</b>	<b>101,210.78</b>
29 DE OCTUBRE	2,623.68	2,869.41	3,943.42
CODESARROLLO	684.63	1,168.48	2,204.76
COOPCCP	1,463.94	1,402.53	1,745.21
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA			1,746.41
MEGO	60,969.15	65,264.34	79,573.48
PADRE JULIAN LORENTE	10,678.33	10,716.27	11,997.50
<b>MUTUALISTAS</b>	<b>7,488.60</b>	<b>8,608.40</b>	<b>9,000.63</b>
PICHINCHA	7,488.60	8,608.40	9,000.63
<b>SOCIEDADES FINANCIERAS</b>			
VAZCORP		-	-
<b>Total general</b>	<b>290,693.80</b>	<b>297,229.06</b>	<b>355,680.92</b>

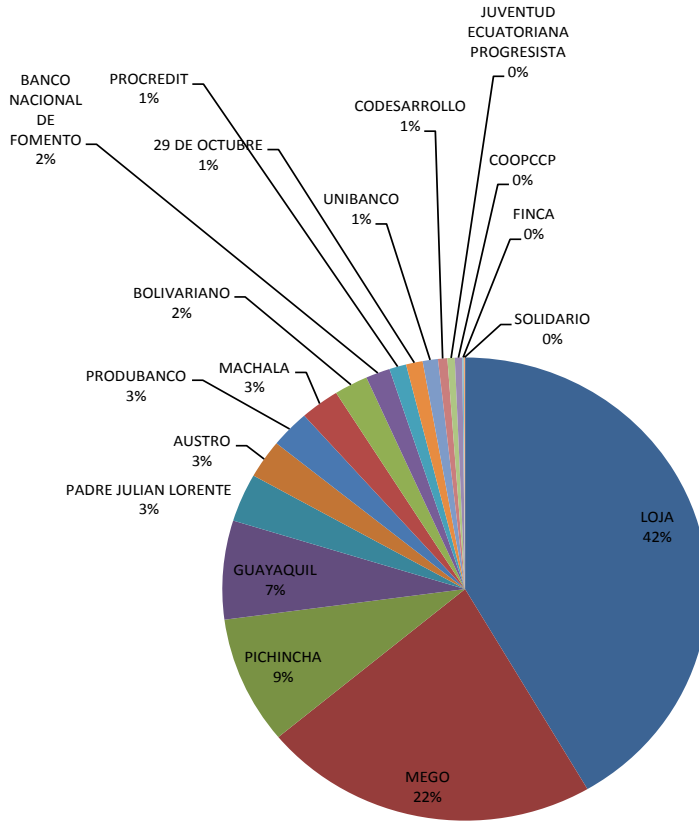
FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

En la Plaza de Loja la mayor participación le corresponde al Banco de Loja, por su trayectoria en la ciudad, seguido de CoopMego con el 22%, Banco del Pichincha con el 9% y Banco de Guayaquil con el 7%, las demás instituciones mantienen una participación igual y/o inferior al 3%.

Gráfico No 9.

### Participación de la entidades financieras en las Captaciones Totales del Cantón Loja



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

### 2.3. Evolutivo de colocaciones

El papel que desempeña el crédito en la economía es de gran importancia, como un instrumento eficaz en el proceso de reactivación económica y desarrollo.

Sin lugar a dudas que la calidad de la economía de un país es observable, entre otros aspectos, a través de la solvencia y solidez de su Sistema Financiero y de los servicios crediticios que se ofrece a los diversos agentes económicos.

El crédito también es considerado como el motor de la recuperación económica, por mencionar un ejemplo: mediante el financiamiento para la construcción de viviendas,

se genera actividad en alrededor de 40 ramas de la economía, así como 5 empleos directos y varios más indirectos.

Con los antecedentes expuestos, podemos determinar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país, por lo tanto, es necesario crear las bases de un Sistema Financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

### **2.3.1. Por tipo de cartera**

Los créditos que las Instituciones Financieras pueden otorgar, se agrupan conforme a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de repago y considerando lo establecido en el LIBRO I.- Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, TITULO IX.- De los Activos y de los Límites de Crédito, CAPÍTULO II.- Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de provisiones por parte de las Instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, SECCIÓN II.- Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación, en los siguientes tipos:

- Comerciales
- De Consumo
- Vivienda
- Microcréditos

a) **Créditos Comerciales:** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía. Las características de esta clase de créditos son:

- Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva de pequeña y mediana escala, de personas naturales o jurídicas, de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo,

industria, manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades;

- Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales, solventar capital de trabajo y/o proyectos de inversión en activos fijos tales como adquisición de maquinaria y equipos, instalaciones empresariales y locales comerciales; y,
- Orientados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación, mejoramiento de instalaciones, adquisición de terrenos no utilizados como residencia por el solicitante.

b) **Créditos de Consumo:** Son los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Estos créditos están orientados a:

- Nivelar el presupuesto familiar;
- La compra de muebles, vestuario y/o artefactos del hogar;
- Adquisición de vehículo de uso privado;
- Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones, viajes u otros; y,
- Pago de obligaciones personales.

c) **Créditos de Vivienda:** son los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, adquisición de terrenos, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

En el caso de dirigirse al financiamiento de bienes que no serán utilizados como residencia del solicitante del crédito, se considerarán como comerciales.



Los beneficiarios del crédito de vivienda pueden ser: las personas naturales cuya fuente principal de ingresos, constituye su remuneración o salario proveniente de su trabajo en relación de dependencia con el sector público o privado; y, las personas naturales dedicadas a actividades de micro, pequeña y mediana empresa, de producción, comercialización o servicios que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

- d) **Créditos Microempresariales o Microcréditos:** Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía, solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del Sistema Financiero prestamista.

Las características de esta clase de créditos son:

- Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de personas naturales de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades;
- Orientados a solventar las diversas necesidades financieras comerciales como requerimientos para adquisición de materia prima, productos para la comercialización, insumos, mantenimiento de equipos y máquinas, gastos operativos, etc.;
- Orientados a financiar proyectos de inversión, ampliaciones y adecuaciones, adquisición de maquinaria, equipos o en general activos fijos para el negocio.

- La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comercial, determinada a través del análisis del flujo del negocio.

La agrupación de los créditos otorgados por la entidades financieras bajo la clasificación anteriormente detallada se conoce como CARTERA DE CRÉDITOS, que como hemos anotado, incluye por una parte, una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa; y, por otra parte, incluyen una clasificación de acuerdo a su estado: cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

Para fines de nuestro análisis, se entiende por cartera por vencer, aquella que está siendo honrada puntualmente por los sujetos de créditos; y, entenderemos por cartera vencida, la suma de las operaciones de crédito que han caído en morosidad de acuerdo a los días de mora establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros en su Codificación de Resoluciones.

Es importante señalar, que por los créditos otorgados, las Instituciones Financieras cobran un interés el mismo que es calculado en función de una tasa de interés denominada activa, la cual mes a mes es fijada por el Banco Central del Ecuador.

El organismo rector constituye el Banco Central del Ecuador, el cual fija las tasas de interés activas efectivas máximas y las tasas de interés activas efectivas referenciales.

La tasa de interés activa efectiva máxima como su nombre lo indica es la tasa de interés tope a la cual las entidades pueden colocar sus créditos, aquellas que sobrepasen los límites establecidos son sujeto de sanciones.

Cuadro No.23.

## Tasas de Interés Activas, Efectivas, Referenciales y Máximas Vigentes (Agosto de 2011)

ago-11				
TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES				
Tipo de Créditos	Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
	Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
COMERCIAL	Productivo Corporativo	8.37	Productivo Corporativo	9.33
	Productivo Empresarial	9.54	Productivo Empresarial	10.21
	Productivo PYMES	11.27	Productivo PYMES	11.83
CONSUMO	Consumo	15.99	Consumo	16.3
VIVIENDA	Vivienda	10.38	Vivienda	11.33
MICROCREDITO	Microcrédito Acumulación Ampliada	22.97	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.5
	Microcrédito Acumulación Simple	25.24	Microcrédito Acumulación Simple	27.5
	Microcrédito Minorista	28.97	Microcrédito Minorista	30.5

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

Como anotamos anteriormente, a diciembre de 2010, el monto total de la cartera de créditos administrada por todo el Sistema Financiero nacional, ascendió a US\$ 17.286 millones de dólares, el 2.7% de ellos son colocados en la provincia de Loja.

Son US\$ 464 millones de dólares, los que se han colocado en la Provincia de Loja, de este monto, US\$ 363 millones de dólares, es decir un 78.4% corresponden a la cartera de créditos otorgada en el Cantón Loja.

Cuadro No.24.

## Cartera de Crédito por Segmento-Cantón Loja

	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
COMERCIAL	135,737.33	137,609.37	150,983.89	45.4%	46.5%	41.5%	1.4%	9.7%
CONSUMO	87,220.86	85,662.59	118,392.20	29.1%	29.0%	32.5%	-1.8%	38.2%
MICROEMPRESA	36,838.54	34,683.35	45,795.70	12.3%	11.7%	12.6%	-5.9%	32.0%
VIVIENDA	39,478.04	37,787.57	48,586.46	13.2%	12.8%	13.4%	-4.3%	28.6%
<b>Total general</b>	<b>299,274.77</b>	<b>295,742.88</b>	<b>363,758.24</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>-1.2%</b>	<b>23.0%</b>

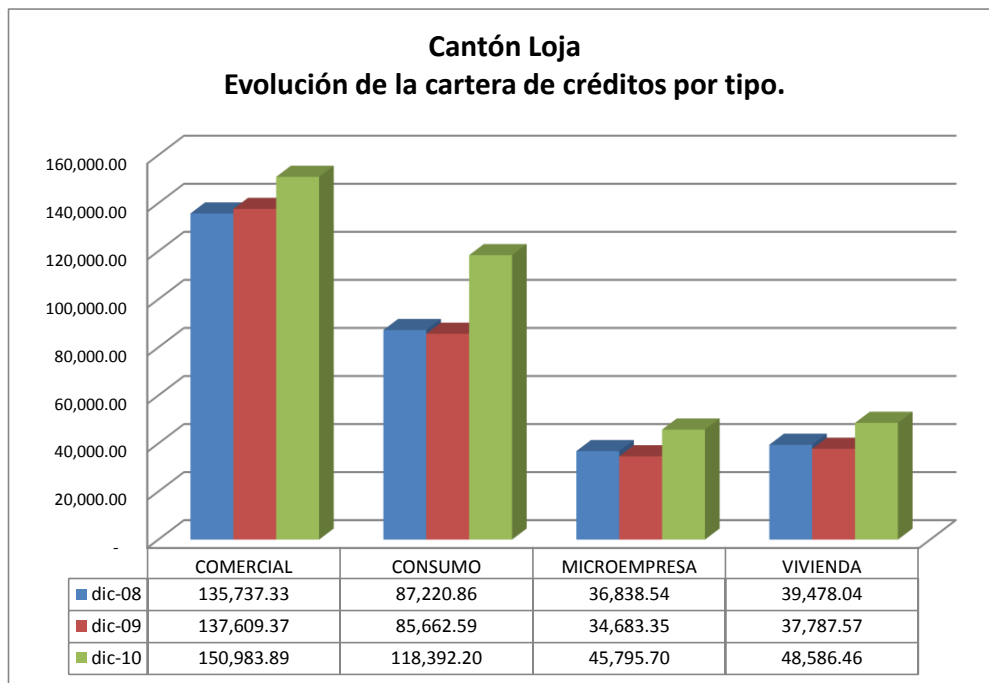
FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el año 2009 se observa una disminución de los montos de colocaciones de créditos en la cartera de consumo, microempresa y vivienda; la cartera de consumo crece levemente. A nivel consolidado, existió un decrecimiento del 1.4% en este años respecto del año 2008.

Para el 2010 se observa una recuperación en el crecimiento de los cuatro tipos de cartera, el tasa de crecimiento anual más alta es la de los segmentos consumo y microempresa.

Gráfico No 10.



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

Adicionalmente es imprescindible analizar la cartera por estado, es decir cuanta de la cartera total se encuentra vencida y cuanta se encuentra vigente.

A diciembre de 2010, de los US\$ 364 millones de dólares colocados en el Cantón Loja, US\$ 354 millones se encuentran vigentes y US\$ 10 millones de dólares se encuentran en estado vencido, por lo que al dividir estos US\$ 10 millones para la cartera total obtenemos el **ÍNDICE DE MOROSIDAD** que es 2.6%, porcentaje inferior al total de la provincia de Loja que es del 3.6% y al total nacional que es 3.5%.

Cuadro No.25.

Cartera de Créditos por Tipo, Año y Morosidad-Cantón Loja

FECHA / TIPO DE CARTERA	POR VENCER	IMPRODUCTIVA	TOTAL	MOROSIDAD
<b>dic-08</b>	<b>289,913</b>	<b>9,362</b>	<b>299,275</b>	<b>3.1%</b>
COMERCIAL	132,600	3,138	135,737	2.3%
CONSUMO	84,029	3,192	87,221	3.7%
VIVIENDA	39,131	347	39,478	0.9%
MICROEMPRESA	34,153	2,686	36,839	7.3%
<b>dic-09</b>	<b>283,499</b>	<b>12,244</b>	<b>295,743</b>	<b>4.1%</b>
COMERCIAL	132,107	5,503	137,609	4.0%
CONSUMO	82,113	3,550	85,663	4.1%
VIVIENDA	37,354	433	37,788	1.1%
MICROEMPRESA	31,925	2,758	34,683	8.0%
<b>dic-10</b>	<b>354,276</b>	<b>9,482</b>	<b>363,758</b>	<b>2.6%</b>
COMERCIAL	147,214	3,770	150,984	2.5%
CONSUMO	115,385	3,007	118,392	2.5%
VIVIENDA	47,983	604	48,586	1.2%
MICROEMPRESA	43,694	2,102	45,796	4.6%

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

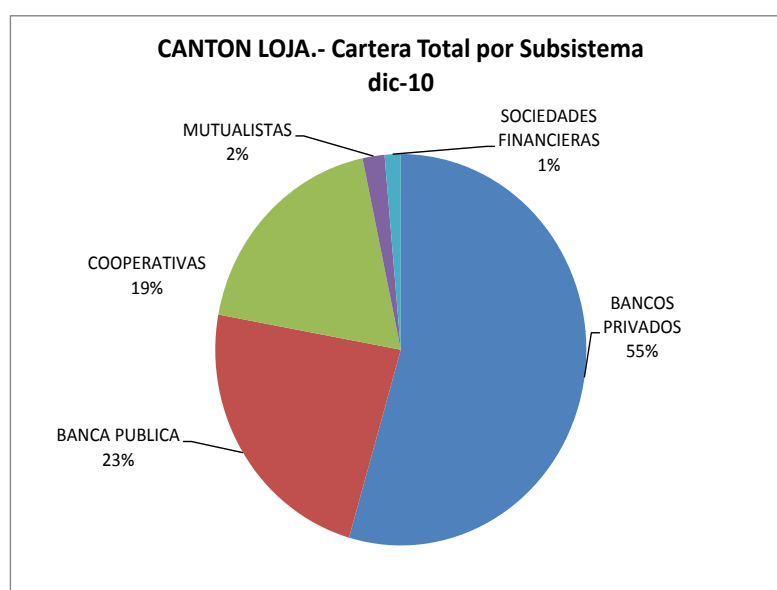
ELABORACIÓN: Las Autoras

Por tipo de cartera, la cartera microempresarial es la que registra un mayor índice de morosidad, en tanto que la cartera de vivienda es la que registra el menor índice de morosidad.

**2.3.2. Por subsistema**

La banca privada y estatal concentra el 78% de los créditos otorgados en el Cantón Loja, en tanto que las cooperativas abarcan un 19% y en menor proporción están las Mutualistas (Mutualista Pichincha) y Sociedades Financieras (Vazcorp) con concentración conjunta del 3%

Gráfico No 11.



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el cuadro siguiente, podemos observar la cartera de crédito por subsistema y por entidad en el Cantón Loja, siendo el Banco del Estado, Banco de Loja y CoopMego, las Instituciones Financieras que cuentan con la mayor participación dentro de cada uno de sus subsistemas.

Cuadro No.26.

Cartera Total por Subsistema y Entidad- Cantón Loja-(Miles de Dólares)

	dic-08	dic-09	dic-10	PARTICIPACION			VARIACION ANUAL	
				dic-08	dic-09	dic-10	dic-09/dic-08	dic-10/dic-09
<b>BANCA PUBLICA</b>	<b>72,754</b>	<b>83,307</b>	<b>85,032</b>	<b>24.3%</b>	<b>28.2%</b>	<b>23.4%</b>	<b>14.5%</b>	<b>2.1%</b>
BANCO DEL ESTADO	42,204	52,756	53,391	14.1%	17.8%	14.7%	25.0%	1.2%
BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA		3	1	0.0%	0.0%	0.0%		-44.3%
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	17,497	17,714	18,998	5.8%	6.0%	5.2%	1.2%	7.2%
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	13,052	12,834	12,641	4.4%	4.3%	3.5%	-1.7%	-1.5%
<b>BANCOS PRIVADOS</b>	<b>163,412</b>	<b>149,950</b>	<b>198,264</b>	<b>54.6%</b>	<b>50.7%</b>	<b>54.5%</b>	<b>-8.2%</b>	<b>32.2%</b>
AMAZONAS	7	7	5	0.0%	0.0%	0.0%	-2.7%	-28.7%
AUSTRO	12,942	10,607	15,809	4.3%	3.6%	4.3%	-18.0%	49.1%
BOLIVARIANO	2,954	2,266	2,466	1.0%	0.8%	0.7%	-23.3%	8.8%
FINCA	2,895	1,626	1,760	1.0%	0.5%	0.5%	-43.8%	8.2%
GENERAL RUMIÑAHUI	91	140	216	0.0%	0.0%	0.1%	54.2%	53.7%
GUAYAQUIL	35,662	37,941	38,205	11.9%	12.8%	10.5%	6.4%	0.7%
INTERNACIONAL	0			0.0%	0.0%	0.0%		
LOJA	93,298	77,633	106,565	31.2%	26.3%	29.3%	-16.8%	37.3%
MACHALA	5,062	6,333	8,588	1.7%	2.1%	2.4%	25.1%	35.6%
PACIFICO	594	644	1,011	0.2%	0.2%	0.3%	8.4%	56.9%
PICHINCHA	3,526	5,453	8,525	1.2%	1.8%	2.3%	54.6%	56.3%
PROCREDIT	2,781	3,189	5,809	0.9%	1.1%	1.6%	14.7%	82.2%
PRODUBANCO	2,186	2,827	4,018	0.7%	1.0%	1.1%	29.3%	42.1%
SOLIDARIO			3,289	0.0%	0.0%	0.9%		
UNIBANCO	1,413	1,284	1,999	0.5%	0.4%	0.5%	-9.1%	55.6%
<b>COOPERATIVAS</b>	<b>56,073</b>	<b>53,644</b>	<b>68,405</b>	<b>18.7%</b>	<b>18.1%</b>	<b>18.8%</b>	<b>-4.3%</b>	<b>27.5%</b>
29 DE OCTUBRE	2,027	2,604	3,630	0.7%	0.9%	1.0%	28.4%	39.4%
CODESARROLLO	1,344	2,265	4,809	0.4%	0.8%	1.3%	68.5%	112.3%
COOPMEGO	39,871	37,515	43,196	13.3%	12.7%	11.9%	-5.9%	15.1%
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA			3,872	0.0%	0.0%	1.1%		
PADRE JULIAN LORENTE	12,831	11,261	12,899	4.3%	3.8%	3.5%	-12.2%	14.5%
<b>MUTUALISTAS</b>	<b>6,696</b>	<b>6,884</b>	<b>6,965</b>	<b>2.2%</b>	<b>2.3%</b>	<b>1.9%</b>	<b>2.8%</b>	<b>1.2%</b>
PICHINCHA	6,696	6,884	6,965	2.2%	2.3%	1.9%	2.8%	1.2%
<b>SOCIEDADES FINANCIERAS</b>	<b>339</b>	<b>1,958</b>	<b>5,092</b>	<b>0.1%</b>	<b>0.7%</b>	<b>1.4%</b>	<b>477.7%</b>	<b>160.1%</b>
VAZCORP	339	1,958	5,092	0.1%	0.7%	1.4%	477.7%	160.1%
<b>Total general</b>	<b>299,275</b>	<b>295,743</b>	<b>363,758</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>-1.2%</b>	<b>23.0%</b>

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

## **2.4. Productos y servicios financieros. Tipos y costos**

El primero y segundo incisos del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformado con el artículo 11 de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, dispone que *los servicios activos, pasivos o de cualquier otra naturaleza que presten las Instituciones Financieras deberán sujetarse a las tarifas máximas que serán segmentadas por la naturaleza de cada institución financiera y determinadas trimestralmente por la Junta Bancaria y publicadas en las páginas web y oficinas de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las Instituciones Financieras conforme a la normativa expedida para el efecto por la Junta Bancaria.*

La Superintendencia de Bancos y Seguros es el organismo encargado de autorizar previamente los servicios a ser libremente aceptados y recibidos por los clientes y usuarios y determina las actividades propias del giro del negocio que no constituyen servicios; las actividades bancarias propias del giro del negocio.

En su normativa, la Superintendencia de Bancos y Seguros define a los servicios financieros como “...*los servicios provistos por la institución del Sistema Financiero con el objeto de satisfacer requerimientos de sus clientes y usuarios.*”; y los clasifica en:

### **a) Tarifas básicas (TB)**

Son aquellas relacionadas con operaciones inherentes al giro del negocio de las instituciones del sistema financiero, que no constituyen servicios financieros sujetos al cobro de tarifa.

Las operaciones que están sujetas a tarifas básicas constan en la Resolución No. JB-2009-1316, de 22 junio de 2009, que consta en el anexo 2.

### ***b) Servicios financieros sujetos a tarifa máxima (TA)***

Son aquellos servicios financieros determinados expresamente por la Junta Bancaria que no implican transacciones básicas, por los cuales la institución del Sistema Financiero podrá cobrar una tarifa no superior a la máxima establecida por el mencionado organismo.

La Tabla 108 “TIPOS DE SERVICIOS”<sup>6</sup> publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguro, especifica los servicios generales y por institución financiera, definidos con tarifa máxima.

### ***c) Servicios financieros tarifados diferenciados (TD):***

Son aquellos servicios financieros diferenciados expresamente autorizados por la Junta Bancaria para cada institución y que no son de uso generalizado, ni estandarizado, ofrecidos por la institución del Sistema Financiero para satisfacer necesidades no esenciales ni básicas de los clientes o usuarios, ver ejemplo de Servicios financieros tarifados diferenciados de CoopMego en el anexo 3.

En la Resolución No. JB-2011-1950, que adjuntamos como anexo 4 a la presente investigación, se observan las tarifas definidas por la Junta Bancaria para el período trimestral que comprende los meses de julio, agosto y septiembre de 2011.

#### **2.4.1. Por Subsistema e institución financiera**

A continuación presentamos los costos de los productos y servicios financieros que ofrecen las diferentes Instituciones Financieras en el cantón Loja agrupadas en Cooperativas y Bancos, para lo cual fue necesario investigar en cada institución y en las páginas web de las mismas y de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los productos son diseñados por cada una de las Instituciones Financieras de acuerdo al segmento de mercado atendido y las necesidades y preferencias de sus clientes por lo que no fue posible realizar una matriz comparativa en algunos casos.

---

<sup>6</sup> Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y seguros, disponible en [http://www.superban.gov.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=20&vp\\_tip=2](http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=20&vp_tip=2)



### 2.4.1.1. Cooperativas

#### **a) Tasas Pasivas**

Como anotamos anteriormente, las Cooperativas de Ahorro y Crédito solo están facultadas para atender depósitos de ahorro de sus socios o clientes, no cuentan con el producto de captaciones “depósitos en cuenta corriente”.

Para establecer una diferenciación competitiva, las Instituciones Financieras ofrecen una ligera modificación de la tasa de interés pasiva, observamos que la Cooperativa Desarrollo ofrece cinco productos de depósito de ahorro, mientras que la Cooperativa CCP (Comercio, Construcción y Producción) ofrece un solo producto.

Adicionalmente observamos que cada institución financiera ofrece su producto de ahorros diferenciando el rango de monto, esto se debe a que cada institución financiera atiende diferentes segmentos de mercado, con diferentes niveles de ingreso, por lo que determinan sus tasas en función de la composición de sus captaciones por número de clientes y montos promedio administrados.

Por ello no es fácil efectuar una comparación que permita determinar la institución que tiene una mejor propuesta; sin embargo esta diferenciación ayuda en el mercado ya que el socio o cliente tiene una gama diferente de productos, segmentos de rango y condiciones de producto que puede elegir dependiendo de sus objetivos o necesidades, en el anexo 5 se presentan las Tasas de Interés Pasivas de depósitos de ahorro que ofrecen las cooperativas reguladas de la ciudad de Loja.

Igual situación se presenta en Depósitos a Plazo Fijo, cada institución financiera trata de diferenciar su producto, definiendo rangos de monto y tasas dependiendo del segmento de mercado al cual atienden.

En depósitos a plazo fijo ingresa una nueva variable que condiciona la definición de tasas que es el rango de plazo, como se puede observar en el Anexo 5 de Tasas de Interés de depósitos a plazo fijo.

Si una persona necesita invertir US\$ 50.000 dólares a más de 360 días, las cooperativas CoopMego, Padre Julián Lorente y JEP ofrecen 8.5% como tasa de

interés pasiva. El socio o cliente definirá su mejor opción en función de otras variables como confianza, fidelidad, entre otras.

### ***b) Tasas Activas***

Como analizamos en el Cuadro No. 17 de la presente investigación, el Banco Central del Ecuador establece las tasas de interés activas, efectivas, referenciales y máximas por tipo de segmento y por subsegmento dentro de cuyos rangos las Instituciones Financieras pueden ofrecer sus productos de crédito.

El Banco Central del Ecuador define los límites, pero las Instituciones Financieras determinan características de los productos de créditos y definen las tasas en función de segmento de mercado, rango de tiempo, riesgo del sector de mercado al que va dirigido el producto, demanda del crédito, tiempo de respuesta en el otorgamiento, entre otras variables.

Si una persona natural o jurídica desea un crédito microcrédito por US\$ 5 000,00 dólares, CoopMego ofrece una tasa nominal de 19.9%, JEP, 19.5%, Padre Julián Lorente 19.9%, y 29 de Octubre 24%, la decisión del socio o clientes dependerá de los plazos que definen la cuota a pagar y de otras variables como servicios adicionales, oportunidad en el tiempo de entrega, seguros, aportes adicionales, requisitos, entre otros.

### ***c) Servicios financieros***

- *Tarjetas de débito:*

Las cooperativas de ahorro y crédito están facultadas para ofrecer el servicio de tarjetas de débito, sus costos relacionados con la emisión, renovación anual y reposición se encuentran regulados por la Superintendencia de Bancos.

Según consta en el cuadro de Tarjetas de Debido del anexo 5, en la ciudad de Loja, poseen cajero automático cuatro cooperativas reguladas, las mismas que mantienen costos de emisión entre 2 y 5,15 dólares que es el máximo permitido por la SBS.

Los costos de renovación anual todas las cooperativas de la plaza mantienen valores de 1.85 dólares que es el máximo permitido por la SBS; mientras que los valores de reposición de la tarjeta por pérdida o deterioro se encuentran entre 2 y 4,94 dólares que es el máximo permitido.

Al realizar un análisis de la plaza de Loja, según se puede constatar en el anexo 5, en tarjetas de débito, la cooperativa que ofrece menores costos en emisión, renovación y reposición es CoopMego.

- *Trasferencias internas e interbancarias*

Los costos de las transferencias interbancarias e internas se encuentran reguladas por el organismo de control, es así que las cooperativas de ahorro y crédito no están facultadas para cobrar valores por las transferencias entre cuentas de la propia entidad; en tanto que la SBS ha dispuesto techos máximos para las transferencias del Sistema de Pagos Interbancarios (SPI) enviadas y recibidas, como para las transferencias nacionales con otras entidades.

De acuerdo al cuadro de Transferencias del anexo 5 se pudo determinar que en la ciudad de Loja lo siguiente:

- Para las transferencias SPI enviadas a las oficinas de las cooperativas los menores costos los ofrece la Cooperativa 29 de Octubre con un valor de un dólar frente a un máximo permitido de 2,15 dólares.
- En las transferencias Interbancarias SPI enviadas por internet, el menor costo corresponde a la Cooperativa Riobamba con un valor de 30 centavos de dólar, el cual es inferior al máximo de 50 centavos de dólar permitido por la SBS.
- Los costos para las transferencias nacionales a otras entidades mantienen en las cooperativas un costo de 2 dólares que es el máximo permitido.

- *Cheques devueltos*

Los cheques que son depositados en Instituciones Financieras y que son devueltos por alguna circunstancia mantienen un costo máximo de 2.79 dólares en el caso de cheques nacionales y para los del exterior el valor a cobrar es de hasta 3.24 dólares

En la ciudad de Loja todas las cooperativas de ahorro y crédito se acogen al valor máximo permitido por el organismo de control según se puede observar en el cuadro Devolución de Cheques del anexo 5.

- *Retiros en Cajero Automático de Otras IFIS.*

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito, disponen de un sistema que les permite realizar retiros en los cajeros automáticos de otras Instituciones Financieras y viceversa.

Los costos máximos que se pueden cobrar se encuentran regulados entre 30 y 50 centavos de dólar, según consta en el anexo 5 y la preferencia del cajero se da por situaciones principalmente de ubicación y cobertura.

- *Otros Servicios*

Como otros servicios se catalogan a la reposición por pérdida de cartola, a las referencias bancarias y a la impresión del estado de cuenta.

Según se puede observar en anexo 5 en la tabla otros servicios, las cooperativas se acogen generalmente a los máximos fijados por la SBS.

#### **2.4.1.2. Bancos**

##### **a) Tasas Pasivas**

- *Depósitos de Ahorro y Cuentas Corrientes*

En los bancos, la fijación de las tasas de interés pasivas es similar al de las cooperativas en cuanto a que las fija el Banco Central del Ecuador, ofrecen una ligera modificación en las tasas de interés pasivas para los depósitos de ahorro, que se define en función del promedio de depósitos que el cliente mantenga en sus cuentas.

Adicionalmente, las tasas de interés para depósitos de ahorro varían, según el producto que ofrece el banco, es así que mientras mayor es el plazo de retiro del depósito, mayor es la rentabilidad para el ahorrista.

- *Depósitos a Plazo Fijo*

En la fijación de tasas de interés para depósitos a plazo fijo, las instituciones financieras, consideran rangos de monto, rangos de plazo. Es así que en el anexo 6 se puede observar que el interés más alto corresponde especialmente a los periodos mayores a 180 días, lo cual permite a las Instituciones Financieras lograr un mejor calce entre sus activos y pasivos.

En el anexo 6 se puede observar que las tasas de interés para depósitos a plazo fijo que ofrecen el Banco de Loja, ProCredit y Unibanco presenta una estructura similar; mientras que el Banco Pichincha ofrece tasas inferiores porque su principal carta de presentación es el prestigio que mantiene a nivel nacional.

## **b) Tasas Activas**

Las tasa de interes activas se presentan en el anexo 6, las mismas que son fijadas por los bancos, según las siguientes consideraciones:

- Tipo de créditos (Consumo, Vivienda, Microcréditos, Comercial);
- Segmento (Consumo, Vivienda, Minorista, Acumulación Simple, Acumulación Ampliada, Productivo Pymes, Productivo Empresarial, Productivo Corporativo);
- Monto del crédito;
- Nivel de riesgo;
- Plazo;
- Garantías;

- Historial crediticio; entre otros.

Por ejemplo un microcrédito tiene una tasa de interés más elevada en Banco Solidario (30.47%) y la tasas más baja es la de Banco del Austro (19.5%). Los Bancos de Guayaquil y Bolivariano no ofrecen microcréditos.

### **c) Servicios financieros**

Las tarifas para los servicios financieros son fijadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que no presentan diferencias con respecto a las tarifas permitidas para las cooperativas.

- *Tarjetas de Débito*

Los bancos con presencia en la ciudad de Loja se acogen en su mayoría a las tarifas máximas permitidas, la excepción es el Banco Solidario que mantiene costos más bajos en emisión y reposición, ver anexo 6.

- *Transferencias interbancarias e internas*

En el costo de las transferencias internas no presenta costos, sin embargo, en las transferencias interbancarias, los bancos fijan sus tarifas con tendencia a los máximos, excepción del ProCredit que mantiene costos más competitivos según el cuadro de transferencias del anexo 6.

- *Cheques Devueltos*

En el caso de los cheques devueltos, los bancos con presencia en la ciudad de Loja se acogen en su mayoría a las tarifas máximas permitidas a excepción del ProCredit que mantiene de un dólar en el caso de los cheques nacionales (ver anexo 6).

- *Costo de Retiro en Cajeros Automáticos de otras IFIS*

Los bancos mantienen sus tarifas de retiros en cajero automático en los máximos permitidos y según el anexo 6, el Banco del Austro es la única entidad con una ligera diferencia frente a costo máximos permitido.

Todas la IFIs se fueron a los niveles máximos, excepto Banco del Austro.

- *Otros Servicios*

En relación a los otros servicios de reposición de cartola por pérdida, de referencias bancarias y de estado de cuenta; los bancos han fijado las tarifas máximas permitidas, las únicas instituciones que cobran por debajo de lo permitido en el servicio de estado de cuenta son el Banco del Austro y el ProCredit con valores de 1,5 y 0,5 dólares respectivamente. (Ver anexo 6)

Como hemos observado tanto en el caso de cooperativas como en el de bancos, mutualistas o financieras, la primera variable que se considera para determinar el precio de sus productos y servicios es la regulación legal, en este caso los valores máximos determinados por los organismos de control (Superintendencia de Bancos y Seguros, Junta Bancaria, Banco Central del Ecuador); luego deben observar la capacidad interna para absorber costos fijos y variables, la demanda del producto y servicios, los niveles de riesgos, la situación geográfica, entre otros.

Por su parte el usuario debe observar a más del costo de los servicios financieros, criterios como: calidad de servicio, oportunidad, fidelidad, requisitos, accesibilidad, cobertura, servicios tecnológicos, solvencia, confianza, segmento de mercado, entre otros.

Podemos decir que la decisión de compra depende de varios factores que las Instituciones Financieras deben observar en sus investigaciones de mercado, ya que, al estar regulados los precios, la competencia se orienta a otros factores como los que ya hemos anotado.

### CAPÍTULO III

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



## **CAPÍTULO III: Acceso y preferencia de productos y servicios financieros. Una perspectiva desde la demanda.**

### **INTRODUCCIÓN**

La Banca Ecuatoriana se vio afectada luego de la crisis bancaria del año 1999, a raíz de este hecho, los bancos han tenido que mejorar en forma significativa sus productos y servicios financieros para recuperar clientes y la confianza de los mismos. Para lograrlo, las entidades financieras deben considerar las necesidades de sus clientes, tratando de cumplir con sus exigencias mejorando sus servicios y al mismo tiempo ofreciendo seguridad en sus transacciones.

Con la finalidad de determinar el acceso y preferencia de productos y servicios financieros de los habitantes del cantón Loja, se aplicaron 234 encuestas a los clientes de los bancos: Pichincha, Guayaquil, Bolivariano, y; de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista.

El modelo de la encuesta, fue establecida por la Escuela de Administración en Banca y Finanzas – UTPL y está enfocada para obtener datos generales del encuestado, acceso a productos y servicios financieros, canales de comunicación entre el cliente y la entidad financiera. En el presente capítulo se analiza los resultados obtenidos en el trabajo de campo, según la encuesta aplicada.

#### **3.1. Factores que Influyen en la Preferencia de Productos y Servicios Financieros**

Para el análisis de los factores que influyen en las preferencias de los clientes de las cuatro Instituciones Financieras, en las que se aplicaron las encuestas, se procederá inicialmente a estudiar la estructura y principales características de la población en estudio.

- **Estructura por Género.**

Según la estructura de género de los encuestados, el 54.27% de las personas que acceden a los productos y servicios financieros son mujeres; mientras que el restante 45.73% son hombres.

En los porcentajes por género que accede a los servicios financieros, predomina el acceso de las mujeres, lo cual, se relaciona con la estructura poblacional del cantón Loja que según los datos del INEC al 2011, está conformada principalmente (51.84%) por el género femenino.

Cuadro No.27.

Composición de los encuestados según el sexo

Sexo	No. de encuesta	Participación %
Femenino	127	54,27%
Masculino	107	45,73%
<b>Total general</b>	<b>234</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

- **Estructura de edad de la población.**

La población en estudio se encuentra conformada principalmente por personas con edades entre los 20 y 39 años de edad, con una concentración conjunta del Sistema Financiero en un 64,10%. El siguiente rango de edad alcanza un 14.10% del total de los encuestados y corresponden a personas de entre 40 a 49 años.

Cuadro No.28.

Composición de los encuestados según la edad

Edad	No. de encuesta	Participación %
15 a 19 años	15	6,41%
20 a 29 años	74	31,62%
30 a 39 años	76	32,48%
40 a 49 años	33	14,10%
50 a 59 años	26	11,11%
60 años en adelante	10	4,27%
<b>Total general</b>	<b>234</b>	<b>100,00%</b>

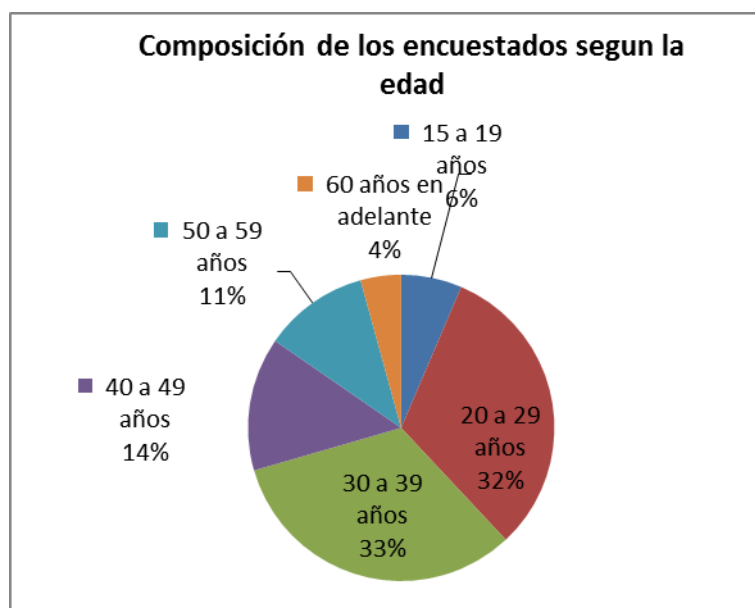
FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: Las Autoras

Los resultados de la Encuesta evidencian que los principales clientes del Sistema Financiero son las personas que se encuentran incorporadas a la fuerza laboral del país y que corresponde generalmente a los grupos poblacionales entre 18 y 65 años de edad.

Para corroborar los resultados, es importante indicar que en el Cantón Loja (según datos del Censo 2010) de 214.855 habitantes, el 42.9%, es decir 92.137 habitantes forman parte de la población económicamente activa.

Gráfico No 12.



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

- **Nivel de Instrucción**

Respecto al nivel de instrucción de los encuestados, el 53.4% tienen tercer nivel de educación y el 32.5% tienen educación secundaria y el restante porcentaje del 14.1% se encuentra distribuido entre: cuarto nivel (8.5%), primario (3.8%), ninguno (0.9%) y no contesta el 0.9%).

De los resultados obtenidos se puede determinar que la población con mayor nivel de instrucción académica, acceden con mayor frecuencia a los servicios financieros,

y constituyen los sectores a los que se debe enfocar los productos financieros para atender sus necesidades, facilitando la tramitología que ahorre tiempo y dinero.

Otro factor importante de considerar es que mientras mayor es el nivel de formación académica de la población, mayor es su el nivel de ingreso y la posibilidad de que las instituciones de intermediación financiera puedan efectuar su negocio con menor riesgo de incumplimiento, especialmente en la concesión de créditos.

### **Cuadro No.29.**

Composición de los encuestados según la edad y nivel de instrucción

Edad	Nivel						Total general	Participación %
	Ninguna	Primario	Secundario	Tercer Nivel	Cuarto Nivel	No contesta		
15 a 19 años			11	4			15	6,41%
20 a 29 años		1	22	46	4	1	74	31,62%
30 a 39 años	1	5	16	44	10		76	32,48%
40 a 49 años	1	1	15	14	2		33	14,10%
50 a 59 años		2	8	13	2	1	26	11,11%
60 años en adelante			4	4	2		10	4,27%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>76</b>	<b>125</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>234</b>	<b>100,00%</b>
<b>Participación %</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>32,5%</b>	<b>53,4%</b>	<b>8,5%</b>	<b>0,9%</b>	<b>100,0%</b>	

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

A nivel de rango de edades, quienes acceden principalmente a los productos y servicios financieros, son personas entre 30 y 39 años en un 32.48% y de 20 a 29 años en un 31%. Las personas agrupadas en los otros rangos de edad, representan el 35.9%.

Al cruzar las variables de instrucción académica y de rangos de edades se evidencia que las personas con edades entre 20 y 39 años acceden en su mayoría a los servicios financieros y su nivel de formación es secundaria y superior.

- **Situación Laboral**

En cuanto a la situación laboral de los clientes y socios de las instituciones financieras, el 27% tiene negocio propio, el 23.5% trabaja en el sector público, un

porcentaje igual (23.5%) trabajan en el sector privado y un importantes 11.54% es estudiante.

Los resultados de ésta pregunta revelan que el principal mercado (47%) del sector financiero se concentra en personas que mantienen relación laboral de dependencia, de ahí que en la provincia de Loja la principal línea de crédito solicitada sea de Consumo.

### **Cuadro No.30.**

Composición de los encuestados según su situación laboral

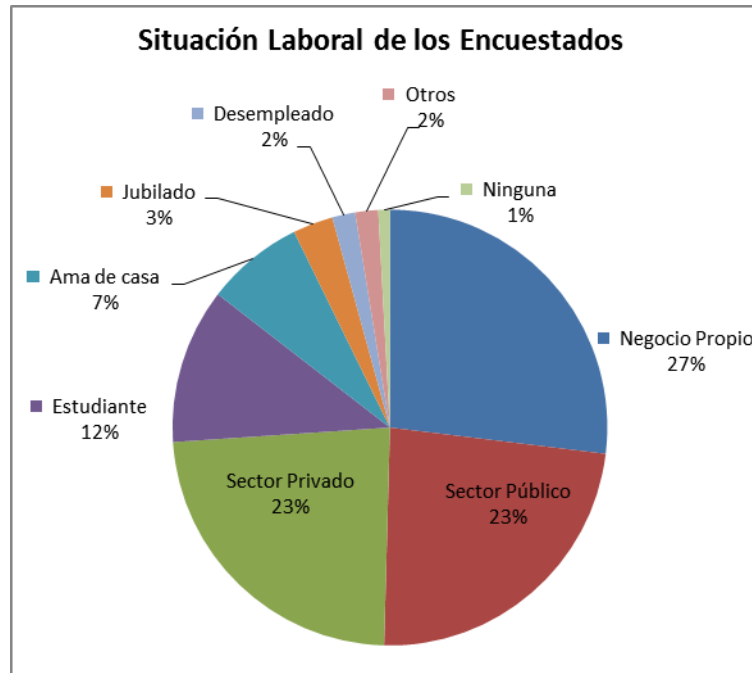
<b>Situación Laboral</b>	<b>No. de encuestados</b>	<b>Participación %</b>
Negocio Propio	63	26,92%
Sector Público	55	23,50%
Sector Privado	55	23,50%
Estudiante	27	11,54%
Ama de casa	17	7,26%
Jubilado	7	2,99%
Desempleado	4	1,71%
Otros	4	1,71%
Ninguna	2	0,85%
<b>Total general</b>	<b>234</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

La situación laboral de los clientes de las entidades financieras, es una de las principales variables que debe analizar para que los productos financieros que les ofrecen se adapten a sus necesidades. Por ello, además de la línea de crédito de consumo que se ofrece a las personas con relación de dependencia o con una renta fija; es necesario, que se identifique las necesidades de financiamiento de las personas que tienen negocio propio, para que se oferten productos de microcrédito en caso de que los clientes trabajen de manera informal y su financiamiento sea de hasta 20 mil dólares; o que se oferten créditos productivos para las empresas más grandes, constituidas formalmente y con necesidades de financiamiento mayores a los 20 mil dólares.

Gráfico No 13.  
Situación Laboral de los Encuestados



FUENTE: Encuestas  
ELABORACIÓN: Las Autoras

- **Acceso a Tecnologías de la Información.**

En el mundo globalizado es importante conocer el acceso de los clientes a las tecnologías de la información que se han convertido en una eficaz alternativa para realizar negocios con bajo costo operativo.

Para relacionar el acceso de los clientes a las tecnologías de la información, se les consultó si disponen actualmente de una cuenta de correo electrónico, los resultados fueron que el 73% si dispone de una cuenta; mientras que el 26.92% no dispone.

Del importante porcentaje que si dispone de una cuenta de correo electrónico, se determinó que las tres principales razones por las cuales utilizan el correo son para apoyar su trabajo; comunicarse con la familia y amigos; y, por estudios. Con los resultados de esta pregunta, es evidente que las instituciones financieras pueden hacer de las cuentas de correo electrónico un importante medio de comunicación con sus clientes para promocionar sus servicios, e incluso para realizar gestiones de cobranza de sus créditos, informándoles sobre sus fechas de vago y valor de pago.

### Cuadro No.31.

#### Uso del correo electrónico

Tiene cuenta correo	¿Cuál es la razón?	No. de encuestados	Participación %
No	No contesta	63	26,92%
Total No		63	26,92%
Si	Por trabajo	81	34,62%
	Comunicarse	62	26,50%
	Por estudios	18	7,69%
	Por negocios	7	2,99%
	Por moda	2	0,85%
	Otros	1	0,43%
Total Si		171	73,08%
<b>Total general</b>		<b>234</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En relación a la comunicación que se realiza en la actualidad, por medio de las redes sociales, el porcentaje de los clientes que actualmente son parte de una red social como Facebook, Twiter y otras es del 64.1%, por lo que las redes sociales también se han convertido en una importante herramienta para que las empresas promocionen sus productos y servicios.

### Cuadro No.32.

#### Uso de red social

Cuenta red social	Razon para tener red social	No. de encuestados	Participación %
Si	Comunicarse	97	64,67%
	Para conocer	32	21,33%
	Por moda	16	10,67%
	Por trabajo	5	3,33%
Total Si		150	100,00%
<b>Total general</b>		<b>150</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Al analizar los porcentajes de la población que dispone de una cuenta de correo electrónico y que son parte de una red social, también es importante considerar la edad de las personas. Así, se observa que el 43.62% de quienes tienen una cuenta de correo electrónico, también forman parte de una red social y tienen entre 20 y 29 años; y, que el 34.23% de quienes tienen una cuenta de correo electrónico también forman parte de una red social y tienen entre 30 y 39 años.

**Cuadro No.33.**

Uso de correo electrónico y red social por rango de edad

Tiene cuenta correo	Cuenta red social	15 a 19 años	20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 años en adelante	Total general
No	No	1,61%	6,45%	30,65%	29,03%	22,58%	9,68%	100,00%
	Si	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total No		1,59%	6,35%	30,16%	30,16%	22,22%	9,52%	100,00%
Si	No	0,00%	22,73%	27,27%	22,73%	18,18%	9,09%	100,00%
	Si	9,40%	43,62%	34,23%	6,04%	5,37%	1,34%	100,00%
Total Si		8,19%	40,94%	33,33%	8,19%	7,02%	2,34%	100,00%
<b>Total general</b>		<b>6,41%</b>	<b>31,62%</b>	<b>32,48%</b>	<b>14,10%</b>	<b>11,11%</b>	<b>4,27%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Al cruzar las variables de acceso a las tecnologías de la información, las edades de los usuarios y el nivel de instrucción, tenemos que el 64.43% de quienes tienen una cuenta de correo electrónico también forman parte de una red social, tienen entre 20 y 39 años y disponen de los niveles de instrucción secundario y superior.

De ésta manera, tenemos caracterizado el mercado por el que deben competir las instituciones financieras de la plaza, y los mecanismos más eficaces para establecer un canal de comunicación entre el cliente y la entidad.

**Cuadro No.34.**

Uso de correo electrónico y red social por nivel de instrucción

Tiene cuenta correo	Cuenta red social	Cuarto Nivel	Ninguna	No contesta	Primario	Secundario	Tercer Nivel	Total general
No	No	4,84%	3,23%	1,61%	11,29%	48,39%	30,65%	100,00%
	Si	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total No		6,35%	3,17%	1,59%	11,11%	47,62%	30,16%	100,00%
Si	No	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%	36,36%	45,45%	100,00%
	Si	8,05%	0,00%	0,67%	1,34%	25,50%	64,43%	100,00%
Total Si		9,36%	0,00%	0,58%	1,17%	26,90%	61,99%	100,00%
<b>Total general</b>		<b>8,55%</b>	<b>0,85%</b>	<b>0,85%</b>	<b>3,85%</b>	<b>32,48%</b>	<b>53,42%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras



Sin embargo, una vez conocido el mercado, es importante también que las instituciones financieras continúen llegando por mecanismos convencionales al mismo, ya que todavía se encuentran en un proceso de transición hacia la nueva era del comercio electrónico y aún se registran personas que no dispone de una cuenta de correo electrónico, de acceso a las redes sociales y que se encuentra en el rango de edad inferior a los 20 años pues puede ser un mercado potencial formado por nuevas generaciones; así como el superior a los 39 años, que generalmente es el que dispone de mayores ingresos y un mejor nivel de ahorro pero todavía no se familiariza con el internet y sus beneficios.

### 3.1.1. Estudio comparativo entre tipos de subsistemas (IFIS)

Las encuestas se aplicaron en tres bancos privados y una cooperativa de ahorro y crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que la totalidad de los encuestados son clientes del Sistema Financiero Regulado.

**Cuadro No.35.**

Clientes de la banca privada

Datos	No contesta	No corresponde	Si	Total general
Es cliente de la banca privada?	5	3	226	234
Es cliente de una cooperativa regulada?	5	3	10	18
Es cliente de una mutualista ?			1	1
Es cliente de sociedad financiera				
Es cliente de la banca pública?	1		1	2
Es usted cliente de una institución no regulada?				

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

De los encuestados, 226 son clientes de la banca privada, 10 trabajan con una cooperativa de ahorro y crédito regulada, 1 con una mutualista y 1 con la banca pública. Los 17 encuestados restantes únicamente trabajan con Cooperativas.

#### 3.1.1.1. Bancos Privados

Las instituciones preferidas por los encuestados, para efectuar sus transacciones, son el Banco Pichincha con el 53.54%, el Banco de Guayaquil con el 29.65% y el

Banco Bolivariano con el 14.60%; mientras que los demás bancos privados registran individualmente aceptación por menos del 1% de la muestra.

Se puede observar que entre las opciones 1 y 2 tenemos a instituciones financieras con importante participación en el mercado, especialmente por el nivel de cobertura, considerando que son las instituciones con mayor número de oficinas, ventanillas y cajeros automáticos a nivel nacional.

### **Cuadro No.36.**

Clientes de la banca privada por institución financiera opción 1

<b>Preferencia 1 en Bancos</b>	<b>Nro de Encuestas</b>	<b>Participación (%)</b>
BP Pichincha	121	53,54%
BP Guayaquil	67	29,65%
BP Bolivariano	33	14,60%
No Contesta	2	0,88%
BP Loja	2	0,88%
BP Austro	1	0,44%
<b>Total General</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Considerando las tres instituciones financieras con las que los habitantes del cantón Loja prefieren trabajar o representan la principal opción para ellos. A continuación se describe en cada caso la institución financiera que se registra como segunda:

- De los 121 clientes que trabajan con el Banco Pichincha un 38% tiene como opción 2 el Banco de Loja;
- De los 67 clientes que trabajan con el Banco de Guayaquil, el 36% tienen como opción 2 el Banco de Loja, y;
- Quienes trabajan con el Banco Bolivariano (14 encuestados), tienen como opción segunda en igual proporción al Banco Pichincha y Banco de Loja.

**Cuadro No.37.**

Clientes de la banca privada por institución financiera opción 1 y 2

Preferencia 1 banco	Preferencia 2 banco	No. de encuestados	Participación del total%	Participación por grupo %
BP Pichincha	No contesta	68		56,20%
	BP Loja	46		38,02%
	BPAustro	2		1,65%
	BP FINCA	1		0,83%
	BP Solidario	1		0,83%
	BP Bolivariano	1		0,83%
	BP Guayaquil	1		0,83%
	BP Procredit	1		0,83%
	<b>Total BP Pichincha</b>		<b>121</b>	<b>53,54%</b>
BP Guayaquil	No contesta	30		44,78%
	BP Loja	24		35,82%
	BP Pichincha	5		7,46%
	BPAustro	3		4,48%
	BP Machala	1		1,49%
	BP Solidario	1		1,49%
	BP Bolivariano	1		1,49%
	BP Rumiñahui	1		1,49%
	BP Produbanco	1		1,49%
<b>Total BP Guayaquil</b>		<b>67</b>	<b>29,65%</b>	<b>100,00%</b>
BP Bolivariano	No contesta	22		66,67%
	BP Pichincha	3		9,09%
	BP Loja	3		9,09%
	BP Machala	2		6,06%
	BP Guayaquil	1		3,03%
	BP FINCA	1		3,03%
	BP Produbanco	1		3,03%
	<b>Total BP Bolivariano</b>		<b>33</b>	<b>14,60%</b>
No contesta	No contesta	2		100,00%
<b>Total No contesta</b>		<b>2</b>		<b>100,00%</b>
BP Loja	BP Guayaquil	1		50,00%
	BP Bolivariano	1		50,00%
<b>Total BP Loja</b>		<b>2</b>	<b>0,88%</b>	<b>100,00%</b>
BPAustro	No contesta	1		100,00%
<b>Total BPAustro</b>		<b>1</b>	<b>0,44%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total general</b>		<b>226</b>		<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Con los resultados, se puede observar que en el cantón Loja, la población prefiere trabajar con Bancos privados grandes y reconocidos a nivel nacional; y que mantienen como segunda opción trabajar con el único banco privado local que es el de Loja, el mismo que hasta la fecha de realización del estudio es reconocido como el mejor de los bancos pequeño a nivel nacional con una calificación de riesgo AA

que se otorga a instituciones muy sólidas financieramente, con buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen.

### Cuadro No.38.

Clientes de la banca privada por institución financiera opción 2

Preferencia 2 banco	Clientes que si trabajan con la banca privada	Participación %
No contesta	123	54,42%
BP Loja	73	32,30%
BP Pichincha	8	3,54%
BPAustro	5	2,21%
BP Guayaquil	3	1,33%
BP Machala	3	1,33%
BP Bolivariano	3	1,33%
BP FINCA	2	0,88%
BP Solidario	2	0,88%
BP Produbanco	2	0,88%
BP Procredit	1	0,44%
BP Rumiñahui	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

#### 3.1.1.1.1. Estudio comparativo entre productos y servicios

Como se analizó en el Capítulo II, los productos que ofrecen las Instituciones Financieras se dividen en dos grandes grupos, las captaciones y las colocaciones, en el primero tenemos los depósitos a la vista (compuestos por los depósitos de ahorro y en cuentas corrientes) y los depósitos a plazo fijo; mientras que el segundo constan los créditos que pueden ser de consumo, comercial, vivienda y, microempresarial.

Los clientes del Banco del Pichincha prefieren el producto de cuenta de ahorros, lo cual se relaciona con la solvencia y prestigio que tiene la institución financiera a nivel nacional del país. Así mismo el otro servicio preferido es el de cuentas corrientes, con una participación del 26.99%. Éste producto se ofrece a las personas que tienen negocios propios porque se les facilita realizar el pago de proveedores ya que el banco tiene una amplia cobertura a nivel nacional.

### Cuadro No.39.

Producto financiero de mayor preferencia en el banco opción 1  
Banco Pichincha

Prioridad producto financiero banco 1	No. de quienes trabajan con la banca privada	Participación %
Cuenta ahorro	160	70,80%
Cuenta corriente	61	26,99%
No contesta	2	0,88%
Crédito comercial	1	0,44%
Tarjeta crédito Visa	1	0,44%
Polizas acumulación ( CDs)	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Por otra parte, en el Banco de Loja que es la opción 2 de preferencia en la plaza de Loja, luego de los bancos grandes, tenemos que de similar manera, al Banco Pichincha, los productos de preferencia son las cuentas de ahorro y corrientes.

### Cuadro No.40.

Producto financiero de mayor preferencia en el banco opción 2  
Banco de Loja

Prioridad producto financiero banco 2	No. de quienes trabajan con la banca privada	Participación %
No contesta	123	54,42%
Cuenta ahorro	55	24,34%
Cuenta corriente	41	18,14%
Crédito comercial	3	1,33%
Crédito vivienda	2	0,88%
Tarjeta crédito Visa	1	0,44%
Micrócrédito	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En relación a los servicios financieros a los que más acceden los clientes de los bancos tanto del Pichincha como de Loja, tenemos el uso de las tarjetas de débito y de las transferencias bancarias.

En el Banco Pichincha, Banco de Guayaquil y en el Banco Bolivariano que constituyen la opción uno para los clientes de la zona, el 45,13% de los clientes utilizan frecuentemente los cajeros automáticos por medio de la tarjeta y el 45.13% realiza recurrentemente transferencias bancarias.

En el Banco de Loja que representa la segunda opción, los servicios que usan frecuentemente los clientes son las trasferencias bancarias y de la tarjeta de débito con el 15.04%.

#### Cuadro No.41.

Servicio financiero de mayor preferencia en el banco opción 1 y 2

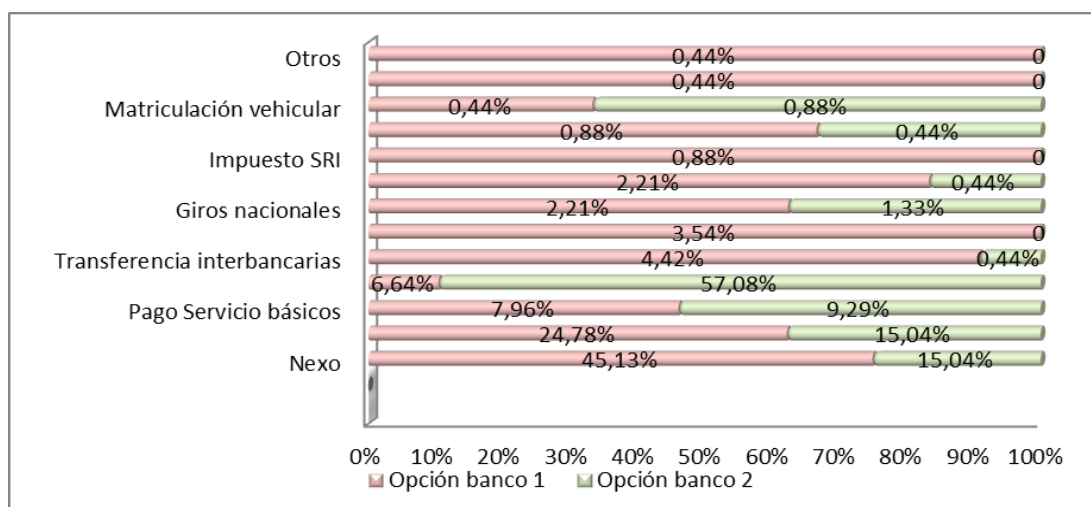
Prioridad Servicio financiero	BANCO OPCION 1		BANCO OPCION 2	
	N° de quienes trabajan con la banca privada	Participación %	N° de quienes trabajan con la banca privada	Participación %
Nexo	102	45,13%	34	15,04%
Transferencia bancaria	56	24,78%	34	15,04%
Pago Servicio básicos	18	7,96%	21	9,29%
No contesta	15	6,64%	129	57,08%
Transferencia interbancarias	10	4,42%	1	0,44%
Giros internacionales	8	3,54%	0	0
Giros nacionales	5	2,21%	3	1,33%
Pago matrículas centros educativos	5	2,21%	1	0,44%
Impuesto SRI	2	0,88%	0	0
Aporte patronales	2	0,88%	1	0,44%
Matriculación vehicular	1	0,44%	2	0,88%
Bono de desarrollo humano	1	0,44%	0	0
Otros	1	0,44%	0	0
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Grafico No.14

Servicio financiero de mayor preferencia en el banco opción 1 y 2



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En los servicios de mayor preferencia se encuentra la tarjeta nexos o de débito con mayor porcentaje, tiene mayor acogida por la facilidad que esta representa para sus clientes al momento de retirar su dinero ya que no tiene que presentar su documentación personal e incluso evita las largas filas en ventanillas, otra razón es por el horario ilimitado que estos cajeros representan porque se encuentran disponibles las 24 horas del día. Seguido se encuentran el servicio de transferencias bancarias que ahorran a los clientes tiempo y luego está el pago de servicios básicos que también tienen buena acogida de parte de sus clientes en cada institución financiera.

### 3.1.1.1.2. Razones para preferir el banco

Las tres principales razones por las cuales los clientes trabajan con los bancos considerados como primera preferencia son por su Prestigio 35.84%, Solidez 32.3% y Productos y servicios financieros 26.11%.

Las razones por las que las personas acuden a las instituciones que les demuestran estas características se explica que de manera racional siempre buscan minimizar el riesgo de que sus ahorros se puedan perder; más aún cuando la historia económica del Ecuador ha presentado escenarios críticos como el del Salvataje Bancario ocurrido en los años 1999-2000.

### Cuadro No.42.

Tres principales razones para ser cliente del banco opción 1

Razones	¿Primera razon cliente banco uno?	Participación %	¿Segunda razon cliente banco uno?	Participación %	¿Tercera razon cliente banco uno?	Participación %
No contesta	2	0,88%	2	0,88%	2	0,88%
Costos	4	1,77%	9	3,98%	7	3,10%
Fácil tramitología	6	2,65%	3	1,33%	9	3,98%
Servicio al cliente	6	2,65%	13	5,75%	27	11,95%
Tradición	10	4,42%	24	10,62%	24	10,62%
Ubicación	10	4,42%	14	6,19%	24	10,62%
Productos y servicios financieros	14	6,19%	17	7,52%	59	26,11%
Cobertura	16	7,08%	14	6,19%	8	3,54%
Recomendación	27	11,95%	17	7,52%	8	3,54%
Solidez	50	22,12%	73	32,30%	33	14,60%
Prestigio	81	35,84%	40	17,70%	24	10,62%
Otros		0,00%		0,00%	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Si analizamos individualmente a los bancos, las tres principales razones para ser cliente del Banco Pichincha son: prestigio, solidez y los productos y servicios que ofrece, como se observa en el Cuadro No. 38.

### Cuadro No.43.

Tres principales razones para ser cliente del Banco Pichincha

Razones	¿Primera razon cliente banco uno?	¿Segunda razon cliente banco uno?	¿Tercera razon cliente banco uno?
Prestigio	54	12	12
Recomendación	19	5	3
Solidez	15	52	21
Cobertura	8	9	2
Ubicación	7	8	13
Productos y servicios financieros	6	8	38
Tradición	5	14	16
Fácil tramitología	4	1	3
Servicio al cliente	2	8	9
Costos	1	4	4
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>121</b>	<b>121</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el caso del Banco de Guayaquil, las principales razones, al igual que para el Banco Pichincha, son: el prestigio, la solidez; y los productos y servicios financieros.



### Cuadro No.44.

Tres principales razones para ser cliente del Banco de Guayaquil

Razones	¿Primera razon cliente banco uno?	¿Segunda razon cliente banco uno?	¿Tercera razon cliente banco uno?
Prestigio	54	12	12
Recomendación	19	5	3
Solidez	15	52	21
Cobertura	8	9	2
Ubicación	7	8	13
Productos y servicios financieros	6	8	38
Tradición	5	14	16
Fácil tramitología	4	1	3
Servicio al cliente	2	8	9
Costos	1	4	4
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>121</b>	<b>121</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el banco considerado como opción 2 que es el Banco de Loja, las razones para confiar en el Banco son: la percepción de solidez, su prestigio y el servicio al cliente.

### Cuadro No.45.

Tres principales razones para ser cliente del Banco de Loja

¿Primera razon cliente banco 2?	¿Primera razon cliente banco dos?	¿Segunda razon cliente banco dos?	¿Tercera razon cliente banco dos?
Prestigio	47	7	3
Recomendación	9	2	1
Productos y servicios financieros	6	11	12
Solidez	6	25	5
Ubicación	2	9	16
Cobertura	1	3	2
Tradición	1	1	1
No contesta	1	1	1
Costos		1	6
Servicio al cliente		13	26
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Cuadro No.46

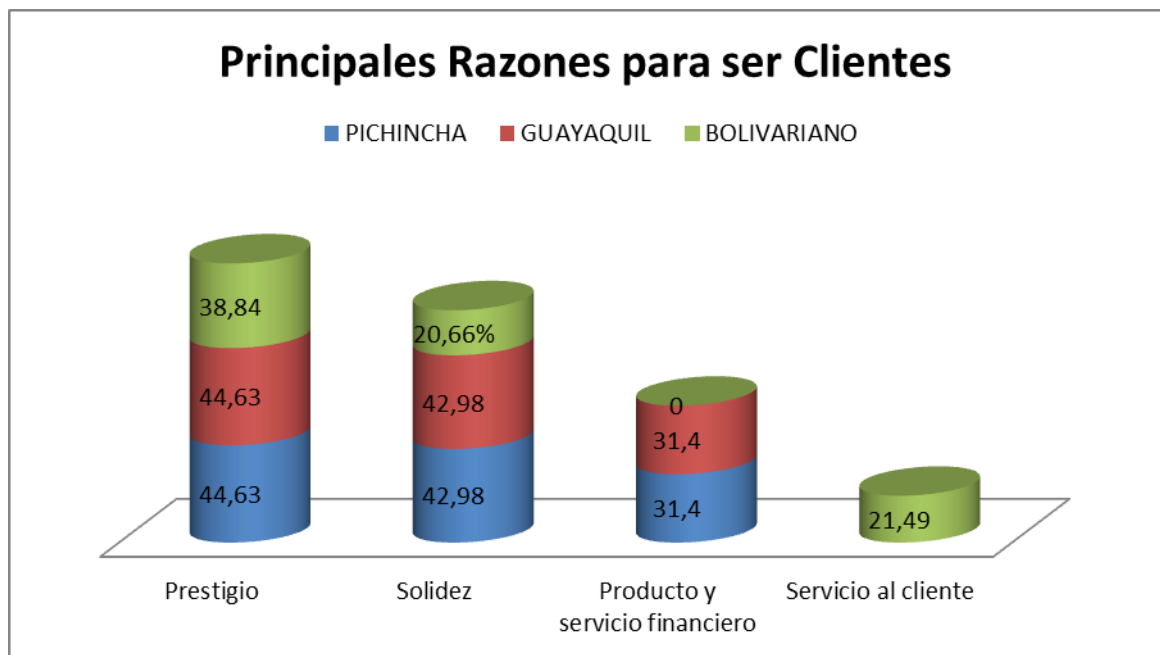
Comparativo de las Principales Razones de los Clientes  
(Expresado en porcentajes)

<b>BANCOS</b> <b>RAZONES</b>	<b>PICHINCHA</b>	<b>GUAYAQUIL</b>	<b>BOLIVARIANO</b>
Prestigio	44,63	44,63	38,84
Solidez	42,98	42,98	20,66
Producto y servicio financiero	31,40	31,40	
Servicio al cliente			21,49

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Gráfico No.15



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el gráfico podemos observar que las principales razones para ser clientes se encuentra en primer lugar el prestigio encontrándose con un 44.63 % el Bco. Pichincha y Guayaquil entendiéndose que estas 2 entidades gozan de prestigio en esta plaza y el Bolivariano con un 38.84%, la segunda razón tenemos la solidez y tercera razón Producto y servicio aquí encontramos que se encuentra el Pichincha y Guayaquil por la variedad que ofrece a sus clientes y un 21.49% el Bolivariano con el servicio al Cliente mostrando los resultados que esta entidad maneja una

buena atención a sus clientes tratando de compensar su poca experiencia en el mercado financiero.

### 3.1.1.1.3. Antigüedad de los Clientes

En el Banco Pichincha un 36% de los clientes tienen más de 6 años trabajando con dicha institución, el 29% son clientes con 4 y 6 años de antigüedad, el 26% lleva trabajando entre 1 y 3 años y tanto solo un 9% de ellos trabaja con la institución menos de un año. Estos porcentajes demuestran que en el Banco opción 1, la fidelidad del cliente es elevada y debe ser conservada a fin de que la institución no pierda su mercado por las acciones que adopten los competidores.

Cuadro No. 47

Tiempo de los clientes en Banco Pichincha

Tiempo de cliente en banco uno?	No. de clientes Banco Pichincha	Participación %
Menos de un año	11	9%
1 a 3 años	32	26%
4 a 6 años	35	29%
Más de 6 años	43	36%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el Banco de Guayaquil un 33% de los clientes tienen más de 6 años trabajando con dicha institución y únicamente un 1% trabaja con esta entidad menos de un año; entre las razones también para que los socios tengan un largo periodo trabajando con el banco, está la cobertura que mantiene a nivel nacional y en la provincia de Loja.

Cuadro No. 48

## Tiempo de los clientes en Banco de Guayaquil

Tiempo de cliente en banco uno?	No. de clientes Banco Guayaquil	Participación %
Menos de un año	1	1%
1 a 3 años	21	31%
4 a 6 años	23	34%
Más de 6 años	22	33%
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el Banco Bolivariano los clientes de más de 6 años representan el 12% del total. En el caso de esta institución, el porcentaje de clientes que tiene menos de un año con la entidad es de un 9%. El rango de antigüedad entre 1 y 6 años abarca más del cincuenta por ciento de los clientes.

Cuadro No.49

## Tiempo de los clientes en Banco Bolivariano

Tiempo de cliente en banco uno?	No. de clientes Banco Bolivariano	Participación %
Menos de un año	3	9%
1 a 3 años	13	39%
4 a 6 años	13	39%
Más de 6 años	4	12%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el Banco de Loja más de un 55% de los clientes tienen más de 6 años trabajando con la institución, esto se explica por cuanto el Banco de Loja atiende la región sur del país desde 1 968 y por muchos años fue una entidad bancaria con baja competencia en la plaza. No existen clientes que trabajen menos de un año con la entidad en análisis

Cuadro No.50

## Tiempo de los clientes en Banco de Loja

Tiempo de cliente en banco uno?	No. de clientes Banco de Loja	Participación %
1 a 3 años	13	18%
4 a 6 años	20	27%
Más de 6 años	40	55%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el siguiente cuadro se puede observar una comparación entre las 3 instituciones financieras analizadas y claramente esta que el Banco Pichincha tiene mayor porcentaje en el tiempo de cliente que es de más de 6 años con el 36% del número de clientes encuestados, además está el Banco de Guayaquil con el 34% con su mayor número de clientes entre 4 y 6 años y el Bolivariano con clientes entre 1 y 6 años.

Cuadro No.51

## Comparativo de antigüedad en las instituciones bancarias

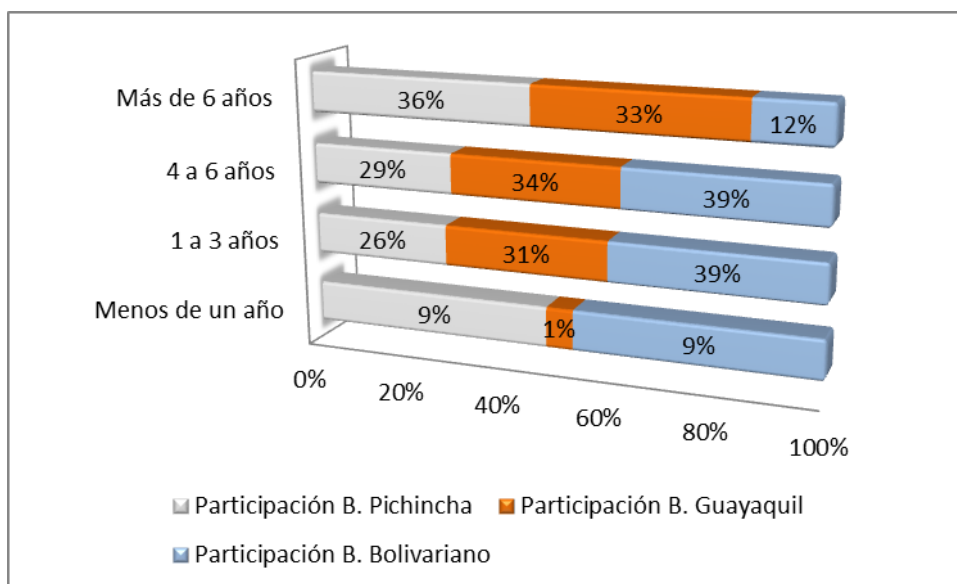
Tiempo de cliente en un banco	Banco Pichincha		Banco Guayaquil		Banco Bolivariano	
	N° de clientes	Participación	N° de clientes	Participación	N° de clientes	Participación
Menos de un año	11	9%	1	1%	3	9%
1 a 3 años	32	26%	21	31%	13	39%
4 a 6 años	35	29%	23	34%	13	39%
Más de 6 años	43	36%	22	33%	4	12%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Grafico No 16

Antigüedad en las Instituciones Financieras



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

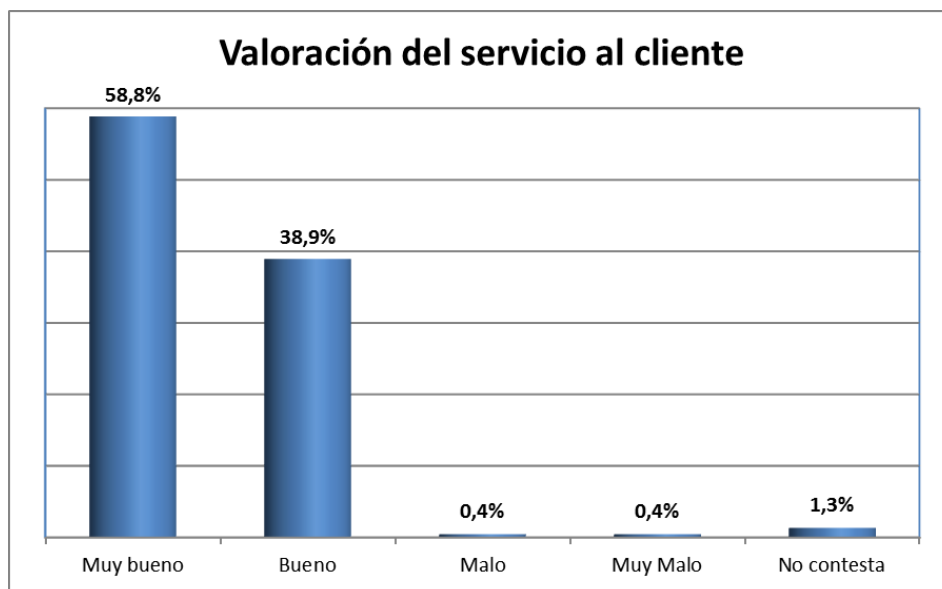
Además se puede observar que el Banco Pichincha tiene la mayor cantidad de clientes en el rango mayor a seis años, esto puede ser por la experiencia y solidez que la institución ha conseguido a lo largo de sus años de vida. El Banco de Guayaquil se destaca por poseer el 1% de los clientes con antigüedad menor a un año.

#### 3.1.1.1.4. Valoración del Servicio al Cliente.

En los mercados en los que la competencia es elevada y en el que se ofertan principalmente servicios, el servicio al cliente es determinante para retener o perder a los clientes que son de quienes dependen los ingresos de las instituciones financieras.

En el caso de las instituciones que estamos analizando, el 58.8% califica el servicio recibido como muy bueno, el 38.9% lo califica como bueno y el restante porcentaje del 2,1% no contesta o califica el servicio como malo y muy malo.

Gráfico No.17



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Analizando los datos por tipo de institución dentro del grupo Opción 1, se obtiene que en las tres instituciones, más del 97% de los clientes consideran el servicio al cliente como muy bueno y bueno.

Cuadro No.52

Valoración del servicio al cliente por tipo de institución opción 1

¿Cómo valora servicio cliente banco uno?	BP Pichincha	BP Bolivariano	BP Guayaquil
Muy bueno	66,9%	42,4%	53,7%
Bueno	32,2%	54,5%	44,8%
Malo	0,8%	3,0%	1,5%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Muy bueno y bueno</b>	<b>99,2%</b>	<b>97,0%</b>	<b>98,5%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el caso del Banco de Loja, considerado como el Banco Opción dos, el 86.3% de los clientes considera el servicio al cliente como muy bueno y bueno

Al comparar individualmente la percepción del servicio al cliente, se puede observar que el banco opción 2 atiende mejor a sus clientes, pues la puntuación de Muy Bueno es superior a la obtenida por los bancos grandes de preferencia 1.

Cuadro No.53

Valoración del servicio al cliente por tipo de institución opción 2

<b>Valoración del servicio del Banco Dos</b>	<b>Total</b>
Muy bueno	74,00%
Bueno	12,30%
Malo	2,70%
No contesta	11,00%
<b>Total General</b>	<b>100,00%</b>
<b>Muy bueno y bueno</b>	<b>86,30%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Es importante que las instituciones financieras determinen las razones por las cuales existe un porcentaje de clientes que está percibiendo un mal servicio, para que puedan detectar las fallas puntuales e implementen mecanismos que les permitan mejorar su servicio y así retener a los clientes.

### **3.1.1.1.5. La comunicación con el cliente y servicio al cliente.- Banca Privada**

Las tendencias tecnológicas, fundamentalmente aquellas asociadas al uso de la tecnología de la información y las redes de comunicaciones (Superautopista de la Información), afectan sensiblemente los procesos de gestión de las Instituciones Financieras pues deben estar a la vanguardia de los avances tecnológicos a fin de



proveer productos y servicios financieros mediante estos nuevos canales de distribución que permiten una comunicación virtual con sus clientes.

En el presente numeral investigaremos los canales de comunicación que prefieren los clientes para recibir y transmitir información; y que por lo tanto resultarían más eficaces para que los bancos los utilicen y lleguen con su mensaje.

Los tres principales canales de comunicación que el banco opción 1 mantiene con los clientes son: Físico (voy al banco), A través del teléfono y A través de medios impresos.

Es de resaltar la importancia que está tomando la comunicación mediante banca virtual y la web 2.0, como primera opción suman el 20.35%, como segunda opción alcanzaron un 25.22%, y como tercera opción registraron un porcentaje del 18.14%.

Cuadro No.54

Principales canales de comunicación Banco opción 1

Mecanismo	Primer canal con banco uno	Segundo canal con banco uno	Tercer canal con banco uno
A través de la banca virtual	18,14%	20,80%	11,06%
A través de la web 2.0	2,21%	4,42%	7,08%
A través de medios impresos	0,44%	16,37%	34,07%
A través del teléfono	16,81%	40,71%	24,78%
Físico ( voy al banco)	59,73%	7,08%	4,42%
No contesta	1,77%	5,31%	13,72%
Otros			2,21%
Un funcionario del banco me visita	0,88%	5,31%	2,65%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Para profundizar el análisis de los principales canales de comunicación, es necesario llegar al detalle por cada una de las tres primeras instituciones dentro del grupo opción 1.

En el caso del Banco Pichincha, el 71.07% de los clientes prefieren como primer canal de comunicación ir directamente al Banco, como segundo canal utilizan el teléfono y como tercero se informan a través de medios impresos.

Se observa que la banca virtual no tiene una participación muy significativa en la plaza de Loja, como canal de comunicación, a pesar de que el Banco de Pichincha mantiene una importante inversión con un sistema Biométrico que mitiga de gran manera que se realicen fraudes por medio este mecanismo de comunicación

Cuadro No.55  
Principales canales de comunicación Banco opción 1  
Banco Pichicha

Mecanismo	Primer canal con banco uno	Segundo canal con banco uno	Tercer canal con banco uno
A través de la banca virtual	12,40%	18,18%	12,40%
A través de la web 2.0	0,83%	6,61%	9,09%
A través de medios impresos		18,18%	34,71%
A través del teléfono	14,05%	39,67%	29,75%
Físico ( voy al banco)	71,07%	10,74%	6,61%
No contesta	1,65%	3,31%	4,96%
Un funcionario del banco me visita		3,31%	2,48%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas  
ELABORACIÓN: Las Autoras

En el Banco de Guayaquil, los clientes presentan un comportamiento parecido al del Banco del Pichincha, pues, el 52.24% de los clientes prefiere como primer canal de comunicación ir directamente al Banco, como segundo canal utilizan el teléfono y como tercero se informan a través de medios impresos.

Se entendería que el Banco de Guayaquil ha determinado que sus clientes prefieren que la atención sea física, resultado de ello es la implementación de la innovadora estrategia del Banco del Barrio, lo cual le está permitiendo incrementar su mercado por la ampliación de la cobertura, evitando que sus clientes tengan que trasladarse a otros lugares para efectuar sus transacciones básicas que son depósitos y retiros.

Cuadro No.56

Principales canales de comunicación Banco opción 1  
Banco de Guayaquil

Cuenta de Primer canal con banco uno	Primer canal con banco uno	Segundo canal con banco uno	Tercer canal con banco uno
A través de la banca virtual	26,87%	22,39%	8,96%
A través de la web 2.0	5,97%	2,99%	4,48%
A través de medios impresos	1,49%	11,94%	38,81%
A través del teléfono	11,94%	43,28%	19,40%
Físico ( voy al banco)	52,24%	1,49%	1,49%
No contesta		8,96%	23,88%
Un funcionario del banco me visita	1,49%	8,96%	2,99%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el caso de Banco Bolivariano un 39.39% prefiere como primer canal de comunicación ir directamente al Banco, como segundo canal utilizan el teléfono y como tercero se informan a través de medios impresos. El comportamiento de los clientes es similar al de los Bancos del Pichincha y Guayaquil.

Cuadro No.57

Principales canales de comunicación Banco opción 1  
Banco Bolivariano

Detalle	Primer canal con banco uno	Segundo canal con banco uno	Tercer canal con banco uno
A través de la banca virtual	21,21%	27,27%	9,09%
A través de la web 2.0			6,06%
A través de medios impresos		21,21%	24,24%
A través del teléfono	36,36%	39,39%	21,21%
Físico ( voy al banco)	39,39%	6,06%	
No contesta			21,21%
Otros			15,15%
Un funcionario del banco me visita	3,03%	6,06%	3,03%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En el Banco de Loja, considerado como la opción 2, un 56.16% prefiere como primer canal de comunicación ir directamente al Banco, como segundo canal utilizan el teléfono y como tercero se informan a través de medios impresos.

Cuadro No.58

Principales canales de comunicación Banco opción 2

Banco de Loja

Detalle	Primer canal con banco dos	Segundo canal con banco dos	Tercer canal con banco dos
A través de la banca virtual	28,77%	15,07%	4,11%
A través de medios impresos	2,74%	13,70%	39,73%
A través del teléfono	4,11%	39,73%	34,25%
Físico ( voy al banco)	56,16%	13,70%	4,11%
No contesta	8,22%	13,70%	16,44%
Un funcionario del banco me visita		4,11%	
Otros			1,37%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Se observa, en las cuatro instituciones, que estos tres canales de comunicación son los más utilizados aunque los porcentajes de presencia física son más altos en Banco Pichincha, a pesar de que es una institución financiera que ha desarrollado sus sistemas informáticos para ofrecer banca virtual con altos niveles de seguridad para los clientes.

Sin duda, en nuestra ciudad aún no está muy fomentado el uso de los canales virtuales que ofrecen seguridad y facilidad en las transacciones, por lo que sería una oportunidad para las Instituciones Financieras que deberían enfocar sus esfuerzos a insertar esta cultura, pues a más de ofrecer beneficios a los clientes en cuanto a tiempos y agilidad, disminuye los costos operacionales de las entidades financieras.

Cuadro No.59

Comparación de la Forma de Comunicación de los Clientes de las tres entidades bancarias (en puntos porcentuales)

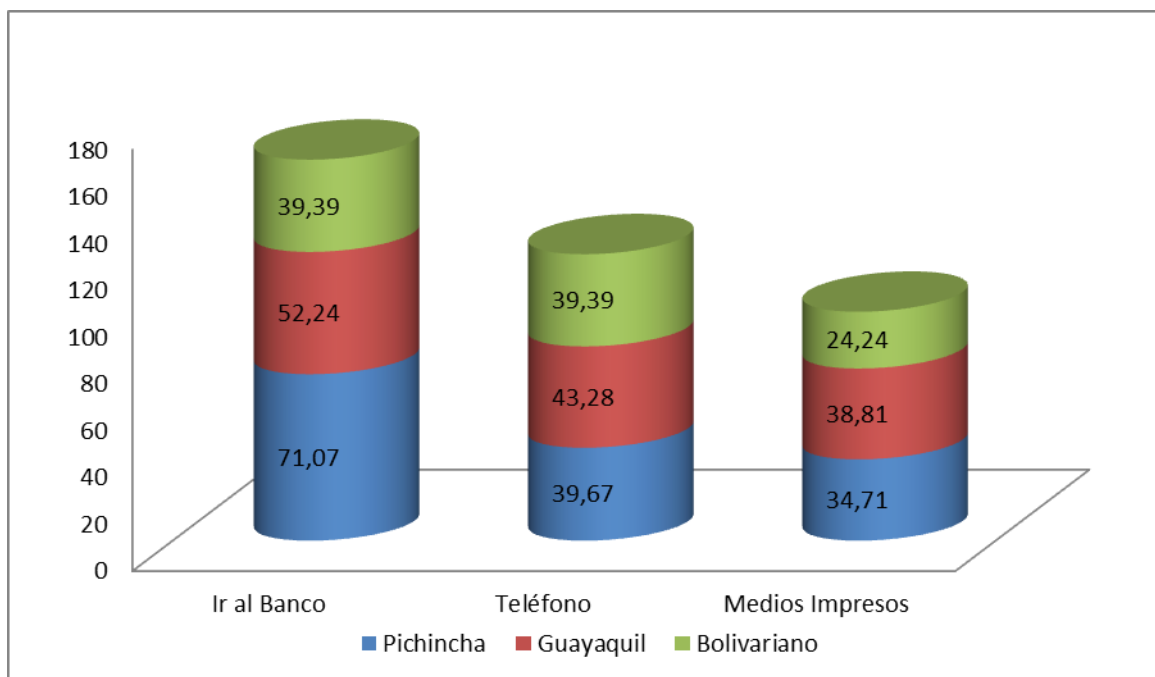
RAZONES	BANCOS		
	PICHINCHA	GUAYAQUIL	BOLIVARIANO
Ir al banco	71,07	52,24	39,39
Teléfono	39,67	43,28	39,39
Medios Impresos	34,71	38,81	24,24

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Gráfico No.18

Comparación de la forma de Comunicación de los Cliente



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En la gráfica observamos que la principal forma de comunicarse con el banco con el cliente es Físico cuando este prefiere acercarse a la institución financiera para mayor seguridad, la segunda razón es comunicarse por teléfono lo cual permite mayor comodidad y tercera razón usar medios impresos.

### **3.1.1.1.6. Servicio al cliente**

A fin de que este trabajo de investigación se constituya en una fuente de información que apoye la gestión de las entidades financieras en la ciudad de Loja, se preguntó a sus clientes sobre las mejoras que les gustaría fuesen implementadas. Obtuvimos los siguientes resultados:

El 50% de los clientes de los Bancos opción 1 (Banco Pichincha, Banco de Guayaquil y Banco Bolivariano) manifiestan que todo está bien en las entidades; los porcentajes de clientes que no contestaron sobre la segunda y tercera mejora es muy alto, lo cual nos obliga a centrarnos en los resultados de la primera mejora.

Se observa que un 12.82% de los clientes requieren una mejora en el servicio al cliente y un 8.12% dice que se deber mejorar el recurso humano.

En importante observar que en la tercera mejora obtiene un alto porcentaje la opción de disminuir los costos, pues un 13.68% de clientes manifiesta su necesidad de que las Instituciones Financieras mejoren este rubro; Sin embargo en este punto es necesario indicar que como organismos de control para regular los costos o el precio de las transacciones, están el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros a través de la Junta Bancaria.

Cuadro No.60

## Principales Mejoras Bancos opción 1

Mejoras en los productos y ss. Financieros	Primera mejora banco uno	Segunda mejora banco uno	Tercera mejora banco uno
Costos	5,13%	6,41%	13,68%
Mejorar imagen institucional	5,13%	2,56%	2,14%
Mejorar recurso humano	8,12%	6,41%	5,13%
Mejorar servicio al cliente	12,82%	7,69%	2,99%
Mejorar tecnología	1,71%	5,56%	1,28%
Mejorar tramitología	7,26%	6,84%	7,26%
Mejoras en los productos y ss. Financieros	5,13%	4,27%	5,98%
No contesta	4,70%	58,55%	60,26%
Otros		1,28%	
Todo bien	50,00%	0,43%	1,28%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Al analizar los resultados de los bancos dentro del grupo opción 1, observamos lo siguiente:

Para los clientes del Banco Pichincha es importante que la institución emprenda mejoras en el servicio al cliente, imagen institucional y que disminuya los costos de las transacciones. Un 61.16% de clientes se encuentran satisfechos con los productos y servicios financieros ofrecidos por esta entidad financiera, lo cual ha permitido que el Banco Pichincha se mantenga como líder en el Sistema Financiero Nacional.

Cuadro No.61

## Principales Mejoras Banco Pichincha

Mejoras en los productos y ss. Financieros	Primera mejora banco uno	Segunda mejora banco uno	Tercera mejora banco uno
Costos	4,13%	3,31%	10,74%
Mejorar imagen institucional	9,09%	2,48%	1,65%
Mejorar recurso humano	7,44%	7,44%	5,79%
Mejorar servicio al cliente	9,09%	9,92%	3,31%
Mejorar tecnología	1,65%	5,79%	1,65%
Mejorar tramitología	6,61%	2,48%	8,26%
Mejoras en los productos y ss. Financieros	0,83%	5,79%	4,13%
No contesta		61,98%	62,81%
Todo bien	61,16%	0,83%	1,65%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Para el 44.78% los clientes del Banco de Guayaquil todo está bien en la institución, sin embargo, un alto porcentaje considera como primeras mejoras se debe atender: el servicio al cliente, la tramitología, los productos y servicios financieros y los costos de las transacciones.

Cuadro No.62

Principales Mejoras Banco de Guayaquil

Mejoras en los productos y ss. Financieros	Primera mejora banco uno	Segunda mejora banco uno	Tercera mejora banco uno
Costos	7,46%	10,45%	25,37%
Mejorar imagen institucional		2,99%	1,49%
Mejorar recurso humano	8,96%	2,99%	2,99%
Mejorar servicio al cliente	13,43%	5,97%	4,48%
Mejorar tecnología	1,49%	5,97%	1,49%
Mejorar tramitología	11,94%	16,42%	4,48%
Mejoras en los productos y ss. Financieros	10,45%	2,99%	4,48%
No contesta	1,49%	49,25%	53,73%
Todo bien	44,78%	2,99%	1,49%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

En Banco Bolivariano, el porcentaje de clientes satisfechos con el servicio es del 30.30%, un porcentaje igual manifiesta que como primera mejorar el banco debe centrar sus esfuerzos en mejorar el servicio al cliente, como segunda mejora están con un mismo porcentaje los costos y mejorar el recurso humano, y como tercera mejora: mejorar los productos y servicios financieros y la tramitología.

Es necesario destacar que los clientes en su mayoría se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben, pues el porcentaje de clientes que indica que todo está bien es muy inferior al porcentaje que realiza recomendaciones sobre mejorar.



**Cuadro No.63**  
**Principales Mejoras Banco Bolivariano**

Mejoras en los productos y ss. Financieros	Primera mejora banco uno	Segunda mejora banco uno	Tercera mejora banco uno
Costos	6,06%	12,12%	6,06%
Mejorar imagen institucional	3,03%	3,03%	6,06%
Mejorar recurso humano	12,12%	12,12%	9,09%
Mejorar servicio al cliente	30,30%	6,06%	
Mejorar tecnología	3,03%	6,06%	
Mejorar tramitología	3,03%	6,06%	12,12%
Mejoras en los productos y ss. Financieros	12,12%	3,03%	18,18%
No contesta		48,48%	48,48%
Todo bien	30,30%	3,03%	
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

El Banco de Loja, cuenta con un 64.38% de clientes satisfechos con el servicio al cliente, sin embargo solicitan como primera mejora que la institución analice los costos; como segunda mejora el tema de la tramitología; y, como tercera mejora los productos y servicios financieros.

**Cuadro No.64**  
**Principales Mejoras Banco de Loja**

Primera mejora banco dos	Total	Total	Total
Costos	10,96%	1,37%	2,74%
Mejorar imagen institucional	1,37%		1,37%
Mejorar recurso humano		2,74%	2,74%
Mejorar servicio al cliente		2,74%	1,37%
Mejorar tramitología	2,74%	9,59%	2,74%
Mejoras en los productos y ss. Financieros	2,74%	1,37%	6,85%
No contesta	16,44%	80,82%	80,82%
Otros	1,37%	1,37%	1,37%
Todo bien	64,38%		
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Es necesario indicar que los aspectos que deben mejorar las instituciones financieras son en su mayoría sobre el servicio al cliente, lo cual se logra invirtiendo el talento humano de sus instituciones para realizar capacitaciones.

Otro aspecto común a mejorar es la tramitología, que se entiende como los documentos que deben entregar y los procedimientos a realizar por los clientes para acceder a los productos y servicios financieros, bajo esta descripción, las instituciones deben explicar a los clientes que como entidades reguladas, para asegurar que sus depósitos están seguros, requieren que se cumplan con especificaciones que no son creadas únicamente por la institución financiera, sino que provienen de organismos de control con los que ellas deben cumplir; y adicionalmente deben eliminar aquellos trámites y documentos que complican a los clientes y que no aportan valor en sus procesos.

El siguiente aspecto en el que coinciden los clientes es en el elevado costo de las transacciones, lo cual , según se indicó en líneas anteriores, viene determinado por los organismos de control, no obstante el disminuir, por ejemplo, algunas décimas en las tasas de interés activas podría resultar una medida eficaz de competencia en el mercado financiero.

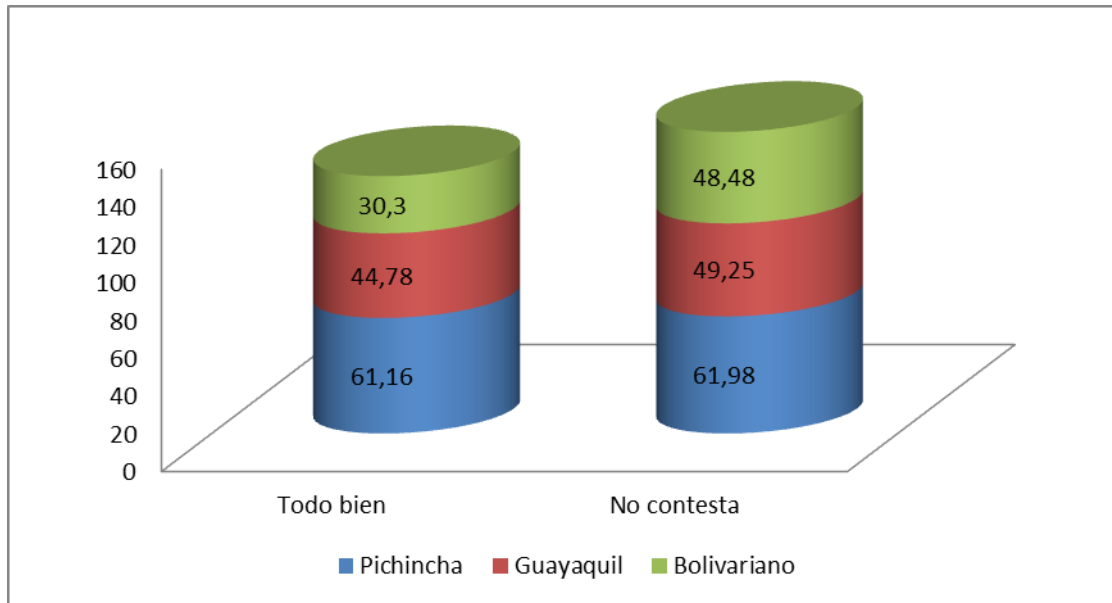
**Cuadro No.65**  
Mejoras en las Tres Instituciones Financieras  
(En puntos porcentuales)

<b>BANCOS</b> <b>RAZONES</b>	<b>PICHINCHA</b>	<b>GUAYAQUIL</b>	<b>BOLIVARIANO</b>
Todo bien	61,16	44,78	30,30
no contesta	61,98	49,25	48,48

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Gráfico No.19  
Mejoras en las Tres Instituciones



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

La grafica indica que los clientes se sienten satisfechos con los servicios q ofrecen sus bancos esto debido a que son clientes permanentes aunque i manifestaron que deberían mejorar un poco en lo que es atención al cliente al menos en los días previos y posteriores a los feriados. Y otro porcentaje no contesto.

### 3.1.1.2. Cooperativas

Para realizar el estudio en relación a las cooperativas, se aplicaron 17 encuestas en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. JEP, y también contamos con un cliente que tiene como primera opción el Banco de Guayaquil y como segunda opción la Cooperativa Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda. CoopMego.

Cuadro No.66  
Clientes por cooperativa opción 1

Cooperativas	Cientes	Participación
CoopMego	1	5,56%
Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	17	94,44%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

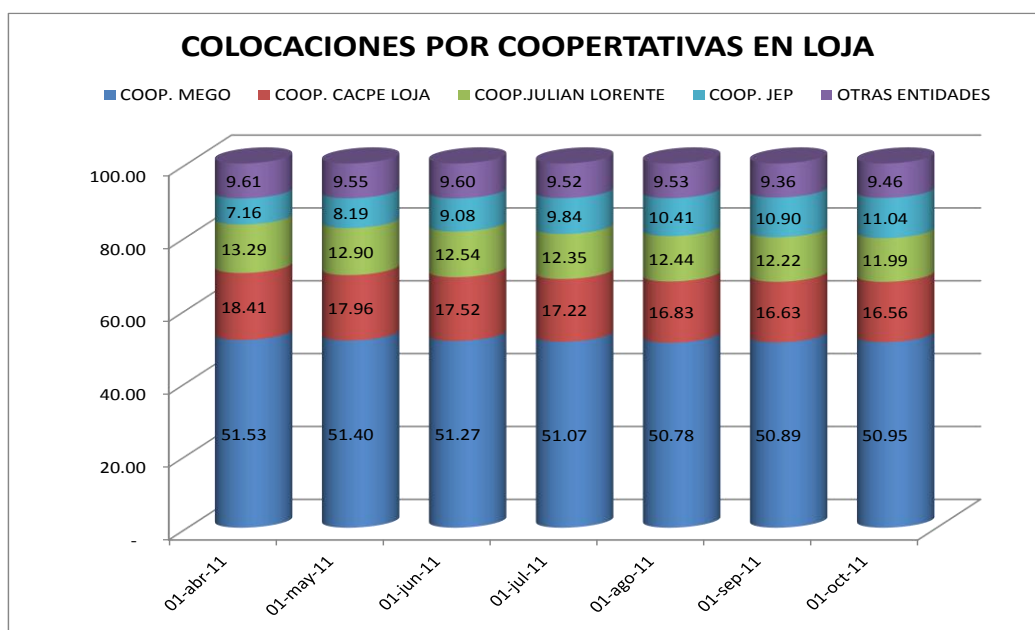
ELABORACIÓN: Las Autoras

Los dieciocho encuestados no contestan a la pregunta sobre la cooperativa de ahorro y créditos opción 2 de su preferencia; lo cual se explica porque los socios de éste tipo de instituciones mantienen una relación de pertenencia por el aporte obligatoria al patrimonio, que realizan para acceder a los servicios especialmente crediticios.

En la ciudad de Loja la Cooperativa JEP, tiene menos de 2 años en el mercado y ha logrado captar un importante mercado, especialmente en la colocación de créditos, como se puede observar en el siguiente gráfico que entre diciembre del 2010 y septiembre de 2011, su participación en el mercado pasó del 7.16% al 11.04%:

Gráfico No.20

Colocaciones en la Plaza de Loja-Cooperativas



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros

ELABORACIÓN: Las Autoras

### 3.1.1.2.1. Productos preferidos por los socios y clientes

El 88% de los socios y clientes que trabajan con la Cooperativa JEP, mantienen como su producto de preferencia los depósitos de ahorro en los diferentes productos como cuenta de ahorro, cuenta infantil (Jepito) y cuenta de ahorros súper JEP.

Cuadro No.67.

Productos de mayor preferencia  
(número de clientes)

Productos Preferidos	Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	CoopMego	Total General
Créditos de Consumo	2		2
Cuentas de Ahorro	15	1	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autora

### 3.1.1.2.2. Servicios preferidos por los socios y clientes

A continuación presentamos los servicios financieros más utilizados en las cooperativas de ahorro y crédito.

La agrupación de “otros” registra la mayor participación y se relaciona con los productos de crédito que se ofrecen en la plaza de Loja; seguido de las tarjetas de débito que son un producto de preferencia por la amplia cobertura de los cajeros automáticos que se encuentran conectados en red con los cajeros de otras cooperativas e incluso bancos.

Menor participación corresponde a los servicios de pagos por concepto de remesas y pago de servicios básicos.

## Cuadro No.68

### Servicios de mayor preferencia (Número de clientes)

Productos Preferidos	Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	CoopMego	Total General
Otros	10		10
Pago giros por concepto de remesas	1	1	2
pago servicios básicos	1		1
Tarjetas de débito	5		5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

#### **3.1.1.2.3. Razones para utilizar los productos y servicios de la Cooperativa.**

El 23.5% de los clientes de la Cooperativa JEP manifiesta que la primera razón por la cual trabajan con esta cooperativa es por su Solidez; la segunda razón es el prestigio y como tercera razón se tiene la recomendación de alguien que trabajó anteriormente con la Cooperativa.

Cuadro No.69

Razones para ser cliente de la Cooperativa JEP

Primera razon cliente cooperativa uno	Primera razon cliente cooperativa uno	Segunda razon cliente cooperativa uno	Tercera razon cliente cooperativa uno
Cobertura	11,76%		11,76%
Costos	5,88%	23,53%	5,88%
Fácil tramitología	11,76%	5,88%	
Prestigio		35,29%	17,65%
Recomendación	5,88%	17,65%	17,65%
Servicio al cliente	17,65%	5,88%	11,76%
Solidez	23,53%		11,76%
Tradicición	5,88%		5,88%
Ubicación	17,65%	11,76%	5,88%
Otros			5,88%
No contesta			5,88%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

### 3.1.1.2.4. Antigüedad de los socios y clientes

La Cooperativa JEP tiene su casa matriz en la ciudad de Cuenca, es a partir de septiembre de 2010 que presta sus servicios en la ciudad de Loja por lo que un 82.35% de los encuestados señala que tiene menos de 3 años en la institución.

El porcentaje de clientes que lleva trabajando con la Cooperativa más de un año, se entendería que corresponde a quienes utilizaban los servicios de la Cooperativa en la ciudad de Cuenca, en donde se encuentran las oficinas más cercanas.

Cuadro No.70

Tiempo del cliente en la Cooperativa JEP

Tiempo de clientes	Total
1 a 3 años	52,95%
4 a 6 años	11,76%
Más de 6 años	5,88%
Menos de un años	29,41%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

**3.1.1.2.5. Calificación del Servicio al Cliente**

El 94.13% de los encuestados manifiesta que el servicio al cliente en la cooperativa es bueno y muy bueno. Destacando que ninguno de los socios y clientes de la Cooperativa calificó el servicio como malo o muy malo, como sí lo hicieron en el caso de los Bancos. En este punto es necesario mencionar que se registró un porcentaje (5.88%) que no contestó a esta pregunta.

Cuadro No.71

Calificación del servicio al cliente

Calificación del Servicio al Cliente	Total
Muy Bueno	47,06%
Bueno	47,06%
No contesta	5,88%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras



### 3.1.1.2.6. Canales efectivos de comunicación

En cuanto a los canales de comunicación, el 100% de los encuestados anota que prefieren acercarse directamente a la institución para realizar sus transacciones como primera opción, como segunda opción utilizan el teléfono y como tercera se informan a través de la web 2.0.

Nuevamente se observa que en la ciudad de Loja, aún no se mantiene una cultura de acceder a las tecnologías de la información para efectuar las transacciones; sin embargo se puede fomentar ésta cultura desde las instituciones financieras mediante campañas.

Cuadro No.72

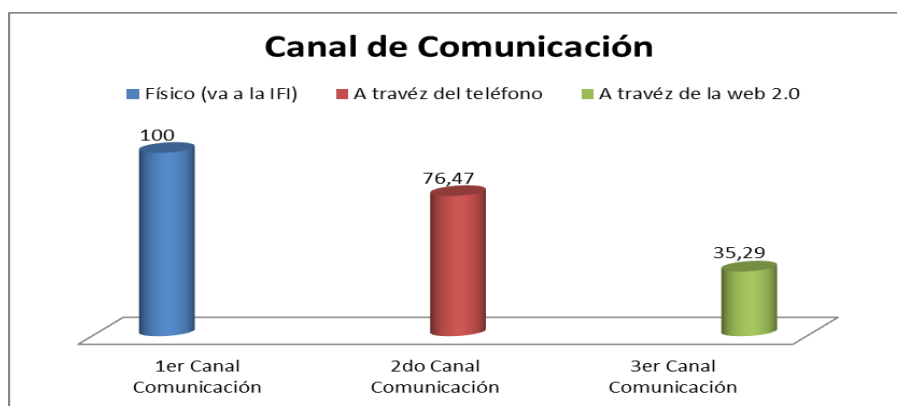
Canal de comunicación

Cuenta de Es cliente de una cooperativa regulada?	Primer canal comunicación cliente coop. Uno	Segundo canal comunicación cliente coop. Uno	Tercer canal comunicación cliente coop. Uno
Fisico ( va a la IFI)	100,00%		
A través de la web 2.0		11,76%	35,29%
A través de medios impresos			5,88%
A través de medios virtuales			11,76%
A través del teléfono		76,47%	23,53%
No contesta		11,76%	17,65%
Otros			5,88%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

Gráfico No.21



FUENTE: Encuestas

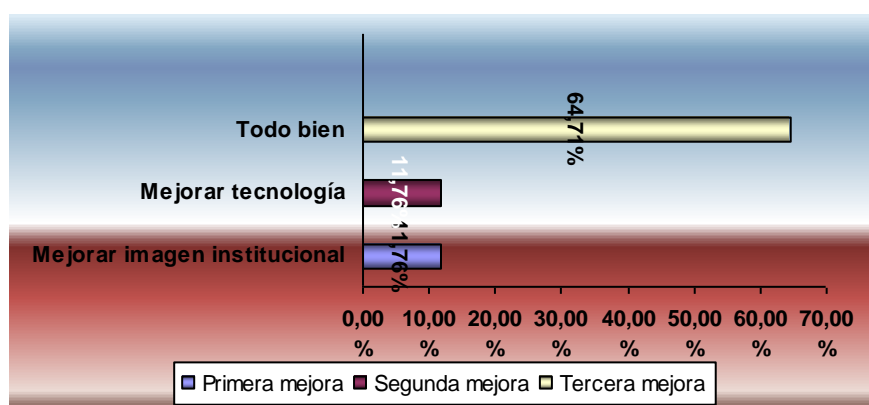
ELABORACIÓN: Las Autoras

### 3.1.1.2.7. Aspectos que debe mejorar la Cooperativa

Los factores a mejorar en las Cooperativas son casi similares a los bancos, al examinar los resultados de las encuestas se puede ver que hay un alto porcentaje de clientes como es el 64.71% que se encuentran satisfechos con los servicios que estas prestan, pero también hay clientes que piden mejorar algunos aspectos como son la tecnología y la imagen institucional que representan un 11.76% en cada una, justamente encaminándose a la masificación del comercio electrónico y a la oferta de productos y servicios que faciliten la tramitología y maximicen eficazmente el tiempo de cada usuario, aprovechando que las Cooperativas manejan menos productos que los Bancos este objetivo se lo puede alcanzar en menor tiempo, considerándolo como estrategia para compensar algunos servicios que las cooperativas no pueden ejecutar como las entidades bancarias.

Mejoras a implementar en la Cooperativa JEP

Grafico No. 22



FUENTE: Encuestas

ELABORACIÓN: Las Autoras

## CONCLUSIONES

Finalizada la investigación y sobre la base de los hallazgos durante la recopilación teórica y el estudio de campo, se procede a establecer las siguientes conclusiones:

- Las Instituciones Financieras se encuentran inmersas en un entorno con fuertes desafíos, dados por el nuevo marco legal, por la existencia de un organismo regulador en proceso de cambio, la competencia creciente, la reducción de las tasas de interés y el incremento de los costos. Hacer frente exitosamente a estos desafíos implica que los Directivos y la Alta gerencia de las entidades financieras, estén capacitados para tomar adecuadas decisiones estratégicas y administrativas para lo cual deben contar con información gerencial apropiada.
- El conocimiento de los gustos y preferencias de los socios y clientes de las entidades financieras, permitirá adoptar las mejores decisiones referentes a diseño de nuevos productos y servicios, redefinición de los productos y servicios actuales, mejorar sus procesos internos, innovación tecnológica, desarrollo de talento humano, entre otros.

El Sistema Financiero Nacional, está conformado por instituciones bajo la supervisión del Ministerio de Inclusión Social y Económica a través del Instituto de Economía Popular y Solidaria; y por las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros entre las cuales se encuentran con presencia en la región sur del país: bancos, cooperativas, sociedades financieras y mutualistas que aportan al desarrollo de nuestra región; ofrecen sus productos y servicios tratando de atender los rincones más alejados de nuestras provincias fronterizas mediante Sucursales, Agencias, Ventanillas de Extensión, y el innovador Banco del Barrio.

- Las entidades financieras captan recursos de ahorros, cuentas corrientes y depósitos a plazo fijo y los canalizan para financiar actividades comerciales, de vivienda, de consumo y microempresariales a pequeña y mediana escala.
- El 67% de las captaciones totales se concentran en los Bancos Privados, aunque en los últimos años se observa un crecimiento importante de la preferencia por

Cooperativas de Ahorro y Crédito. Por su parte, el 55% de las colocaciones se concentran en los Bancos Privados, la banca pública también tiene un rol importante con el 23% de participación. Cada subsistema ofrece sus particularidades y atiende a diferentes sectores socioeconómicos.

- El principal mercado de las instituciones financieras de la ciudad de Loja, presenta las siguientes características: el 64.43% tienen una cuenta de correo electrónico, forman parte de una red social, tienen entre 20 y 39 años y disponen de los niveles de instrucción secundario y superior.
- Los encuestados prefieren como opción 1 trabajar con los Bancos: Pichincha, Guayaquil y Bolivariano, y; como opción 2 con el Banco de Loja. Los productos financieros de mayor preferencia en los bancos son las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes; en tanto que los servicios de mayor preferencia con las tarjetas de débito y las transferencias bancarias.
- Las tres principales razones por las cuales los clientes trabajan con los bancos de su preferencia son por su prestigio 35.84%; solidez 32.3%, y; productos y servicios financieros 26.11%.
- Los clientes de la banca privada califican el servicio al cliente como muy bueno y bueno, por lo que las instituciones deberán realizar su mayor esfuerzo para ofrecer una mejor atención a los clientes, de ser posible, más personalizada. En el caso del Banco Pichincha, quienes califican al servicio como bueno y muy bueno suman 99.1%, y en el Banco de Loja este porcentaje es un 86.3%.
- Los tres principales canales de comunicación son: Físico (el cliente va al banco), a través del teléfono y a través de medios impresos, se resalta la importancia que está tomando la comunicación mediante banca virtual y la web 2.0, como primera opción suman el 20.35%, como segunda opción alcanzaron un 25.22%, y como tercera opción registraron un porcentaje del 18.14%. A nivel internacional, la banca virtual toma cada día mayor importancia por lo que las entidades financieras deben promover el uso de este canal de comunicación con campañas de concientización y de capacitación, pues este es un canal de comunicación que

facilita la transaccionalidad a los clientes y disminuye costos operacionales para estas empresas.

- El 71.07% de los clientes del Banco Pichincha prefiere como primer canal de comunicación ir directamente al Banco, como segundo canal utilizan el teléfono y como tercero se informan a través de medios impresos. En el Banco de Loja, considerado como la opción 2, un 56.16% prefiere como primer canal de comunicación ir directamente al Banco, como segundo canal utilizan el teléfono y como tercero se informan a través de medios impresos.
- Para los clientes del Banco Pichincha es importante que la institución emprenda mejoras en: servicio al cliente, costos e imagen institucional. Un 61.16% de clientes se encuentran satisfechos con los productos y servicios financieros ofrecidos por esta entidad financiera. El Banco de Loja, cuenta con un 64.38% de clientes satisfechos con el servicio al cliente, sin embargo solicitan como primera mejora que la institución analice los costos; como segunda mejora el tema de la tramitología; y, como tercera mejora los productos y servicios financieros.
- En cuanto a las Cooperativas se realizaron 17 encuestas en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista JEP, los cuales no mencionan institución alguna como opción 2 de preferencia. Quince de los 17 encuestados prefieren las cuentas de ahorro (en cuanto a productos) y las tarjetas de débito (en cuanto a servicios).
- El 23.5% de los clientes de la Cooperativa JEP manifiesta que la primera razón por la cual trabajan con esta cooperativa es por su Solidez; la segunda razón es el prestigio y como tercera razón tienen la misma opción prestigio y recomendación.
- La Cooperativa JEP tiene su casa matriz en la ciudad de Cuenca, es a partir de septiembre de 2010 que presta sus servicios en la ciudad de Loja por lo que un 82.35% de los encuestados señala que tiene menos de 3 años en la institución. El 94.13% de los encuestados manifiesta que el servicio al cliente en la cooperativa es bueno y muy bueno. El 100% de los encuestados anota que

prefieren acercarse directamente a la institución para realizar sus transacciones como primera opción, como segunda opción utilizan el teléfono y como tercera se informan a través de la web 2.0. El 64.71% de los encuestados califica como satisfactorio el servicio al cliente; como segunda opción establece tres mejoras en igual proporción: mejorar servicio al cliente, mejorar tecnología y mejorar tramitología; como tercera opción señalan mejorar costos.

- Los clientes y socios de cooperativas usan menos el canal de comunicación virtual (el 100% utiliza como primer canal de comunicación ir a la IFI y el 11.76% utiliza como segundo canal de comunicación la página web de la IFI) por lo que se puede concluir: bien que las instituciones cooperativas tienen un menor desarrollo de este canal; y, que aquellas que tenga desarrollado este canal de comunicación, deben fomentar su uso y hacer conocer a sus usuarios las ventajas que presenta.

## RECOMENDACIONES

Al evaluar la calidad de los servicios y productos financieros y el servicio al cliente que ofrecen las Instituciones Financieras en las cuales realizamos la investigación, nos permitimos recomendar:

- Los bancos y cooperativas analizados, deben profundizar el rediseño de sus productos y servicios financieros, acordes a las necesidades y gustos de sus clientes y socios; deben concentrar sus esfuerzos en las cuentas de ahorro y corrientes, ya que son los productos preferidos; y, en las tarjetas de débito y transferencias por cuanto son los servicios más utilizados.

Para mejorar estos productos y servicios de mayor preferencia, deben realizar análisis de procesos de calidad y mejoramiento continuo, los departamentos de gestión de procesos deben constantemente revisar especialmente tiempos de respuesta en las transacciones de cajas ya que allí se procesan depósitos y retiros de cuentas de ahorro y corrientes. El interés de los clientes es cada vez utilizar menos tiempo en sus transacciones bancarias.

- Las entidades financieras deben identificar las oportunidades y amenazas del entorno, pero sobre todo deben conocer a sus competidores, tanto actuales como futuros, ya que estos pueden afectar su desempeño. Para ello dispone de información sobre sus competidores ya que todos reportan a la Superintendencia de Bancos para su publicación en la página web. Las áreas de investigación de mercados, con las que deben contar las IFIs, deben evaluar oportunamente los productos y servicios que ofrece la competencia y proponer cambios para mejorar los que ofrecen a sus clientes.
- Tanto el Banco de Pichincha como el Banco de Loja ofrecen productos y servicios financieros similares pues el convenio de asociación que mantuvieron por algunos años les permitió alcanzar estándares análogos, por lo que deben enfocarse en mejorar el **servicio de atención al cliente**, pues como se ha observado en el capítulo tercero y en las conclusiones existen porcentajes del 38.84% en el caso del Banco Pichincha y 35.62% en el caso del Banco de Loja

que se sienten insatisfechos con la calidad de atención que prestan estas dos importantes instituciones financieras.

- Las entidades financieras deberían introducir cambios tecnológicos que requiere el negocio, promocionando especialmente la banca virtual, e implementando constantemente seguridades de la información, a fin de ofrecer a sus clientes un canal seguro para su transaccionalidad.
- El tema más importante es lo que actualmente conocemos como Talento Humano; las organizaciones son hechas por personas, administradas por personas, por lo que es fundamental que las Instituciones Financieras que tienen un alto componente de recurso humano por la prestación de servicios, generen competencias en su personal. La mejor inversión que puede hacer una organización, es aquella que le permite crecer al activo humano. Más aún si como observamos, el servicio de atención al cliente debe mejorar en las Instituciones Financieras analizadas, la capacitación que las entidades ofrezcan a sus colaboradores, debe estar enfocada principalmente a fomentar una actitud hacia el servicio de calidad. (38.84% en Banco Pichincha y 35.62% en Banco de Loja se sienten insatisfechos con la calidad de atención).
- A pesar de que durante el gobierno actual se han regulado los costos en los productos y servicios financieros, en el caso del Banco Pichincha, existe un 4.13% de sus clientes que desean una mejora en los costos; para los clientes del Banco de Guayaquil, este porcentaje se incrementa a 7.46%; y, para los clientes del Banco de Loja, el porcentaje es mayor, un 10.96% requiere una revisión de los costos. Por lo que será importante que estas Instituciones Financieras también enfoque sus esfuerzos a disminuir costos operativos o en su defecto sacrificar un poco la utilidad para sus accionistas, por su puesto sin poner en riesgo la solvencia financiera de las entidades.
- Para el 6.61% de los clientes del Banco Pichincha, es un problema la tramitología exigida para la institución para la realización de sus operaciones; este porcentaje es mayor en el caso del Banco de Guayaquil que llega al 11.94%; y, en el Banco de Loja, solamente un 2.74% considera este como un problema a mejorar. Las entidades financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y



Seguros deben cumplir con ciertos requisitos que el organismo de control ha implementado para disminuir el riesgo en las instituciones financieras, sin embargo será importante que las IFIs identifiquen, midan, mitiguen o asuman ciertos riesgos propios del negocio a fin de que exista un equilibrio entre el negocio y la mitigación del riesgo, sin incumplir las disposiciones del organismo regulador pero sobre todo, ofreciendo a sus clientes un servicio de calidad, oportuno y eficiente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2008) Constitución Política del Ecuador. Recuperado de: [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Banco Central del Ecuador. (2009). Instructivo de Tasas de Interés. Recuperado de <http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201108.pdf>.
- Banco Central del Ecuador. Preguntas Frecuentes BCE. (2011). Recuperado de <http://www.bce.fin.ec/pregun1.php>.
- Chiriboga, L. (2010). Sistema Financiero. Ecuador. Quito: Publigráficas Jokama.
- Decreto 194 - Cooperativas
- Decreto 3270 - Mutualistas
- García (2005): Etapas del Proceso Investigador: Población y Muestra. Recuperado de [www3.unileon.es/dp/ado/ENRIQUE/Diversid/Webquest/poblacionmuestra.doc](http://www3.unileon.es/dp/ado/ENRIQUE/Diversid/Webquest/poblacionmuestra.doc)
- García D.(1998). Metodología del Trabajo de Investigación, Guía Práctica, Editorial Trillas, México.
- REPUBLICA DEL ECUADOR, Enero 19 de 2010. Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros., Decreto 194 publicado en el Registro Oficial No. 111, Quito - Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2011). Atención al Cliente. Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=698&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=698&vp_tip=2).
- Ley General de Instituciones del
- Ley General de Seguros Privados - Codificación
- Ley General del Sistema Seguridad Social
- Ley de Almacenes Generales de Depósitos
- Ley de Burós de Información
- Ley de Cheques
- Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera
- Ley del Banco del IESS

- [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec).
- [ieps.gov.ec](http://ieps.gov.ec).
- [www.sbs.gov.ec](http://www.sbs.gov.ec).
- [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec).

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## Formato de Encuesta

"Preferencias 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 las capitales de provincia

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

**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     c.) Tercer nivel     d.) Cuarto nivel     f.) Ninguno

**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 Inválido
- IX Otra (especifique) \_\_\_\_\_


**1.6 Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónico?**

- a.) Si     b.) No

En caso de ser positiva su respuesta. Indique ¿cuál es la principal razón para tener una cuenta de correo electrónico?

---



---

**1.7 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como facebook, hi5 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 preferencia de productos y servicios financieros**

**2.1 Es cliente de alguna institución financiera?**

Si     No

↓

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

---



---

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

c. En el corto plazo le interesaría ser cliente de una institución financiera. De cual?

Si     No

↓

- a. Bancos privados
- b. Cooperativa de ahorro y crédito
- c. Mutualista
- d. Sociedades financieras
- e. Banca Pública


2.1.1 Indique ¿en qué tipo de institución financiera es cliente? y ¿qué producto (s) mantiene?

Detalle de instituciones financieras			Subtotal	Productos Financieros													Servicios Financieros																								
				Captación				Colocación									Transf.	Giros	Pagos a terceros					Varios				Otros													
				Cuenta de ahorro	Cuenta Corriente	Plazo	Otras. Especifique	Consumo	Comercial	Vivienda	Microcrédito	Otros	Visa	American Express	Diners club	Mastercard	Master y Visa	Otras	Bancarias	Interbancarias	nacionales	Internacionales	Servicios Básicos	Centros educativos	Pagos interbancarios	Aportes patronales al IIEES	Impuestos	SRI	Mediación	Bono de desarrollo humano	Cheques exterior	Cheques gerencia	Cheques certificados	Referenciabancara	Cajilleros de seguridad	Bloqueo temporal de cuentas	Tarjetas Nexio o retro	Especifique			
<b>I. BANCOS</b>																																									
N.-	Código	Nombre IFIS																																							
<b>II. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO</b>																																									
N.-	Código	Nombre IFIS																																							
<b>III. MUTUALISTAS</b>																																									
N.-	Código	Nombre IFIS																																							
<b>IV. SOCIEDADES FINANCIERAS</b>																																									
N.-	Código	Nombre IFIS																																							
<b>V. BANCA PUBLICA</b>																																									
N.-	Código	Nombre IFIS																																							
<b>VI. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO REGULADAS</b>																																									
N.-	Código	Nombre																																							
<b>VII. CAJA DE AHORRO Y CREDITO</b>																																									
N.-	Código	Nombre																																							

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																		
	Productos y serv.																		
VI	Financieros																		
VII	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)

- 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 esta bien
- IX No contesta


Especifique \_\_\_\_\_



## ANEXO 2

### RESOLUCIÓN JB-2009-1316, de 22 junio de 2009

- **Mantenimiento, administración, mantención o manejo en cuentas de ahorro y cuentas corrientes.-** Por ser una transacción derivada del depósito de dinero que genera un rendimiento (spread) a la institución financiera, no se puede cargar un costo adicional al cliente;
- **Mantenimiento, administración, mantención o manejo en tarjetas de crédito.-** Por ser una transacción derivada del servicio de emisión de la tarjeta de crédito, el costo del mantenimiento, así como el establecido por pagos mínimos o totales ya está cargado en los costos de emisión y en la tasa de interés del crédito que se utilice;
- **Tabla de amortización.- (primera impresión).-** Por ser un derecho del cliente de conocer los dividendos que deberá pagar, a partir del otorgamiento de la operación crediticia, por el cual la institución financiera le cobra la tasa de interés, que es el costo del crédito;
- **Activación de cuenta.-** (aplica a tarjetas de crédito, débito y pago).- Debido a que este costo ya está implícito en el precio que paga el cliente por la emisión de la tarjeta para acceder a los beneficios que ésta ofrece;
- **Transferencias dentro de la misma entidad.-** En razón de que se efectúan en un mismo sistema operativo e informático;
- **Apertura de cuentas.-** (aplicables a cuentas de ahorro, cuenta corrientes, depósitos a plazo e información crediticia básica).- Porque el costo de apertura está implícito en la tasa pasiva de la institución financiera;
- **Consultas de cuentas.-** (aplicables a cuentas de ahorro, cuenta corrientes, depósitos a plazo e información crediticia básica).- Por referirse a información esencial sobre el manejo de las cuentas de los clientes;
- **Retiro de dinero por ventanilla.-** Por referirse a transacciones básicas que realizan los clientes en el manejo de sus cuentas;

- **Cancelación (cierre) de cuentas de ahorro.-** En razón de que esta eventualidad marginal debe estar contemplada en el costo de la tasa pasiva de la institución;
- **Bloqueo o anulación de tarjetas de débito, de crédito y pago.-** Por ser una transacción derivada del servicio principal de emisión o reposición de la tarjeta, cuyo costo es pagado por el tarjetahabiente;
- **Costos por transacciones no concretadas o no ejecutadas correctamente en cajeros automáticos.-** Por tratarse de transacciones fallidas que determinan una falta de provisión efectiva del servicio;
- **Reclamos de los clientes.-** Por referirse a inconformidades de los clientes respecto de la información esencial sobre el manejo de sus cuentas, así como de las operaciones o servicios prestados;
- **Costos derivados de la frecuencia de transacciones de cuentas de ahorros.-** Por referirse a transacciones que realizan los clientes en el manejo de sus cuentas, que no pueden limitarse; y,
- **Retiro en cajero de la propia entidad.-** Por referirse a transacciones que realizan los clientes en el manejo de sus cuentas, cuyos retiros, es decir de sus propios dineros, no pueden ocasionar cargos adicionales.

**ANEXO 3**

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.,**

**CoopMego**

**Cuadro No.73.**

Servicios con tarifa Diferenciada -CoopMego

DESCRIPCIÓN	Cajeros Automáticos (C)	Internet (I)	Oficina (O)	Banca telefónica (F)	Terminal de autoservicio - kiosco (K)	Banca celular (M)	Tarjeta de debito (T)	Tarjeta de crédito (D)	Cuentas corrientes (R)	Cuentas de Ahorros (H)
Mego Pagos			X							X
Bono de Desarrollo Humano			X							
Recaudaciones			X							X
Copias de documentos			X							X

Fuente y Elaboración: CoopMego

## ANEXO 4

**Junta Bancaria del Ecuador**



### RESOLUCIÓN No. JB-2011-1950

#### LA JUNTA BANCARIA

##### CONSIDERANDO:

Que el primer inciso del artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del 2008, establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que los numerales 2, 4 y 5 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 116 de 10 de julio de 2000, señalan como derechos fundamentales del consumidor que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad; a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; y, a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Que el primero y segundo incisos del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformado con el artículo 11 de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, disponen que los servicios activos, pasivos o de cualquier otra naturaleza que presten las instituciones financieras deberán sujetarse a las tarifas máximas que serán segmentadas por la naturaleza de cada institución financiera y determinadas trimestralmente por la Junta Bancaria y publicadas en las páginas web y oficinas de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las instituciones financieras conforme a la normativa expedida para el efecto por la Junta Bancaria; que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará previamente los servicios a ser libremente aceptados y recibidos por los clientes y usuarios y determinará las actividades propias del giro del negocio que no constituyen servicios; que las actividades bancarias propias del giro del negocio que implican transacciones básicas que realizan los clientes e información esencial respecto del manejo de sus cuentas, serán gratuitas;

Que con resolución No. JB-2009-1315 de 12 de junio de 2009, la Junta Bancaria aprobó las normas contenidas en el capítulo I "De las tarifas por servicios financieros", del título XIV "De la transparencia de la información", del libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria;

Que el artículo 4 del citado capítulo I dispone que la Junta Bancaria determinará trimestralmente tanto el listado de las transacciones básicas que por su naturaleza son gratuitas cuanto de los servicios financieros sujetos a las tarifas máximas establecidas, las que regirán partir del primer día de los meses de enero, abril, julio y octubre, y se publicarán antes del inicio del respectivo trimestre;

Que la Dirección Nacional de Estudios, mediante memorando DNE-STI-2011-0764 de 16 de junio de 2011, recomienda a la Junta Bancaria aprobar las tarifas máximas para el período trimestral que comprende los meses de julio, agosto y septiembre de 2011, dentro de las cuales las instituciones del sistema financiero podrán efectuar cobros por la prestación efectiva de los servicios financieros; y,

**Junta Bancaria del Ecuador**

Resolución No. JB-2011-1950

Página No. 2

En ejercicio de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.-** Aprobar las tarifas máximas para el período trimestral que comprende los meses de julio, agosto y septiembre de 2011, dentro de las cuales las instituciones del sistema financiero podrán efectuar cobros por la prestación efectiva de los servicios financieros que constan en los siguientes cuadros:

**SERVICIOS CON TARIFAS MÁXIMAS**

Vigente a partir del 1 de julio de 2011

No.	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	EN DÓLARES
1	<b>Servicios con cuentas corrientes</b>	Costo por un cheque	0,30
2		Cheque devuelto nacional	2,79
3		Cheque devuelto del exterior	3,24
4		Cheque certificado	2,00
5		Cheque de gerencia	2,50
6		Cheques consideración cámara de compensación	3,00
7		Oposición al pago de cheques	3,00
8		Abstención de pago de cheques	3,00
9		Revocatoria de cheques	3,00
10	<b>Servicios de retiros</b>	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,50
11		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	0,50
12		Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,35
13	<b>Servicios de consultas</b>	Consultas impresas en cajeros automáticos	0,35
14	<b>Servicios de referencias</b>	Emisión y entrega de referencias bancarias	2,65
15		Cortes de estados de cuentas	1,83
16	<b>Servicios de entrega</b>	Entrega de estado de cuenta a domicilio	1,66
17		Entrega de estado de cuenta en oficina de la entidad	0,30
18	<b>Servicios de copias</b>	Copias de voucher / vale nacional de consumos con <del>tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito</del>	2,00
19		Copias de voucher / vale del exterior de consumos con <del>tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito</del>	10,00
20		Copia de estados de cuenta de tarjetas de crédito	0,50

**Junta Bancaria del Ecuador**

Resolución No. JB-2011-1950

Página No. 3

**SERVICIO CON TARIFA MÁXIMA - CUENTA BÁSICA**

Vigente a partir del 1 de julio de 2011

No.	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	EN DÓLARES
1	Servicios de cuenta básica	Emisión del paquete de apertura de cuenta básica*	6,00

\* El paquete de cuenta básica contiene como mínimo: la tarjeta electrónica, la clave de seguridad de acceso a los diferentes canales de atención que apliquen, el instructivo ilustrado de uso de cuenta y la copia del contrato de apertura de cuenta.

**TARIFAS PORCENTUALES DE AFILIACIÓN A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES**

Vigente a partir del 1 de julio de 2011

No.	SERVICIO	EN PORCENTAJE
1	Tarifas de afiliación a establecimientos comerciales, crédito corriente (%)	4,50
2	Tarifas de afiliación a establecimientos comerciales, crédito corriente, Salud y Afines (%)	4,50
3	Tarifas de afiliación a establecimientos comerciales, crédito corriente, Educación (%)	4,50

**SERVICIOS DE AFILIACIÓN Y RENOVACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Vigentes a partir del 1 de julio de 2011

CLASIFICACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO	SEGMENTO DE TARJETA	TARJETAS PRINCIPALES		TARJETAS ADICIONALES	
		Afiliación (en dólares)	Renovación (en dólares)	Afiliación (en dólares)	Renovación (en dólares)
Persona Natural	A+	250,00	250,00	90,00	90,00
	A	150,00	150,00	75,00	75,00
	B	130,00	130,00	60,00	60,00
	C+	64,00	64,00	20,00	20,00
	C	36,00	40,00	10,00	10,00
	D	30,00	36,00	10,00	10,00
Empresariales	A	150,00	150,00	20,00	20,00
	B	140,00	140,00	20,00	20,00
	C+	64,00	64,00	20,00	20,00
	C	62,00	68,00	20,00	20,00
Marcas compartidas con supermercados	D	60,00	60,00	16,00	16,00
	B	90,00	90,00	40,00	40,00
	C+	55,00	55,00	23,00	23,00
	C	30,00	30,00	20,00	20,00
Marcas compartidas	D	25,00	25,00	16,00	16,00
	B	80,00	80,00	12,00	12,00
	C+	55,00	55,00	12,00	12,00
	C	43,00	43,00	11,00	11,00
Sistema cerrado	D	40,00	40,00	10,00	10,00
	D	14,00	14,00	14,00	14,00
Básica	TODOS LOS SEGMENTOS	2,00	2,00	2,00	2,00

**ARTÍCULO 2.-** Determinar cómo transacciones básicas y que por su naturaleza son gratuitas a las siguientes:

No.	SERVICIOS	APLICA PARA	EN DÓLARES

**Junta Bancaria del Ecuador**

Resolución No. JB-2011-1950

Página No. 4

No.	SERVICIOS	APLICA PARA	EN DÓLARES
		Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
2	Depósitos a cuentas	Cuenta básica	0,00
		Depósitos a plazos	0,00
		Inversiones	0,00
		Cuenta de ahorros	0,00
3	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Depósitos a plazos	0,00
		Inversiones	0,00
		Consulta, Oficina	0,00
4	Consulta de cuentas	Consulta visual, Cajero automático	0,00
		Consulta, Internet	0,00
		Consulta, Banca Telefónica	0,00
		Consulta, Banca Celular	0,00
5	Retiros de dinero	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad	0,00
		Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad	0,00
6	Transferencia dentro de la misma entidad	Transferencias, medios físicos (ventanilla)	0,00
		Transferencias, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)	0,00
7	Cancelación o cierre de cuentas	Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Activación de Cuenta de ahorros	0,00
8	Activación de cuentas	Activación de Cuenta corriente	0,00
		Activación de Cuenta básica	0,00
		Activación de Tarjeta de Crédito	0,00
		Activación de Tarjeta de Débito y/o Pago	0,00
		Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	0,00
9	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	Mantenimiento pago mínimo de Tarjeta de Crédito	0,00
		Mantenimiento pago total de Tarjeta de Crédito	0,00
10	Pagos a Tarjetas de Crédito	Pagos a Tarjetas de Crédito, por los diferentes canales	0,00
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Débito y/o Pago	0,00
11	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta electrónica de Cuenta Básica	0,00
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Crédito	0,00
12	Emisión de Tabla de Amortización	Emisión de Tabla de Amortización, primera impresión	0,00
13	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos	0,00
14	Reclamos de clientes	Reclamos justificados	0,00
		Reclamos injustificados	0,00
		Cuenta de ahorros	0,00
15	Frecuencia de transacciones	Cuenta corriente	0,00
		Cuenta básica	0,00
		Tarjeta de crédito	0,00
16	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización	0,00

**ARTÍCULO 3.-** Para los servicios de afiliación y renovación de tarjetas de crédito, las tarjetas principales y adicionales, se clasifican en los siguientes segmentos:

- 3.1. **Segmento A+.-** Son las tarjetas de crédito equivalentes a: Visa Infinite, Diners Club Sphaera, American Express Elite; tarjetas empresariales y tarjetas de marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento;
- 3.2. **Segmento A.-** Son las tarjetas de crédito equivalentes a: Visa Signature, Mastercard Black, Diners Club AAdvantage (plan 350), American Express Platinum pago y crédito(persona natural); tarjetas empresariales y tarjetas de marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento;

**Junta Bancaria del Ecuador**

Resolución No. JB-2011-1950

Página No. 5

- 3.3. Segmento B.-** Son las tarjetas de crédito equivalentes a: Visa platinum, Mastercard platinum, Diners Club AAdvantage (plan 150) y Diners Club Discover, American Express Oro pago (persona natural); tarjetas empresariales y tarjetas de marca compartida equivalente a las tarjetas de personas naturales de este segmento;
- 3.4. Segmento C+.-** Son las tarjetas de crédito equivalentes a: Visa Oro (Gold), Mastercard Oro (Gold), Diners Club Internacional, American Express Oro crédito (persona natural) y American Express verde pago; tarjetas de marca compartida y tarjetas empresariales equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento;
- 3.5. Segmento C.-** Son las tarjetas de crédito equivalente a Visa Internacional (Clásica), Mastercard Internacional (Clásica), American Express verde crédito; tarjetas empresariales y tarjetas de marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento; y,
- 3.6. Segmento D.-** Son todas las tarjetas de marca nacional equivalentes a: Cuota Fácil, Crédito Sí y de marca internacional con cobertura nacional equivalentes a: Visa Nacional, Mastercard Nacional, Diners Club Nacional, Diners Club Gas Club; tarjetas de sistemas cerrado equivalentes a Marathon, Rose; tarjetas de marca compartida de cobertura nacional equivalentes a: Unicef Nacional, Barcelona Nacional.

**ARTICULO 4.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros validará las características, beneficios, servicios adicionales prestados y tarifas de afiliación y renovación por cada tarjeta de crédito, con aquellas definidas en el artículo anterior y en el capítulo I “De las tarifas por servicios”, del título XIV “De la transparencia de la información”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, con el fin de ubicarlas en el segmento correspondiente.

En el caso que una institución del sistema financiero genere una nueva tarjeta de crédito que no se encuentre contemplada en los segmentos establecidos en esta resolución, en forma previa a su utilización serán sometidas al análisis por parte del organismo de control para asignar un nuevo grupo dentro de la segmentación, en el caso que correspondan. Ninguna tarjeta de crédito podrá ser ofertada, si es que no ha sido validada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ARTICULO 5.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros controlará, la observancia de las tarifas máximas establecidas en esta resolución, y aplicará, de ser el caso, las sanciones que correspondan, sin perjuicio de exigir la restitución de los valores indebidamente cobrados.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-**

**PRIMERA.-** Durante la vigencia de esta resolución la Junta Bancaria podrá modificar sus disposiciones, en cualquier tiempo, para reformar las tarifas máximas, así como para incorporar nuevos servicios sujetos a tarifa, o para agregar transacciones básicas que por su naturaleza deben ser gratuitas.

**SEGUNDA.-** Las tarifas afiliación y renovación de tarjetas de crédito autorizadas hasta el 31 de julio de 2010 por la Junta Bancaria estarán vigentes hasta el 30 de septiembre de 2011.





**Junta Bancaria del Ecuador**

Resolución No. JB-2011-1950

Página No. 6

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.-** Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Guayaquil, el veintidós de junio de dos mil once.

Ab. Ligia María Cobo Ortiz  
**INTENDENTA GENERAL PRESIDENTA DE  
LA JUNTA BANCARIA (S)**

**LO CERTIFICO.-** Guayaquil, el veintidós de junio de dos mil once.

Anexo 5

**Cuadro No.74.**

Tasas de Interés de Depósitos de Ahorro -Cooperativas

<b>COOPMEGO</b>				
<b>AHORROS</b>	<b>%</b>			
De \$ 0 a \$ 100	0.00%			
De \$ 101 a \$ 2000.	2.00%			
De \$ 2001 a \$ 10000	2.25%			
De \$ 10001 a \$ 25000	2.50%			
De \$ 25001 a \$ 100000	3.00%			
De \$ 100001 a \$ 500000	3.25%			
más de 500000	3.50%			
<b>MEGO PROPOSITO</b>				
<b>A Partir de US\$ 20</b>	<b>%</b>			
Tasa pasiva	3%			
más tasa premio	3%			
<b>MONTO</b>	<b>COOP. C.C.P.</b>			
	<b>AHORROS</b>			
De \$ 100 a \$ 500	0.00%			
De \$ 501 a \$ 1000.	0.10%			
De \$ 1001 a \$ 2000	0.10%			
De \$ 2001 a \$ 4000	0.15%			
De \$ 4001 a \$ 6000	0.15%			
De \$ 6001 a \$ 8000	0.15%			
más de 8000	0.25%			
<b>MONTO</b>	<b>COOPERATIVA JEP</b>			
	<b>AHORRO</b>	<b>AHORRO INTELIGENTE</b>	<b>FONDO JEP</b>	
Desde 1.00	3.50%	5.00%	6.00%	
<b>MONTO</b>	<b>COOP. 29 DE OCTUBRE</b>			
	<b>AHORROS</b>	<b>MEJOR FUTURO</b>	<b>ANGELITOS</b>	<b>MUNDIALISTA</b>
HASTA \$ 1000	4.25%	4.30%	5.00%	8.50%
De \$ 1000,01 a 2000	4.25%	4.50%	5.20%	8.50%
Mas de \$ 2000,01	4.25%	4.70%	5.40%	8.50%
<b>COOP DESARROLLO</b>				
Montos	Tasa de Interés Máxima			
Ahorro Disponible (Ahorro a la vista)				
De 1 hasta 5000,00	2.00%			
De 5,001 en adelante	3.00%			
Ahorro Crecer ( Ahorro menores de edad)				
De 1 hasta 1000,00	2.00%			
De 1,001 a 5,000	2.50%			
De 5,001 en adelante	3.00%			
Ahorro Efl. (Cooperativas, Cajas, Bancos comunales)				
De 1 hasta 5000,00	3.25%			
De 5001,00 a 10000,00	3.50%			
De 10001,00 a 50000,00	3.75%			
De 50001,00 a 100000,00	4.00%			
De 1000001,00 en adelante	4.50%			
Ahorro Desarrollo (Ifi's y Organizaciones Populares)				
De 1 hasta 5000,00	2.50%			
De 5001,00 a 10000,00	3.00%			
De 10001,00 en adelante	3.50%			
Ahorro Futuro (ahorro programado)				
Montos y tiempo a pactar	5.00%			

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

## Cuadro No.75.

### Tasas de Interés de Depósitos a Plazo Fijo -Cooperativas

MONTO	COOP. C.C.P.				
	1 A 30	31 A 60	91 A 180	181 - 360	más 361
De \$ 300 a \$ 3000	2.00%	4.25%	5.10%	6.30%	7.00%
De \$ 3001 a \$ 10000	2.30%	4.35%	5.20%	6.40%	7.10%
De \$ 100001 a \$ 500000	2.50%	4.50%	5.30%	6.50%	7.20%
más de 50001	2.60%	4.60%	5.40%	6.50%	8.00%

MONTO	COOPERATIVA JEP						
	30	60	90	180	270	315	Más de 365
Cualquier monto	5.50%	5.75%	6.25%	7.00%	7.50%	8.00%	8.50%

MONTO	COOPMEGO					
	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 - 180	181 - 360	Mas de 361
De \$ 101.00 a \$ 2.000.00	4.00%	4.65%	5.45%	6.10%	6.65%	7.00%
De \$ 2.001.00 a \$ 5.000.00	4.24%	4.89%	5.74%	6.39%	6.94%	7.29%
De \$ 5.001.00 a \$ 10.000.00	4.49%	5.19%	6.19%	6.89%	7.49%	7.84%
De \$ 10.001.00 a \$ 20.000.00	4.74%	5.44%	6.44%	7.14%	7.74%	7.99%
De \$ 20.001.00 a \$ 50.000.00	5.11%	5.81%	6.66%	7.36%	7.96%	8.31%
De \$ 50.001.00 a \$ 100.000.00	5.48%	6.13%	6.88%	7.48%	8.03%	8.38%
De \$ 100.001.01 en adelante	5.85%	6.45%	7.10%	7.65%	8.15%	8.50%

MONTO	COOP. PADRE JULIAN LORENTE						
	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 A 180	181 A 270	271 - 360	a 360
\$ 100.00 A \$ 1,000.00	4.00%	4.70%	5.00%	6.00%	6.40%	6.80%	7.20%
\$ 1,001.00 A \$ 2,000.00	4.10%	4.80%	5.20%	6.20%	6.50%	6.90%	7.30%
\$ 2,001.00 A \$ 3,000.00	4.20%	4.90%	5.50%	6.30%	6.70%	7.10%	7.50%
\$ 3,001.00 A \$ 5,000.00	4.30%	5.00%	5.70%	6.40%	6.80%	7.20%	7.60%
\$ 5,001.00 A \$ 10,000.00	4.40%	5.10%	5.90%	6.60%	6.90%	7.30%	7.80%
\$10,001.00 A \$ 15,000.00	4.50%	5.20%	6.10%	6.80%	7.10%	7.50%	7.90%
\$ 15,001.00 A \$ 20,000.00	4.60%	5.40%	6.30%	7.00%	7.30%	7.70%	8.10%
\$ 20,001.00 A \$ 50,000.00	4.70%	5.50%	6.50%	7.20%	7.40%	7.80%	8.30%
\$ 50,001.00 A \$ 100,000.00	4.80%	5.60%	6.70%	7.40%	7.60%	8.00%	8.50%
mas 100,000.01	4.90%	5.70%	6.80%	7.50%	7.70%	8.10%	8.60%

MONTO	COOP. 29 DE OCTUBRE						
	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 A 180	181 - 270	271 - 360	Más de 361
HASTA \$ 10.000	4.25%	4.30%	4.70%	5.00%	5.60%	6.20%	7.50%
De \$ 10.001.00 a 50.000,00	4.25%	4.50%	4.90%	5.20%	5.80%	6.40%	7.50%
Mas de \$ 50.000,00	4.25%	4.70%	5.00%	5.40%	6.00%	6.60%	7.50%

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

## Cuadro No.76.

### Tasas de interés activas de las Cooperativas

	SEGMENTO	SUBSEGMENTO	PRODUCTO	TASA NOMINAL	
<b>COOP MEGO</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>CONSUMO</b>	Credi Fácil <sup>(1)</sup>	14.00%	
			Credi Rol (2)	15.19%	
			Credi Todo (2)	15.19%	
			Credi Vehículo (2)	13.90%	
	<b>MICROCRÉDITO</b>	<b>DE MINORISTA hasta 3.000</b>	Credi Agro (2)	19.90%	
			Credi Efectivo (2)	19.90%	
			Credi Rotativo (2)	15.19%	
			Credi Comunal PAGOS MENSUALES (1)	25.00%	
			Credi Comunal PASGOS QUINCENALES (1)	24.87%	
			Credi Comunal PAGOS SEMANALES (1)	24.80%	
			Microcrédito OFICINA (2)	19.90%	
			Microcrédito CAMPO PAGOS MENSUALES(2)	21.50%	
			Microcrédito CAMPO PAGOS QUINCENALES(2)	21.40%	
			Microcrédito CAMPO PAGOS SEMANALES(2)	21.35%	
			<b>DE ACUMULACIÓN SIMPLE desde 3.001 hasta 10.000</b>	Credi Agro (2)	19.90%
				Credi Efectivo (2)	19.90%
		Credi Rotativo (2)		15.19%	
		Credi Vehículo (2)		13.90%	
		Credi Productivo (2)		19.90%	
		Microcrédito OFICINA (2)		19.90%	
		Microcrédito CAMPO PAGOS MENSUALES(2)		21.50%	
		Microcrédito CAMPO PAGOS QUINCENALES(2)		21.40%	
		Microcrédito CAMPO PAGOS SEMANALES(2)		21.35%	
		<b>DE ACUMULACIÓN AMPLIADA desde 10.001 hasta 20.000</b>	Credi Agro (2)	19.90%	
			Credi Efectivo (2)	19.90%	
			Credi Rotativo (2)	15.19%	
			Credi Vehículo (2)	13.90%	
			Credi Productivo (2)	19.90%	
			Credi Rotativo (2)	19.90%	
			Microcrédito OFICINA (2)	19.90%	
			Microcrédito CAMPO PAGOS MENSUALES(2)	21.50%	
	Microcrédito CAMPO PAGOS QUINCENALES(2)		21.40%		
	Microcrédito CAMPO PAGOS SEMANALES(2)	21.35%			
	<b>PRODUCTIVO</b>	<b>PYMES menor o igual a 200.000</b>	Credi Comercio (2)	11.23%	
			Credi Rotativo (2)	11.23%	
Credi Vehículo (2)			11.23%		
Credi Productivo (2)			11.23%		
Credi Agro (2)			11.23%		
<b>VIVIENDA</b>	<b>VIVIENDA</b>	Credi Vivienda (2)	10.78%		
(1) La tasa de interés es fija					
(2) La tasa de interés reajutable anualmente					

ENTIDAD	SEGMENTO	SUBSEGMENTO	MONTO		PLAZO	TASA
			DESDE	HASTA		
JEP	CONSUMO	CONSUMO 1			Hasta 30 días	15.00%
		CONSUMO 2			Más de 30 días	15.20%
	MICRO	MINORISTA	1.00	3,000.00	Hasta 30 días	20.00%
		ACUMULACIÓN SIMPLE	3,000.00	10,000.00		19.50%
		ACUMULACIÓN AMPLIADA	10,000.00	20,000.00		16.00%
		MICROCREDITO PRODUCTIVO	20,000.00	100,000.00		11.20%
VIVIENDA	VIVIENDA	1.00	200,000.00		10.50%	
PADRE JULIAN LORENTE	CONSUMO	CONSUMO			60	14.93%
	MICROCREDITO	MINORISTA	1.00	3,000.00		19.90%
		ACUMULACIÓN SIMPLE	3,001.00	10,000.00		19.90%
		ACUMULACIÓN AMPLIADA	10,001.00	20,000.00		19.21%
	VIVIENDA	VIVIENDA		100,000.00	96	10.48%
	PRODUCTIVO	CORPORATIVO				8.65%
PYMES			20,000.00	60	10.48%	
29 DE OCTUBRE	CONSUMO	ORDINARIO	1.00	25,000.00	48	15.20%
		TABULADO	1.00	25,000.00	42	14.70%
	MICROCREDITO	CREER	1.00	48,000.00	36	24.00%
		FONDOS PROPIOS	1.00	20,000.00	36	24.60%
		MULTISECTORIAL CFN	1.00	20,000.00	36	20.97%
		VOLVER	1.00	20,000.00	48	9.24%
	PRODUCTIVO	FONDOS PROPIOS	1.00	40,000.00	36	11.23%
		MULTISECTORIAL CFN	1.00	50,000.00	36	11.23%
	VIVIENDA	BEV	1.00	42,000.00	120	10.77%
		FONDOS PROPIOS	1.00	50,000.00	72	10.77%
MULTISECTORIAL CFN		1.00	100,000.00	180	10.31%	

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.77.

#### Costos de los Servicios Financieros en las Cooperativas

ENTIDAD	TARJETAS DE DÉBITO		
	EMISIÓN	Renovación Anual	Reposición
<b>TRANSAPRENCIA DE</b>			
SBS	5.15	1.85	4.94
<b>COOPERATIVAS</b>			
COOPMEGO	2.00	1.85	2.00
JEP	5.00	1.85	4.94
JULIAN LORENTE			
29 DE OCTUBRE	5.15	1.85	4.94
CODESARROLLO			
RIOBAMBA	5.00		4.90
CACPE LOJA			

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.78.

#### Transferencias Interbancarias e Internas

ENTIDAD	TRANSFERENCIAS				
	Interbancarias SPI enviadas oficina	Interbancarias SPI enviadas por INTERNET	Interbancarias SPI recibidas	Entre cuentas propia entidad	Nacionales otras entidades
<b>TRANSAPRENCIA DE</b>					
SBS	2.15	0.50	0.30	0.00	2.00
<b>COOPERATIVAS</b>					
COOPMEGO	2.00		0.00	0.00	2.00
JEP					2.00
JULIAN LORENTE					
29 DE OCTUBRE	1.00	0.50	0.00		2.00
CODESARROLLO					
RIOBAMBA		0.30			
CACPE LOJA					

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.79.

#### Devolución de Cheques

ENTIDAD	DEV. CHEQUES	
	Nacional	Exterior
<b>TRANSAPRENCIA DE</b>		
SBS	2.79	3.24
<b>COOPERATIVAS</b>		
COOPMEGO	2.79	3.24
JEP	2.79	3.24
JULIAN LORENTE	2.79	2.79
29 DE OCTUBRE	2.79	2.79
CODESARROLLO		
RIOBAMBA	2.79	2.79
CACPE LOJA		

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.80.

#### Retiro en Cajeros Automáticos

ENTIDAD	COSTO RETIROS DE CAJERO AUTOMÁTICO (Clientes)					RETIROS CAJERO AUTOMÁTICO (No clientes)		
	Cajero propia entidad	Cajero Red Conecta	Cajero Bco. Guayaquil	Otra entidad financiera	Consultas impresas	Bco. Guayaquil	Red Coonecta	Otras entidades
<b>TRANSPARENCIA DE</b>								
SBS	0.00	0.50	0.50	0.50	0.35	0.50	0.50	0.50
<b>COOPERATIVAS</b>								
COOPMEGO	0.00	0.35	0.49	0.50	0.35	0.30	0.35	0.50
JEP	0.00	0.35		0.50	0.35		0.35	0.30
JULIAN LORENTE								
29 DE OCTUBRE				0.50	0.35			0.50
CODESARROLLO								
RIOBAMBA	0.00							
CACPE LOJA								

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.81.

#### Otros Servicios

ENTIDAD	Cartola	Referencias	Estado de Cuenta
	Reposición por perdida	Bancaria	Corte
<b>TRANSPARENCIA DE</b>			
SBS	1.00	2.65	1.83
<b>COOPERATIVAS</b>			
COOPMEGO	1.00	1.68	1.50
JEP	1.00	1.00	1.83
JULIAN LORENTE	1.00	2.65	1.83
29 DE OCTUBRE	1.00	2.65	1.83
CODESARROLLO			
RIOBAMBA	1.00	2.00	1.80
CACPE LOJA			

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaboración: Las Autoras

Anexo 6

**COSTOS FINANCIEROS DE LOS BANCOS  
DEPÓSITOS DE AHORRO Y CUENTAS CORRIENTES**

**Cuadro No.82.**

Tasa de Interés de Depósitos a Plazo Fijo- Bancos

MONTO	BANCODE LOJA					
	NORMAL Y GIRO AHORRO	CRECEDIARIO	AHORRO META			
De \$ 0.01 a \$ 200	0.00%	0.00%	3.00%			
De \$ 200.01 a \$ 500	0.50%	0.00%	3.00%			
De \$ 500.01 a \$ 5000	1.50%	1.50%	3.00%			
De \$ 5000.01 a \$ 50.000	2.00%	1.75%	3.00%			
De \$ 50.000.01 a \$ 100.000.00	2.25%	2.00%	3.00%			
De \$ 100.000.01 a \$ 300.000.00	2.50%	2.25%	3.00%			
De \$ 300.000.01 a \$ 500.000.00	2.50%	2.25%	3.00%			
De \$ 500.000.01 a \$ 999.999.00	2.50%	2.25%	3.00%			
De \$ 999.999.01 en adelante	2.50%	2.25%	3.00%			

MONTO	BANCO DEL PICHINCHA					
	CUENTA AHORROS	GANADOLAR	AHORRO EMPRESAS	AHORRO FUTURO	AHORRO TEENS Y KIDS	INTERES PREMIO
De \$ 1 a \$ 100	0.00%	0.00%	0.00%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 100.01 a \$ 500	0.25%	0.25%	0.00%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 500.01 a \$ 1000	1.00%	1.00%	0.00%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 1000.01 a \$ 2500	1.25%	1.25%	0.00%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 2500.01 a \$ 5000	1.50%	1.50%	0.00%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 5000.01 a \$ 50000	1.75%	1.75%	0.05%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 50000.01 a \$ 250000	1.75%	1.75%	0.50%	1.50%	1.50%	2.00%
De \$ 250000.01 a adelante	2.00%	2.00%	1.00%	1.50%	1.50%	2.00%



MONTO	PRODUBANCO	
	CUENTA DE AHORROS	
Hasta 1000	0.25%	
de 1000.01 a 100000	1.00%	
100000.01 en adelante	0.50%	

MONTO	PROCREDIT		
	PROCHICOS	TRADICIONAL	PREMIUN
de 1 a 19999.99	1.25%	1.25%	1.25%
de 20000 a 99999.99	1.25%	1.25%	1.50%
de 100000 a 299999.99	1.25%	1.25%	2.00%
de 300000 a 499999.99	1.25%	1.25%	2.50%
de 500000 en adelante	1.25%	1.25%	2.75%

MONTO	UNIBANCO		
	PREMIO	RETAHORRO	FONDOS DE RESERVA
DE 100 - 500	0.25%	0.00%	4.50%
DE 500 - 1000	0.50%	0.00%	4.50%
DE 1000 - 2000	1.00%	5.00%	4.50%
DE 2000 - 4000	1.00%	5.00%	4.50%
DE 4000 - 6000	1.00%	5.00%	4.50%
DE 6000 - 9000	1.00%	5.00%	4.50%
MAS DE 9000	1.00%	5.00%	4.50%

MONTO	BOLIVARIANO	
	NORMAL	JUNIOR/KIDS
1-100	0.50%	3.00%
100.01-500	0.75%	3.00%
500.01-1000	1.24%	3.00%
1000.01-5000	1.48%	3.00%
5000.01-20000	1.48%	3.00%
20000.01-50000	1.48%	3.00%
50000.01-100000	1.24%	3.00%
100.000 en adelante	1.24%	3.00%

MONTO	MACHALA	
	NATURAL	JURIDICA
1.000 A 199.99	0.50%	0.50%
200 A 499.99	0.75%	0.75%
500 a 999.99	1.50%	1.25%
1000 A 9999.99	1.75%	1.25%
10000 A 49999.99	1.75%	1.25%
50.000 a 99999.99	1.75%	1.25%
100.000 en adelante	1.75%	1.25%

MONTO	SOLIDARIO	
	AHORROS	
De \$ 100 a \$ 500	1.00%	
De \$ 501 a \$ 1000	1.00%	
De \$ 1001 a \$ 2000	1.00%	
De \$ 2001 a \$ 4000	1.75%	
De \$ 4001 a \$ 8000	1.75%	
De \$ 6001 a \$ 10000	1.75%	
más de 10000	2.50%	

MONTO	BANCODE LOJA					
	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 - 180	181 - 360	Más de 361
De \$ 300.00 a \$ 5.000.00	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%
De \$ 5.000.01 a \$ 10.000.00	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%
De \$ 10.000.01 a \$ 20.000.00	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%
De \$ 20.000.01 a \$ 50.000.00	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%
De \$ 50.000.01 a \$ 100.000.00	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%
De \$ 100.000.01 a \$ 300.000.00	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%
De \$ 300.000.01 en adelante	4.00%	4.25%	4.50%	5.00%	5.50%	6.50%

MONTO	BANCO DEL PICHINCHA							
	30 A 59	60 A 89	90 A 119	120 - 179	180 - 269	270 - 364	365 - 720	Más 721
De \$ 500.00 a \$ 4.999.00	1.75%	1.85%	2.50%	2.75%	2.75%	3.00%	3.25%	3.75%
De \$ 5.000.01 a \$ 9.999.99	2.00%	2.25%	2.75%	3.25%	3.25%	3.50%	3.75%	4.25%
De \$ 10.000.01 a \$ 49.999.99	2.00%	2.25%	3.00%	3.50%	3.50%	3.75%	4.25%	4.50%
De \$ 50.000.01 a \$ 99.999.99	2.25%	2.50%	3.00%	3.50%	3.75%	4.25%	4.50%	4.75%
De \$ 100.000.01 a \$ 199.999.99	2.50%	2.75%	3.25%	3.75%	3.75%	4.25%	4.75%	5.00%
De \$ 200.000.00 a \$ 499.999.99	2.75%	3.00%	3.50%	4.00%	4.25%	4.75%	5.00%	5.25%
De \$ 500.000.01 a adelante	3.00%	3.25%	3.75%	4.25%	4.50%	5.00%	5.25%	5.50%

MONTO	BANCO DEL AUSTRO				
	30	60	92	180	360
Cualquier monto	3.50%	3.75%	4.75%	5.50%	6.00%

MONTO	PRODUBANCO				
	1 a 30	31 a 90	90 a 180	180 a 360	Más de 361
1.000.00 a 1.999.99	0.00%	0.00%	4.83%	5.06%	5.25%
2.000.01 a 250.000.00	0.00%	3.55%	4.83%	5.06%	5.25%
250.000.01 A 999.999.99	0.00%	2.27%	3.80%	4.55%	5.00%
1.000.000.01 en adelante	0.00%	1.00%	3.03%	4.04%	4.50%

MONTO	PROCREDIT					
	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 A 180	181 - 365	Más de 365
de 1 a 500	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%
de 501 a 1000	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%
de 1001 a 5000	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%
de 5001 a 10000	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%
de 10001 a 20000	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%
de 20001 a 50000	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%
de 50001 en adelante	3.00%	3.25%	4.25%	4.80%	5.50%	6.00%

MONTO	UNIBANCO				
	1 A 30	31 A 90	91 A 180	181 A 360	Más de 360
DE 100 - 500	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%
DE 500 - 1000	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%
DE 1000 - 2000	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%
DE 2000 - 4000	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%
DE 4000 - 6000	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%
DE 6000 - 9000	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%
MAS DE 9000	1.00%	3.50%	4.00%	5.25%	6.00%

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.83.

#### Tasas de Interés Activas -Bancos

BANCO DE LOJA	CONSUMO	NORMAL	500.00	50,000.00	48	15.20%
		CREDICARRO	1.00	25,000.00	48	15.20%
	PRODUCTIVO	CORPORATIVO	1,000,000.00	en adelante	24 - 60	8.95%
		EMPRESARIAL	200,000.00	1,000,000.00	24 - 60	9.76%
		PYMES	1,000.00	300,000.00	24	11.23%
	MICROCRÉDITO	PYMES CFN	1,000.00	300,000.00	24	11.23%
		MINORISTA NORMAL	500.00	3,000.00	36	26.13%
		MINORISTA MICROASESOR	500.00	3,000.00	36	26.13%
		ACUMULACIÓN SIMPLE NORMAL	3,000.00	10,000.00	36	21.70%
		ACUMULACIÓN SIMPLE MICROASESOR	3,000.00	10,000.00	36	24.54%
	VIVIENDA	ACUMULACIÓN AMPLIADA NORMAL	10,000.00	20,000.00	36	19.90%
		ACUMULACIÓN AMPLIADA MICROASESOR	10,000.00	20,000.00	36	22.93%
CREDICASA		1.00	60,000.00	144	10.78%	
	VIVIENDA CFN	1.00	60,000.00	144	10.78%	
BANCO DE MACHALA	PRODUCTIVO	PYMES			36 a 60	11.23%
		CORPORATIVO	1.00	25,000.00	36	8.95%
			25,000.00	100,000.00	36	8.95%
		EMPRESARIAL			36 a 60	9.76%
	CONSUMO	CAMION		60% del costo	48	
		AUTOMATICO	5,000.00	20,000.00	24	16.30%
		ESTUDIOS	1.00	24,300.00		16.30%
		EFFECTIVO	1,000.00	20,000.00	36	16.30%
		CONSUMO	1.00		36	16.30%
		AUTOCREDIT	60% COSTO	75% COSTO	60	16.30%
	VIVIENDA	VIVIENDA	30,000.00	150,000.00	120	11.33%
		AMPLIADA				22.93%
	MICROCREDITO	SIMPLE				24.54%
		MINORISTA				26.92%
		MULTICREDITO	1,000.00		36	16.30%
BANCO DE GUAYAQUIL	CONSUMO	AUTOFACIL	1,000.00	60% - 75% COSTO	60	14.50%
		CREDITO EDUCATIVO	1.00	EGIATURA Y MANUT	84	6.68%
		PYME				11.83%
	PRODUCTIVO	EMPRESARIAL				10.21%
CORPORATIVO					9.33%	
VIVIENDA	VIVIENDA	1.00	70% COSTO		10.45%	
BANCO DEL AUSTRO	PRODUCTIVO	CORPORATIVO				9.02%
		EMPRESARIAL				9.76%
		PYMES				11.23%
	VIVIENDA	CFN				10.78%
		CREDIAGIL		20,000.00	36	15.20%
	CONSUMO	PERSONAL				17.00%
		CREDIVEHICULO				15.20%
MICROCREDITO	MICROCREDITO				19.50%	
	CREDIVEHICULO				17.50%	
BANCO PICHINCHA	COMERCIAL	PRODUCTIVO	22,000.00	200,000.00		11.20%
			220,001.00	1,000,000.00		9.74%
			1,000,001.00			8.92%
	CONSUMO	CREDITO DINAMICO				15.18%
		CREDITO PRECISO	600.00	15,000.00	36	15.18%
		CREDITO AUTOSEGURO	50% COSTO	70% COSTO	36	15.15%
		PRESTAMO REFERENCIAL DINERS				15.12%
		CREDITO LINEA ABIERTA	3,000.00	100,000.00	3 a 84	15.15%
		CREDITO PARA TERRENO				15.15%
	VIVIENDA	CREDITO MULTIHIPOTECA				15.20%
		CREDITO HABITAR	5,000.00	150,000.00	36 a 240	10.75%
		CREDITO COMPATRIOTA	3,000.00	60,000.00	36 a 144	10.75%
	MICROEMPRESA	CREDIFE	300.00	1,000.00		26.90%
1,001.00			3,000.00		26.90%	
3,300.00			5,000.00		24.50%	
5,001.00			10,000.00		23.90%	
10,500.00			20,000.00		22.50%	

<b>BOLIVARIANO</b>	PRODUCTIVO	CORPORATIVO			hasta 31 días	9.33%
		CORPORATIVO			31 a 60 días	9.33%
		CORPORATIVO			61 a 90 días	9.33%
		CORPORATIVO			91 a 120 días	9.33%
		CORPORATIVO			121 a 180 días	9.33%
		CORPORATIVO			18a a 360 días	9.33%
		CORPORATIVO			361 540 días	9.33%
		EMPRESARIAL			hasta 31 días	10.21%
		EMPRESARIAL			31 a 60 días	10.21%
		EMPRESARIAL			61 a 90 días	10.21%
		EMPRESARIAL			91 a 120 días	10.21%
		EMPRESARIAL			121 a 180 días	10.21%
		EMPRESARIAL			18a a 360 días	10.21%
		EMPRESARIAL			361 540 días	10.21%
		PYMES			31 a 60 días	9.33%
		PYMES			61 a 90 días	11.83%
		PYMES			91 a 120 días	11.83%
		PYMES			121 a 180 días	11.83%
	PYMES			18a a 360 días	11.83%	
	PYMES			361 540 días	11.83%	
	CONSUMO	PRESTAMOS PERSONALES			31 a 60 días	16.18%
		PRESTAMOS PERSONALES			61 a 90 días	16.18%
		PRESTAMOS PERSONALES			91 a 120 días	16.18%
		PRESTAMOS PERSONALES			121 a 180 días	16.18%
		PLAN VISION AUTOMOTRIZ		70% COSTO	48	16.18%
		PLAN VISION EDUCATIVO		15,000.00	60	12.75%
	VIVIENDA	PLAN VISION VIVIENDA	1.00	200,000.00	144	11.07%
		PLAN VISION VIVIENDA	200,000.01	400,000.00	180	11.07%
TERRENOS		1.00	30,000.00	60	11.07%	
TERMINACION O REMODELACION		1.00	30,000.00	36	11.07%	
OFICINAS/LOCALES COMERCIALES		30,000.00		48	11.83%	
VIVIENDA VACACIONAL				60	11.07%	
MIGRANTES ECUAGIROS				120	11.07%	
PYMES		1.00	1,500,000.00		11.07%	
PRODUCTIVO	EMPRESARIAL				9.62%	
	MICROCREDITO			60	26.54%	
	VIVIENDA				10.62%	
SOLIDARIO	COMERCIAL	CORPORATIVO			9.30%	
		EMPRESARIAL			10.18%	
		PYME			11.79%	
	MICROCREDITO	MICROCREDITO			30.47%	
	VIVIENDA	VIVIENDA			11.30%	
	CONSUMO	CONSUMO			16.26%	
PRODUBANCO	COMERCIAL	OLLA DE ORO	50.00		12 a 36	16.26%
		CORPORATIVO				9.33%
		MEDIANA EMPRESA				11.83%
		PEQUEÑA EMPRESA				11.83%
	CONSUMO	CONSUMO	1.00		36	16.29%
		EMPLEADOS	1.00	5,000.00	36	16.29%
		AUTOMOTRIZ	1.00	75% COSTO	60	16.29%
	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO				27.50%
	VIVIENDA	VIVIENDA PRINCIPAL		75% DEL BIEN	180	11.33%
		VIVIENDA VACACIONAL		50% DEL BIEN	84	11.33%
MIGRANTES			60% DEL BIEN	84	11.33%	
REMODELACIÓN			60% DEL BIEN	180	11.33%	
COMERCIAL			60% DEL BIEN	84	11.33%	
TERRENOS			70 DEL BIEN	60	11.33%	
CONSTRUCCIÓN INDIVIDUAL			80% DEL BIEN	180	11.33%	

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.84.

#### Costos de los Servicios Financieros –Bancos

ENTIDAD	TARJETAS DE DÉBITO		
	EMISIÓN	Renovación Anual	Reposición
<b>TRANSPARENCIA DE</b>			
SBS	5.15	1.85	4.94
<b>BANCOS</b>			
LOJA	5.15	1.85	4.94
AUSTRO	5.15	1.85	4.94
MACHALA	5.15	1.85	4.94
PROCREDIT			
SOLIDARIO	5	1.85	4.8
BOLIVARIANO	5.15	1.84	4.94
PRODUBANCO	5.15	1.85	4.94
PICHINCHA	5.15	1.85	4.94
GUAYAQUIL	5.15	1.85	4.94

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.85.

#### Transferencias Interbancarias e Internas-Bancos

ENTIDAD	TRANSFERENCIAS				
	Interbancarias SPI enviadas oficina	Interbancarias SPI enviadas por INTERNET	Interbancarias SPI recibidas	Entre cuentas propia entidad	Nacionales otras entidades
<b>TRANSPARENCIA DE</b>					
SBS	2.15	0.50	0.30	0.00	2.00
<b>BANCOS</b>					
LOJA	2.15	0.5	0.3	-	2
AUSTRO	2.15	0.5	0.3	0	2
MACHALA	2.15	0.5	0.3	0	2
PROCREDIT	0.5	0.5	0.5	0	0.5
SOLIDARIO	2.15		0.25	0	2
BOLIVARIANO	2		0.3		
PRODUBANCO	1.93	0.5	0.3	0	
PICHINCHA	2.15	0.5	0.3	0	2
GUAYAQUIL		0.5			2

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.86.

#### Devolución de Cheques - Bancos

ENTIDAD	DEV. CHEQUES	
	Nacional	Exterior
<b>TRANSAPRENCIA DE</b>		
SBS	2.79	3.24
<b>BANCOS</b>		
LOJA	2.79	3.24
AUSTRO	2.79	3.24
MACHALA	2.79	3.24
PROCREDIT	1	
SOLIDARIO	2.75	3.24
BOLIVARIANO	2.79	3.24
PRODUBANCO	2.79	3.24
PICHINCHA	2.79	3.24
GUAYAQUIL	2.79	3.24

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras

### Cuadro No.87.

#### Retiro en Cajeros Automáticos

ENTIDAD	COSTO RETIROS DE CAJERO AUTOMÁTICO (Clientes)					RETIROS CAJERO AUTOMÁTICO (No clientes)		
	Cajero propia entidad	Cajero Red Conecta	Cajero Bco. Guayaquil	Otra entidad financiera	Consultas impresas	Bco. Guayaquil	Red Coonecta	Otras entidades
<b>TRANSAPRENCIA DE</b>								
SBS	0.00	0.50	0.50	0.50	0.35	0.50	0.50	0.50
<b>BANCOS</b>								
LOJA	0			0.5	0.35			0.5
AUSTRO	0			0.5	0.35			0.45
MACHALA				0.5				0.5
PROCREDIT					0.5			
SOLIDARIO	0			0.5	0.35			
BOLIVARIANO	0			0.5	0.35			0.5
PRODUBANCO	0			0.5	0.35			0.5
PICHINCHA	0			0.5	0.35			0.5
GUAYAQUIL	0			0.5	0.35			0.5

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras

## Cuadro No.88.

### Otros Servicios-Bancos

	Cartola	Referencias	Estado de Cuenta
ENTIDAD	Reposición por pérdida	Bancaria	Corte
<b>TRANSPARENCIA DE</b>			
SBS	1.00	2.65	1.83
<b>BANCOS</b>			
LOJA	1	2.65	1.83
AUSTRO	1	2.65	1.83
MACHALA	1	2.65	1.83
PROCREDIT	1	2.65	0.5
SOLIDARIO	1	2.65	1.5
BOLIVARIANO		2.65	1.83
PRODUBANCO	1		1.83
PICHINCHA	1	2.65	1.83
GUAYAQUIL	1	2.65	1.83

Fuente: Bancos con presencia en el cantón Loja

Elaboración: Las Autoras