



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**La Universidad Técnica Particular de Loja**  
**ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS**  
**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

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

**Tesis de grado previo a la obtención del Título de  
Ingeniera en Administración en Banca y Finanzas  
Ingeniero en Administración de Empresas**

**Autores:**

**Suárez Santillán Gabriela Magaly**

**Coronel Romo Juan Carlos**

**Director:**

**Ing. Mendoza Fátima**

**QUITO-ECUADOR**

**2011**

**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE LA TESIS**

**Ing. Fátima Mendoza**

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

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de tesis ha sido realizado por Gabriela Magaly Suárez Santillán y Juan Carlos Coronel, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, febrero de 2012

---

Ing. Fátima Mendoza  
DIRECTORA DE TESIS

## DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotros, Gabriela Magaly Suárez Santillán y Juan Carlos Coronel declaramos ser autores del presente trabajo y eximamos 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”.

---

Gabriela Magaly Suárez Santillán

---

Juan Carlos Coronel Romo

## **AUTORÍA**

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

---

Gabriela Magaly Suárez Santillán

---

Juan Carlos Coronel Romo

## **DEDICATORIA**

**A mi hijo Andrés Sebastián que es la luz de mi vida y el motor que me impulsa a seguir adelante cada día.**

**Gabriela Magaly Suárez Santillán**

**A mi esposa Ximena Toledo que me ha dado amor y apoyo en mis esfuerzos.**

**A mis hijos Stephanie, Jean Carlo y Mishell, razón de mi existencia.**

**A mi madre eterna guía en mi camino.**

**Juan Carlos Coronel Romo**

## **AGRADECIMIENTO**

**En primer lugar al Señor por darme la vida y la oportunidad de cumplir con mis  
anhelos.**

**A toda mi familia por confiar siempre en mí y darme la fuerza para seguir adelante**

**Gabriela Magaly Suárez Santillán**

**Mi más profundo agradecimiento a la Ing. Fátima Mendoza por su valiosa colaboración,  
apoyo desinteresado y ayuda incondicional en la dirección de ésta tesis.**

**Juan Carlos Coronel Romo**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE LA TESIS .....	iii
DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
AUTORÍA .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO .....	1
BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN.....	1
Introducción.....	1
1.1. Ley general de instituciones financieras.....	1
1.1.1. Definición.....	1
1.1.2. Organismos rectores del sistema financiero.....	2
1.1.3. Alcance y regulaciones.....	6
1.2. Estructura sistema financiero ecuatoriano .....	7
1.2.1. Banca Privada .....	7
1.2.1.1. Definiciones básicas .....	7
1.2.1.2. Caracterización de la banca ecuatoriana .....	7
1.2.1.3. Productos y servicios financieros .....	9
1.2.2. Cooperativismo.....	13
1.2.2.1. Definiciones básicas .....	13
1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador .....	13
1.2.2.3. Productos y servicios .....	14
1.2.3. El Mutualismo .....	14

1.2.3.1.	Definiciones básicas .....	14
1.2.3.2.	El Mutualismo en el Ecuador.....	15
1.2.3.3.	Productos y servicios .....	16
1.2.4.	La banca pública.....	16
1.2.4.1.	Definiciones básicas .....	16
1.2.4.2.	La banca pública en el Ecuador.....	17
1.2.4.3.	Productos y servicios .....	18
1.3.	Tendencias actuales de productos y servicios financieros.....	19
1.3.1.	La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros .....	19
1.3.2.	Canales de provisión de servicios financieros .....	20
1.3.3.	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador...21	
CAPITULO II .....		24
ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA .....		24
2.1.	El sistema financiero local.....	24
2.2.	Evolutivo de captaciones.....	36
2.2.1.	Por tipo de depósito.....	36
2.3.	Evolutivo de colocaciones .....	44
2.3.1.	Por tipo de cartera .....	44
2.4.	Productos y servicios financieros. Tipos y costos. ....	49
CAPITULO III .....		52
ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA.....		52
Introducción.....		52
3.1.	Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros...54	
3.1.1.	Estudio comparativo entre tipo de IFIS.....	62
3.1.2.	Estudio comparativo entre productos y servicios.....	67
3.1.2.1.	Productos que prefieren los clientes .....	67
3.1.2.2.	Servicios que prefieren los clientes.....	69

3.2. La comunicación con el cliente y servicio al cliente. ....	72
3.2.1. Servicio al cliente:.....	76
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	93
Bibliografía .....	95
Anexos .....	97
Índice de Gráficos .....	105
Índice de Cuadros .....	106

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las Instituciones financieras se encuentran regidas por las Ley General de Instituciones financieras, que regula la creación, organización, funcionamiento y extinción de las mismas, las funciones están determinadas por la Superintendencia de Bancos, que junto al Directorio del Banco Central y Junta Bancaria son organismos rectores.

Las Instituciones financieras se componen en Bancos privados que son instituciones financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamientos, consiguiendo una utilidad o beneficio, las cooperativas de ahorro y crédito que son una asociación autónoma de personas que se reúnen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, constituyen entidades sin fines de lucro, y las entidades públicas cuyo mayor accionista es el Estado.

En cuanto a los productos y servicios, varían según sus funciones, destacando las cuentas corrientes, depósitos de ahorro e inversiones a plazo en especial a 30 días o más, en cuanto a las colocaciones son de vivienda, de consumo, comercial y microcrédito, así como las tarjetas de crédito, siendo sus principales canales de provisión los cajeros automáticos, banca por internet, banca celular y puntos de venta.

La Plaza de Tulcán se considera una sección bien reducida en cuanto a la división financiera local, representa un mercado pequeño y no potencial, pues existen pocos bancos y con pocas sucursales, donde las cooperativas son las que tienen mayor presencia, siendo las más representativas la Pablo Muñoz Vega, Tulcán y 29 de

Octubre, se tiene también que la banca pública posee un crecimiento del 1.08% en su cuenta más representativa que son los depósitos de ahorro, sin embargo la banca privada tiene un índice de crecimiento del 16.37% que es inferior al año 2009, mientras que las cooperativas de ahorro y crédito tienen un crecimiento del 41.41%, lo que se puede deber a que las personas tienen más confianza en este tipo de instituciones financieras.

Se planteó además una investigación de mercado que fue realizada mediante la aplicación técnica de encuestas, donde se pudo conocer el funcionamiento actual y la percepción de los clientes en el servicio de intermediación de las instituciones financieras de la ciudad de Tulcán.



**CAPÍTULO I**  
**EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**  
**BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN**

**Introducción**

Para conocer el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano es necesario realizar una revisión bibliográfica de la Ley General de Instituciones Financieras del Ecuador, su definición, su órganos reguladores, alcance y regulaciones, así como también las características de las diferentes Instituciones financieras como son los bancos privados, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y banca pública, su relación y pertenencia en el Ecuador, y de sus principales productos y servicios, destacando la importancia en el país de la utilización de tecnologías que fomenten la optimización de sus recursos y reducción de costos de operación.

**1.1. Ley general de instituciones financieras**

**1.1.1. Definición**

La Ley General del Instituciones Financieras es aquella que regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y determinación de funciones de la

Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero.<sup>1</sup>

### **1.1.2. Organismos rectores del sistema financiero**

Los organismos monetarios y de control son:

***El Directorio del Banco Central<sup>2</sup>***, Es un organismo autónomo creado bajo el amparo de la ley de régimen monetario para dirigir la política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera del país, y se encuentra conformado por los siguientes miembros:

- El ministro de Economía y Finanzas.
- Un delegado del Presidente de la República.
- El Director de Banco Central.

Este directorio también es aquel que está encargado de establecer regulaciones para el sistema financiero, mismas que tratan sobre lo siguiente:

Aprobar el monto máximo de crecimiento de los medios de pago, en relación al programa monetario y financiero.

---

<sup>1</sup> Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

<sup>2</sup> CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto "Sistema Financiero", primera edición, año 2007, Quito Ecuador

Establecer el monto de encaje que deben mantener las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro del Banco Central.

Autorizar créditos a Bancos Privados y demás instituciones de créditos, a plazos cortos y únicamente en casos de existan problemas de liquidez o emergencias que necesiten ser financiadas.

Establecer tasas de interés tanto pasivas como activas que manejan las instituciones financieras, así como también las tasas de comisiones sobre las operaciones que se estén manejando.

Determinar el procedimiento para realizar la liquidación de divisas que ingresen o salgan del país.

***El Banco Central del Ecuador*** (Chiriboga Rosales, 2003), Es una de las entidades autónomas de derecho público, es decir esta manejada y supervisada por el Estado, de duración indefinida y con patrimonio propio, entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

Establecer, controlar y aplicar políticas monetarias para la circulación de la moneda dentro de nuestro país.

- Establecer y aplicar políticas financieras, crediticia, y cambiara del Estado.
- Otorgar créditos a las instituciones financieras privadas en casos especiales.

- Mantener el encaje bancario y excedentes de dicho sistema.
- Reponer monedas y billetes que no pueden ser utilizados.
- Permitir el intercambio de cheques de las diferentes instituciones a través de la cámara de compensación.
- Proveer de dinero al sistema financiero.
- Manejar la Cámara de compensación.

Estas son las principales funciones de este organismo ya que anteriormente su función principal era la emisión de la moneda, pero luego de la dolarización dentro de nuestro país, este se ha quedado sin la facultad para realizar dicha función y únicamente se encarga del control para que se dé el funcionamiento correcto.

**La Junta Bancaria** (Chiriboga Rosales, 2003), Es aquel organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos, está formada por el superintendente de Bancos y cuatro miembros adicionales, es la encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo de este sistema tan importante de la economía.

Entre sus funciones principales están las siguientes:

- Elaborar la política de control y supervisión, misma que debe ser adoptada y ejecutada por parte de la Superintendencia de Bancos.

- Permitir la práctica de operaciones y servicios que no se muestran en la ley que rige las actividades, siempre y cuando estén relacionadas a las diferentes acciones que realicen las instituciones.
- Establece el plazo del representante legal teniendo en cuenta los plazos mínimos legales que se encuentran establecidos.

**La Superintendencia de Bancos y Seguros** (Chiriboga Rosales, 2003), La superintendencia de Bancos y Seguros es un ente jurídico de derecho público, y autónomo, que se encuentra representado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y por lo tanto esta encargada de supervisar las actividades que cumple el sector financiero ecuatoriano, es decir es aquel que va a realizar un monitoreo a este sector en diferentes periodos, también realiza visitas programadas y no programadas a las instituciones para llevar a cabo una auditoría.

Sus principales funciones son las siguientes:

- Velar por el funcionamiento correcto de todas las instituciones financieras que se encuentren bajo las normativas y control de esta entidad.
- Realizar inspecciones periódicas a las instituciones, con la finalidad de analizar la situación económica y verificar si está funcionando de acuerdo a lo establecido.
- Controlar que las actividades realizadas por la institución para su beneficio se ajusten a las normas vigentes y a la realidad jurídica y económica.

- Verificar que se cumplan con todas las normas establecidas, y en caso de que se esté incumpliendo sancionar a los responsables.
- Permitir el acceso a la central de riesgos, de tal forma que permita contar con información consolidada de los principales deudores que tiene créditos dentro de las diferentes instituciones.
- Imponer sanciones a aquellas instituciones que se encuentren incumpliendo las disposiciones que las norman, y de igual manera a todos los que se encuentren involucrados de una u otra manera.
- Buscar que todas las instituciones financieras bajo su control acojan todas y cada una de las normativas establecidas.

De esta manera se puede decir que la Superintendencia de Bancos y Seguros es un organismo muy importante, ya que está encargado de autorizar la constitución del sistema financiero privado, siendo así que en el caso de la Banca se constituirá como una compañía anónima, a diferencia de las mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **1.1.3. Alcance y regulaciones**

Según el art. 1 de la Ley General de Instituciones Financieras del Ecuador, esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema

financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

## **1.2. Estructura sistema financiero ecuatoriano**

El sistema financiero Ecuatoriano está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan lo que permite el apoyo al desarrollo de la economía, teniendo como principales instituciones a Bancos Privados, Públicos, Cooperativas de ahorro y crédito; y Mutualistas. (Universidad Espiritu Santo, 2004)

### **1.2.1. Banca Privada**

#### **1.2.1.1. Definiciones básicas**

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

#### **1.2.1.2. Caracterización de la banca ecuatoriana**

El origen de las instituciones financieras en el Ecuador, no fue hasta el año de 1831, donde nace la posibilidad de crear los bancos privados en el Ecuador, esto fue promulgado por el Presidente que en ese entonces fue el General Juan José Flores,

que a través de un decreto dispuso: “El crédito considerado como dinero sonante o efectivo, se amortizará en un banco que se establecerá con este objetivo” (Estrada Icaza, 1989).

Según el art. 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, promulga que los Bancos son “Instituciones Financieras que se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, total o parcialmente en operaciones de crédito e inversiones”.

Los dos objetivos básicos son la captación de recursos y colocación en la cartera de créditos que les permita obtener un margen financiero por su intermediación.

Los bancos deben pagar una tasa de interés pasiva a todos los depositantes y entregar un dividendo anual a sus accionistas. Estos recursos se generaran por los intereses y comisiones de las operaciones activas que constituyen los prestamos en la cartera de crédito y las operaciones contingentes; el éxito de la gestión bancaria es que exista una buena administración en el otorgamiento de préstamos, que les permita recuperar en el plazo pactado el capital prestado y los intereses generados por dicho crédito.

Los bancos siempre deberán obtener utilidades, pues el margen de intermediación que obtienen entre los intereses ganados y los intereses pagados, deberá cubrir sus gastos operacionales y administrativos y generar una utilidad neta a favor de sus accionistas. Pese a ello, muchos bancos presentan pérdidas permanentes en sus resultados anuales, que afectaran su solvencia, por lo que en algunos casos deben ser intervenidos, entrar en saneamiento, reestructuración o ser liquidadas por la Superintendencia de Bancos.

### **1.2.1.3. Productos y servicios financieros**

#### **Por captaciones**

##### **Cuentas corrientes**

Producto financiero que consiste en un contrato por el cual, el cliente o titular de la cuenta deposita las cantidades de dinero que considere conveniente en la entidad, sin vencimiento fijo de antemano. Es decir, puede retirar las cantidades que quiera cuando el cliente lo considere necesario.

Son productos destinados más a la gestión de administrativa y empresarial, puesto que facilita los cobros y pagos y no tanto para el ahorro, ya que por sus numerosas comisiones, resultan poco rentables.

### **Cuentas de ahorro**

Son como cuentas corrientes, pero más orientadas al ahorro. Por ello los intereses que ofrecen son un poco más elevados y no cobran tantas comisiones. Siempre están vinculados a una libreta de ahorro.

### **Servicio de mantenimiento**

Cubre el coste de mantener los sistemas de información y gestión de las cuentas corrientes.

### **Servicio de administración**

Cubre el coste que supone para la entidad la administración de la cuenta corriente: contabilidad, documentación, etc.

### **Servicio de sobregiro**

Se cobra por el uso de este servicio: la posibilidad de disponer de más fondos de los disponibles en cuenta, quedando en posición deudora frente a la entidad.

### **Reclamación de sobregiro**

En caso de que el usuario no cubra su sobregiro en un tiempo razonable, la entidad se verá obligada a comunicárselo, solicitándole reponer el valor en su cuenta lo antes posible, so pena de cancelación de las mismas y posibles reclamaciones judiciales del saldo pendiente.

### **Pago en efectivo de cheques en otra oficina de la misma entidad**

Se cobra una comisión por este concepto debido a los costes de gestión, como comprobación de la firma y del saldo de la cuenta, datos que están en otra entidad.

### **Depósitos a plazo o imposiciones a plazo fijo**

Este producto financiero se diferencia de las cuentas corrientes o de ahorro en que el cliente se compromete a no sacar el dinero de la entidad hasta pasado un plazo fijado de antemano. A cambio, recibe un interés mayor que en una cuenta corriente.

De 1 a 30 días

De 31 a 90 días

De 91 a 180 días

De 181 a 360 días

### **Colocaciones**

#### **Crédito consumo**

Crédito dirigido a personas naturales que requieran satisfacer necesidades personales, tales como arreglos y remodelación de viviendas, pagos de estudios, salud, viajes, etc (Machala, 2008)

#### **Crédito vivienda**

Crédito de Vivienda para financiar los diferentes planes de inversión de vivienda tales como: Compra de casa o lote, construcción en lote propio, compra de lote y

construcción, reparación, ampliación y mejoras de casa y cancelación de hipotecas de vivienda con otras entidades y cuya garantía es hipotecaria. (COOPESERVIDORES, 2010)

### **Crédito comercial**

Es aquél que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede tener una influencia importante sobre la política económica, porque como un todo es una fuente importante de recursos de financiamiento. El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias. El crédito comercial es generalmente de corto plazo: 30, 60 y 90 días; y es convencional en tiempos de alta inflación. (DEFINICIÓN, 2010)

### **Microcrédito**

Son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que tienen dificultades insalvables para acceder a las vías ordinarias de concesión de préstamos a través de la banca tradicional o de las entidades de crédito en general. (EMPRESA Y EMPRESAS, 2000)

## **1.2.2. Cooperativismo**

### **1.2.2.1. Definiciones básicas**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúne de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. (Chiriboga Rosales, 2003).

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

La creación y normas de las cooperativas de ahorro y crédito data desde 1937, tomando fuerza en la década de los cincuenta tomando un papel importante a nivel nacional, creándose cooperativas de primer y segundo grado, donde intervinieron agentes ajenos al sistema financiero como religiosos, voluntarios extranjeros y organizaciones políticas sociales, además de gremios, sindicatos de trabajadores.

Cabe recalcar que las instituciones religiosas fueron dirigidas a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito, que en 1966 durante la presidencia interina de Clemente Yerovi, se promulgó la Ley de Cooperativas y en 1968 su reglamento.

Durante la década de los setenta el crecimiento del cooperativismo fue latente, a pesar de eso a finales de los setenta empezó a disminuir, debido a la reducción y la acción de fomento del Estado y del exterior.

Hoy en día las cooperativas que existen son las de servicios y las de consumo, cabe mencionar que las cooperativas de ahorro y crédito han sido creadas por iniciativa propia de los socios.

### **1.2.2.3. Productos y servicios**

#### **Captaciones**

- Cuentas de Ahorro
- Inversiones a plazo fijo
- Fondos de reserva

#### **Colocaciones**

- Créditos: Consumo, vivienda, comerciales, microcrédito.
- Tarjetas de debito
- Pagos Institucionales

### **1.2.3. El Mutualismo**

#### **1.2.3.1. Definiciones básicas**

Entidades financieras, cuya finalidad principal es la de captar ahorros, del público para otorgar crédito dirigido especialmente para financiar la vivienda.

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

El considerable déficit habitacional que existe en el país, motiva la creación de nuevos entes especializados en esta materia. Es así que las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda fueron inicialmente creadas para canalizar créditos externos destinados a suplir las necesidades de vivienda de los sectores menos favorecidos de la sociedad. Estos créditos fueron específicamente canalizados permitiendo el desarrollo de programas de vivienda con financiamiento de hasta 25 años.

El 23 de mayo de 1961, se expide el decreto que crea el mutualismo en el Ecuador considerando el elevado déficit habitacional detectado en ese entonces y la insuficiencia del Banco Ecuatoriano de la Vivienda pueda suplir dichas necesidades.

En este contexto es evidente que las mutualistas se constituyen en los únicos entes privados especializados en vivienda en el Ecuador y que han cumplido con su rol fundamental, de satisfacer las necesidades de vivienda. En cuanto a su estructura las Mutualistas son consideradas especiales puesto que no disponen de capital ni de accionistas y su patrimonio se ha ido formando a través del tiempo sobre la base de sus resultados operacionales positivos que pertenecen a todos sus asociados.

### **1.2.3.3. Productos y servicios**

#### **Captaciones**

- Cuentas de ahorro
- Depósitos a plazo

#### **Colocaciones**

- Todo tipo de crédito inmobiliario
- Leasing inmobiliario
- Créditos con emisión de cédulas
- Créditos de consumo para el bienestar familiar
- Tarjetas de débito y crédito
- Transferencias desde y hacia el exterior y otras entidades financieras
- Servicios en línea
- Seguros, afiliados, créditos y propiedades.

### **1.2.4. La banca pública**

#### **1.2.4.1. Definiciones básicas**

Entidades financieras, cuyo accionista es el Estado, en el Ecuador los constituyen: el Banco Central de Ecuador, El banco Nacional de Fomento y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda. (Universidad Espiritu Santo, 2004)

#### **1.2.4.2. La banca pública en el Ecuador**

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

En este contexto, el BCE durante los últimos años ha venido aprobando los presupuestos de las mencionadas instituciones y de manera trimestral ha dado seguimiento a su ejecución, sobre la base de las políticas y lineamientos aprobados por su Directorio, las cuales, considerando la necesidad de dar consistencia y sostenibilidad a las finanzas públicas, se orientaron fundamentalmente a controlar el nivel y la tasa de crecimiento de los gastos administrativos (de operación y de personal) en los que incurren las entidades para su funcionamiento, poniendo, por ejemplo, un estricto límite al crecimiento del gasto corriente, a la optimización del recurso humano, y, a mejorar la administración de los activos improductivos de las entidades.

Si bien la participación de la banca pública en el mercado financiero en un país está en función de las características propias de su sistema, del marco institucional y de la política de Estado, es de esperarse que, salvo esquemas de reestructuración radicales, dicha participación crezca o al menos se mantenga estable en el tiempo. En el Ecuador, a partir del año 2004 especialmente, la presencia de las instituciones financieras públicas en el mercado crediticio ha ido decreciendo en forma paulatina, en lo que

respecta a su participación en la cartera vigente, aunque su participación en el número de operaciones crediticias presenta una tendencia decreciente desde el año 2002.

#### **1.2.4.3. Productos y servicios**

##### **Captaciones**

- Cuentas de ahorro y fondos de garantía
- Depósitos a plazo

##### **Colocaciones**

- Créditos a personas naturales y jurídicas, gobiernos autónomos descentralizados y fideicomisos.
- Certificación de cheques
- Créditos de desarrollo
- Pago jubilados IESS
- Inversión y pre inversión
- Asistencia técnica.

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

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

En la actualidad con la globalización las instituciones financieras, y sus los clientes se han visto enmarcados en el desarrollo de nuevas herramientas sobre todo en la utilización del internet, los clientes se han vuelto más exigentes en cuestiones de necesidades de productos más sofisticados y una mejor atención por parte de sus asesores financieros, tienden a ser más activos deseando participar en la decisiones de su patrimonio financiero, e idealmente, gestionarlo, además necesitan estar informados y tener en sus manos herramientas que permitan fácilmente mantener información sobre una entidad y sus productos y servicios, a través de blogs, foros y sitios web.

De esta manera una herramienta es la web que se caracteriza por enfocarse en una comunidad de usuarios, fomentando la colaboración en el intercambio de información entre ellos, lo que permitirá incentivar el crecimiento de las entidades financieras siempre y cuando estas mantengan buenos productos y servicios, generando confianza a través de la información que se comparta, en un mundo donde el costo de cambiarse de banco y la lealtad de los clientes son cada vez más bajos, lo antes mencionado pueden ser puntos críticos para el desarrollo de las instituciones financieras, debido a que el uso de la web puede ayudar a que estas sean más competitivas de forma que las entidades financieras puedan conocer las preferencias y necesidades que tienen sus clientes y poder mejorar u ofrecer otros servicios.

### **1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros**

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos, incluyendo sucursales bancarias, ATMs (Cajeros Automaticos), puntos de venta, banco por internet, banca telefónica, banca celular y corresponsales no bancarios. Aunque la mayoría de los países aun no cuenta con información agregada sobre la cobertura bancaria mediante la utilización de banca por internet y celular, existe información sobre sucursales, ATMs y en algunos casos, POS. (Rojas Suarez, 2007)

La generalización del uso de nuevas tecnologías ha constituido un factor clave para el desarrollo de nuevos servicios financieros y para la apertura de nuevas vías de contacto entre las entidades financieras y sus clientes. Entre los nuevos canales de distribución cabe destacar el desarrollo del canal Internet que se ha ido consolidando en los últimos años como un canal alternativo imprescindible en la configuración de las estrategias de los grupos bancarios.

La reducción de los gastos de explotación, tales como los costos de personal y los alquileres, es el principal argumento económico en la adopción de Internet como canal de distribución de productos y servicios bancarios. De hecho, el desarrollo de infraestructuras que permiten a los clientes realizar directamente operaciones de compra-venta de valores (brokerage on-line), con el consiguiente ahorro de costos, ha sido una de las actividades motoras de la adopción de Internet por las entidades de

depósito y una vía habitual para la transformar clientes de canales tradicionales en usuarios de banca electrónica. (Costanza Abati, 2004)

Además de facilitar la reducción d costes operativos, la racionalidad económica de la introducción del canal Internet se basa en el potencial aumento de los ingresos por comisiones como resultado de la mayor facilidad para los clientes de realizar determinadas transacciones o de ampliación de la cesta de productos disponibles. Más aún, los avances tecnológicos permiten que algunas de las tradicionales barreras de entrada para la provisión de servicios bancarios (red de oficinas, sistemas micropagos) se estén reduciendo gradualmente.

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

Las Instituciones Financieras del Ecuador enfrentan numerosos desafíos, incluyendo la necesidad de aumentar la eficiencia operativa, mejorar y expandir las ofertas de productos, mejorar el nivel de servicio y las relaciones con el cliente, bajar costos por unidad, aumentar la productividad y asegurar el cumplimiento de reglamentaciones.

En los últimos años, la asimilación de la tecnología en las empresas e instituciones en el Ecuador ha provocado una transformación radical e irreversible de la sociedad civil.

De la misma forma las empresas/instituciones deben organizarse de modo que todo lo que deban transmitir y comunicar lo sea de la más fácil, completa y veraz posible.

Las Instituciones Financieras y organizaciones de servicios en este empeño alcanzan un papel fundamental en donde deben optimizar de sus procesos y el mejoramiento de la rentabilidad ha llegado a la implementación de los llamados portales y sus evoluciones especializadas en las intranets y extranets.

Correctamente utilizados son excelentes herramientas de comunicación que las empresas e instituciones no debería obviar si quieren seguir aportando todo lo que la sociedad y sus actores les requiere. Bajo este contexto, las Instituciones Financieras consideran:

- **Gestión estratégica de la información:** marketing comunicacional, comunicación interna vs comunicación corporativa, comunicación en/con las instituciones/administraciones, tecnología de la comunicación.
- **Implementación de Portales,** imagen de la institución y medio de comunicación: funciones y objetivo, tipos de Portales, servicios de apoyo, beneficios y problemas de los Portales corporativos, el desafío de la correcta gestión de contenidos.
- **El Intranet:** el Portal dirigido al público "interno". Intranet y extranet. Ventajas y algún inconveniente. La responsabilidad social de la intranet correctamente diseñada. La importancia de saber "venderse" también dentro de la propia institución.

- **La Nueva comunicación corporativa**, modelos y tendencias Transformación de las audiencias. El mundo digital. Nuevos conceptos: blogs, wikis, web 2.0, podcasts.

## **CAPITULO II**

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

#### **2.1. El sistema financiero local**

Cuando se trata del sector financiero local en la ciudad de Tulcán, se habla de una sección bastante reducida que comprende la división financiera formal del Cantón. Esto debido a que la ciudad representa un mercado pequeño para este tipo de negocios, pues la mayoría de bancos privados de prestigio no consideran a Tulcán como un mercado potencial que genere rentabilidad.

Para argumentar lo mencionado, se puede señalar que en la ciudad existen pocos bancos privados con escasas sucursales en algunos casos. Por ejemplo, el Banco del Pichincha cuenta con sólo dos sucursales y el Banco del Austro con una. Además de estos bancos se encuentran la Mutualista Benalcázar y el Banco Nacional de Fomento. El resto del mercado es atendido por una serie de cooperativas de ahorro y crédito, como también de algunas ONGs.

El sector de las cooperativas se encuentra con mayor presencia en la zona, que además cuenta con cerca de 50 años desde que incursionó en la ciudad de Tulcán.

Una de las cooperativas con mayor representatividad es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán y la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.

Con el actual gobierno, los microcréditos han tomado un resurgimiento, a través del Banco del Fomento, como parte de su plan de desarrollo económico. De igual manera el Municipio de Tulcán, tiene un programa nuevo experimental de empresas, con el apoyo de la Fundación PEXE, a su vez apoyado por el Gobierno Español.

Ante estos aspectos, el único Banco que tiene el tipo de productos de microcréditos es el Banco del Pichincha con su unidad estratégica denominada “Credifé”. Otra Institución que brinda productos de microcréditos es FINCA, como entidad no Gubernamental, la cual tiene una buena cartera de clientes.

Dentro del grupo de ONGs, también se encuentra la Cooperativa Técnica Belga, la que enfatiza su trabajo en las zonas rurales, en alianzas con el Banco Solidario y Financoop. Para una mayor apreciación de estas instituciones, se las describirá brevemente.

## **Cooperativa Pablo Muñoz Vega**

Esta cooperativa fue creada en el año de 1964, con 47 socios fundadores. Esta cooperativa presta montos desde 600 dólares hasta 5000 dólares, a manera de crédito ordinario y con un solo garante.

En caso de créditos superiores a 5000 dólares, éste se convierte en crédito hipotecario hasta por la mitad del avalúo del bien inmueble y en relación al plazo de pago es de acuerdo a la capacidad de pago<sup>3</sup>.

El plazo máximo es de 48 meses, la tasa para los microcréditos es del 19% en la actualidad, 17,82% para los créditos de consumo y 12% para los créditos de vivienda<sup>4</sup>.

De igual manera el Licenciado Montenegro, director de crédito de la Cooperativa manifestó en tal entrevista que la cartera de microcréditos se encontraba en esa fecha en 10 millones de dólares, que en el caso de la ciudad de Tulcán bordeaba por los 5 millones de dólares.

Con respecto a los clientes de microcréditos, la cooperativa actualmente tiene 3.143 clientes, y sólo la matriz Tulcán maneja alrededor de 1.600 clientes. La tasa de morosidad está alrededor del 1,7%, tanto la consolidada, como la de la matriz Tulcán<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Portal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega. [en línea]. Disponible en: [http://www.cpmv.fin.ec/Productos\\_Servicios/creditos.aspx](http://www.cpmv.fin.ec/Productos_Servicios/creditos.aspx). [consultado 2011-07-18]

<sup>4</sup> Entrevista con Mauricio Montenegro, Jefe de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega, 25 de octubre de 2007 realizada en la Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.

<sup>5</sup> Ídem.

La cooperativa maneja clientes del sector urbano, de la cual se estima que un 70% de los clientes que reciben créditos son provenientes de la ciudad y que solamente el 30% restante son del campo.

El funcionario de la Cooperativa además considera que con los clientes que provienen del campo se tiene mayor riesgo en los préstamos, debido a las actividades que realizan tienden a tener muchas dificultades y dependen de muchos factores ajenos a ellos, que no garantizan su pago en los financiamientos.

### **Cooperativa Tulcán**

La Cooperativa Tulcán fue creada el 6 de noviembre de 1963, y que llegó a instalarse en la ciudad de Tulcán en el año de 2006. El 63% de su cartera está colocada en microcréditos<sup>6</sup>, teniendo como lugar de mayor proyección micro crediticia el Carchi, y más específicamente Tulcán, pues en ciudades como Ibarra y Quito tiene mayor competencia, y han puesto mayor énfasis en créditos de vivienda y de consumo.

A nivel nacional posee una cartera consolidada de aproximadamente de 21 millones de dólares y a nivel de la ciudad de Tulcán su cartera alcanza los 12 millones<sup>7</sup>.

Tiene un total de 6.000 clientes en todo el país, de los cuales 3.000 están en Tulcán, y 2.500 de estos son microcrediticios. La tasa de morosidad está un tanto elevada, pues

---

<sup>6</sup> Portal web de la Cooperativa "Tulcán" Ltda. [en línea]. Disponible en: <http://www.cooptulcan.com/site/php/estados.php>

<sup>7</sup> Entrevista con el Dr. Byron Burbano Pozo, Subgerente General Cooperativa Tulcán, 26 de Octubre de 2007, realizada en la Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.

se encuentra en el 8%, y esto es el resultado del problema fronterizo, ya que la economía de Tulcán va muy de la mano con el tipo de cambio<sup>8</sup>.

En la actualidad la economía ha mejorado de cierta manera, esto debido a la leve devaluación que ha sufrido el dólar en relación al peso colombiano y en vista de que el comercio en el lado ecuatoriano ha mejorado notablemente. “La realidad del comercio en Tulcán es la informalidad, porque se considera que el comercio en esta ciudad es informal por la forma de hacer los negocios, y no como el SRI<sup>9</sup>, que para ellos todos los que tienen facturas son formales”, según afirmó Subgerente General de la Cooperativa.

Los clientes de esta cooperativa son en su gran mayoría clientes informales, pues se dedican al comercio de productos y que se ha podido evidenciar clientes dedicados al contrabando de combustible. El funcionario de la cooperativa señala que respecto a este negocio la gente solicita créditos para comprar un carro, adecuar los locales, entre otros, pero que sin embargo, lo utilizan para el contrabando de combustible. Es decir, ocultan la real necesidad del préstamo de una manera transparente, por eso se los ha denominado “los cacharreros”.

Otro fenómeno que se presenta en el sistema financiero de la ciudad de Tulcán es los denominados préstamos al “chulco”. Al respecto los “chulqueros” o prestamistas informales tienen procesos eficientes pero muy riesgosos para quienes se benefician de

---

<sup>8</sup> ídem

<sup>9</sup> Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte. Pág. 46

dichos préstamos. Este proceso se basan simplemente en el reconocimiento e identificación de la persona a la que se presta el dinero y se le hace firmar la letra de cambio, en algunos casos como el único requisito para que se haga efectivo el préstamo. En este sentido, se puede evidenciar que al no tener mayor requisito para adquirir dichos préstamos, la mayoría de la población elige este financiamiento informal y no el formal, debido a la serie de requisitos que solicitan las cooperativas, que en muchos casos son muy rigurosas y limitan el ingreso de más clientes.

En relación a este problema generado por el financiamiento informal, la cooperativa “Tulcán”, ha intentado sacar productos que tengan las características del “chulco”, pero es muy difícil , pues no se podría utilizar amenazas o delitos como estrategias de recuperación de cartera, como lo hacen los “chulqueros”, según lo manifiestan las autoridades de la Cooperativa.

### **Cooperativa “29 de Octubre”**

Un grupo de visionarios paracaidistas, fueron los fundadores de la cooperativa, un 20<sup>10</sup> de Octubre de 1967, con el fin de motivar y fomentar el ahorro y mejorar el estilo de vida de sus socios. La cooperativa se la estableció en la ciudad de Quito, y actualmente sus actividades y operaciones están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación

---

<sup>10</sup> [https://www.29deoctubre.fin.ec/la\\_cooperativa/info/resena\\_historica](https://www.29deoctubre.fin.ec/la_cooperativa/info/resena_historica)

de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público<sup>11</sup>.

En esta cooperativa entre los requisitos que solicitan está, que el negocio tenga por lo menos un año de existencia, copia de la papeleta de ahorros, copia de la cédula, copia de la papeleta de votación, recibo de agua, luz o teléfono, copia del RUC (opcional) y pago de impuesto predial o contrato de arrendamiento; además de un garante que necesariamente tenga un inmueble o vehículo<sup>12</sup>.

Sus microcréditos van desde 200 dólares hasta 15.000 dólares, si es superior a esas cantidades se presta con los fondos de la Corporación Financiera Nacional. La tasa de interés promedio para microcréditos esta en 16,2 %.

A nivel nacional la cooperativa “29 de Octubre” tiene una cartera crediticia de 15 millones de dólares, y en relación a la ciudad de Tulcán un aproximado de 1,2 millones de dólares, para los cerca de 600 clientes. De igual manera se presenta una tasa de morosidad de 2,5%. Un 80% de los créditos está destinado al sector urbano, el restante 20% es en el sector rural<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Portal web de la cooperativa “29 de Octubre”. 2011. [en línea]. Disponible en: [https://www.29deoctubre.fin.ec/la\\_cooperativa/info/resena\\_historica](https://www.29deoctubre.fin.ec/la_cooperativa/info/resena_historica). [consultado 2011-06-30]

<sup>12</sup> Portal web de la cooperativa “29 de Octubre”. 2011. [en línea]. Disponible en: [https://www.29deoctubre.fin.ec/la\\_cooperativa/info/resena\\_historica](https://www.29deoctubre.fin.ec/la_cooperativa/info/resena_historica). [consultado 2011-06-30]

<sup>13</sup> Entrevista con el Sr. Hugo Tacna, Representante de microcréditos Cooperativa 29 de Octubre Carchi, 24 de Octubre de 2007.

Para el director de Microcréditos de la cooperativa, licenciado Hugo Tacna siempre se ha considerado a la ciudad de Tulcán como “la capital del cooperativismo”, pues prácticamente el movimiento de cooperativas a cargo de la iglesia católica se dio inicio en esta zona, mediante sus distintas misiones a nivel nacional, tanto es así que cerca del 95% de habitantes de la ciudad se encuentra involucrada en el cooperativismo, de cualquier ámbito.

### **Banco Nacional de Fomento**

El Banco Nacional de Fomento es una entidad que pertenece al Estado Ecuatoriano, fundado en Octubre de 1943. En años anteriores a 2007, existía muy poca afluencia de clientes debido principalmente a la mala administración que generaba largos periodos de tiempo y muchas limitaciones para adquirir los préstamos.

En la actualidad y a consecuencia del apoyo que viene desarrollando el Gobierno nacional a los sectores rurales, se ha venido implementando una serie de créditos a los que pueden acceder los más pobres, a través de tres modalidades:

- ✓ El crédito del 555, tiene relación con un tipo de crédito con el 5% de interés anual, un monto de 5000 dólares y a un plazo de 5 años.
- ✓ El microcrédito que entrega montos desde 100 dólares hasta 500 dólares en un inicio, pero que es progresivo si el cliente es cumplido en sus pagos,

renovándolo por un monto mayor y a plazos más extensos, hasta llegar a un tope de 5000 dólares.

- ✓ El crédito de desarrollo humano, en el cual el prestatario debe necesariamente ser un beneficiario del bono de desarrollo humano, en el que se recibe hasta un monto de 340 dólares, descontándolos de su bono mensual, es decir, ya no recibiría porque estaría pagando por esa cantidad<sup>14</sup>.

El gerente del BNF sucursal Tulcán, asegura que la modalidad que más ha tenido acogida en esta ciudad fronteriza ha sido la del microcrédito, debido a que las personas no tienen que reunir tantos documentos como en el 5 5 5. Hasta el momento, en los tres meses que este Banco lleva trabajando con estos microcréditos, se han otorgado 138 créditos 5 5 5 por un valor de 445.151<sup>15</sup>.

En relación a los microcréditos hasta el año 2007, se habían otorgado un monto de 321 650 dólares, para 188 préstamos, y del crédito de desarrollo humano se han otorgado 136 créditos. En ese mismo año se inició con mayor fuerza abrir cuentas de ahorro diarias, pues es requisito del banco gestionar los microcréditos.

---

<sup>14</sup> Portal web del Banco Nacional de Fomento. 2011. [en línea]. Disponible en: [http://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=97&Itemid=53](http://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=97&Itemid=53). [Consultado 2011-07-03]

<sup>15</sup> Entrevista con el Lic. Vladimir Benavidez, Gerente del BNF Carchi, 24 de Octubre de 2007. Citado en la Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.

La generación de esta línea de créditos ha representado un aporte para aquellas personas que estaban excluidas del sistema crediticio nacional y que no podían acceder a este tipo de créditos adecuados a su capacidad. Sobre todo lo importante es que ha generado que la gente se dirija al ámbito de la microempresa y se transforme en personas mucho más productivas.

A pesar de estos avances en el sistema financiero, no dejan de existir limitantes que genera que las personas sigan siendo perjudicadas por los famosos “chulqueros”, pero en menos porcentaje que años anteriores.

Cada día se aproximan más clientes a solicitar los préstamos, y principalmente en la ciudad todavía tienen cierto temor de adquirirlos, pues estos servicios todavía para los habitantes de estas zonas del país.

“La sucursal Tulcán está haciendo bien las cosas”, según afirma el Gerente del Banco Nacional de fomento Carchi, pues señala que la sucursal Tulcán está en el 5º lugar entre las 98 sucursales del país, después de Guayaquil, Quito, Machala y Loja, manifestando un futuro muy bueno para seguir entregando oportunidades a las personas que reciben el microcrédito del BNF.

## **Credifé (Banco del Pichincha)**

Credifé es una entidad subsidiaria del Banco del Pichincha, que a raíz de la crisis de 1999, surgió como una entidad dedicada a prestar servicios financieros integrales, orientados al desarrollo del sector micro empresarial ecuatoriano.

En la ciudad de Tulcán inició sus actividades en el año 2003, con cerca de 1 800 clientes, a quienes se ha entregado préstamos con un monto de cerca de más de tres millones de dólares. La tasa de morosidad es baja y tiene un sistema eficiente por ser adjunta al banco del Pichincha, uno de los más grandes del Ecuador.

La tasa de interés para microcréditos está en el 14% promedio, no se realiza ninguna retención, la garantía es personal, y de esta forma resulta más conveniente para las personas, ya que aquel que antes era garante, ahora puede acceder a un crédito, permitiendo así a la familia crecer en sus negocios, y al mismo tiempo le permite al banco acumular más clientes<sup>16</sup>.

En la actualidad se entregan montos que van desde 300 dólares hasta 5000 dólares, que se entregan en un periodo no mayor a 72 horas. La presencia de Credifé ha sido fundamental en la ciudad de Tulcán, pues permite una reducción del “chulco”<sup>17</sup>. En Carchi se ha otorgado más créditos para el área rural, casi en un 70% del total.

---

<sup>16</sup> Portal de Credifé. 2011. [en línea]. Disponible en: <http://www.credife.com/>. [consultado 2011-07-12]

<sup>17</sup> ídem

Estos créditos se aumentarían si se acrecentara la información a la gente que en estas zonas tienden a ser muy desconfiadas. Adicionalmente se ha implementado un sistema de promoción de los productos “puerta a puerta”, de negocio en negocio, informando de los servicios adicionales además del crédito, tales como cuenta de ahorros o corrientes con cajeros disponibles en todo el país. “La función de Credifé, en el mercado no es solamente colocar y obtener una ganancia, es también el área social, haciendo un trabajo de corazón, con gente que realmente necesita”<sup>18</sup>.

## **FINCA S.A.**

Fundación para la Asistencia Comunitaria FINCA - Ecuador se fundó en Diciembre de 1993 como una afiliada a la red que FINCA Internacional tiene a nivel mundial<sup>19</sup>. Actualmente cuenta con presencia en 11 provincias del Ecuador, con una metodología basada en los bancos comunales para actividades netamente comerciales, tanto en zonas rurales como urbanas.

Su principal producto financiero, los Bancos Comunales, presenta una tasa de interés de 23,83% anual, los montos prestados van desde 50 hasta 3.000 dólares, el plazo es entre 4 y 9 meses, generalmente se cancelan las cuotas quincenalmente; la garantía es solidaria grupal y se solicita un encaje del 10% del crédito<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> Entrevista con la Lic Yajaira Troya, Gerente de Credifé Carchi, 25 de Octubre de 2007.

<sup>19</sup> Portal de Finca S.A. [en línea]. Disponible en: <http://www.bancofinca.com/Trayectoria.aspx>. [Consultado 2011-07-06]

<sup>20</sup> FINCA S.A., Informe Anual de Calificación y Estados Financieros, Quito, marzo de 2007, pág. 1.

La sucursal Tulcán tiene una cartera de 1.700.000 dólares, que representa el 6,7% de la cartera bruta nacional, cuenta con cerca de 3.000 clientes, que representan el 5,7% del total a nivel nacional, y presenta una tasa de morosidad del 1,7%<sup>21</sup>. FINCA S.A. en la ciudad de Tulcán tiene cierta imagen que no le permite tener la confianza que requiere para incrementar su cartera de clientes, pues sus tasas de interés en sus servicios financieros son altas en relación a otras instituciones. A esto se suma la complicidad de pagar cada semana la cuota establecida y por eso ha hecho que se prefiera a otras instituciones.

Todo este tipo de cooperativas en la ciudad ha permitido de cierta manera mejorar el estilo de vida de las personas y de reducir los servicios del “chulco”. A continuación se presenta un resumen de las entidades financieras presentes en la ciudad.

## **2.2. Evolutivo de captaciones**

### **2.2.1. Por tipo de depósito**

Para la realización del análisis de las captaciones en el cantón Tulcán, cabe mencionar que existen entidades financieras de acuerdo a subsistemas en la Banca Pública, Bancos Privados y Cooperativas.

---

<sup>21</sup> FINCA S.A., Informe Anual de Calificación y Estados Financieros, Quito, marzo de 2007, pág. 1.

En el conjunto de los subsistemas se tiene las siguientes entidades financieras que prestan sus servicios en la ciudad.

**Cuadro N°1: Entidades Financieras por Subsistema en la Ciudad de Tulcán**

<b>SUBSISTEMA</b>	<b>ENTIDAD FINANCIERA</b>
<b>Banca Pública</b>	Banco Nacional de Fomento
<b>Bancos Privados</b>	Austro FINCA Pichincha PROCREDIT Sudamericano
<b>Cooperativas</b>	Cooperativa 29 de Octubre Cooperativa COOPCCP Cooperativa Pablo Muñoz Vega Cooperativa Tulcán

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

### **Banca Pública en Tulcán**

En cuanto a la Banca Pública, se tienen los siguientes principales tipos de depósitos:

- Depósitos de Ahorro
- Depósitos a plazo 1 a 30 días
- Depósitos a plazo 31 a 90 días
- Depósitos a plazo 91 a 180 días

Los principales tipos de depósitos de la Banca Pública en la ciudad de Tulcán para la entidad financiera Banco Nacional de Fomento, donde destacan los depósitos por

ahorros que en el 2011 fueron de 3.957.400,80 millones de dólares, seguido de los depósitos a plazos de 31 a 90 días.

**Cuadro N°2: Evolución de captaciones por tipo de depósitos de la Banca Pública en USD dólares**

TIPOS DE DEPOSITOS	Dólares año 2008	Dólares año 2009	Dólares año 2010
Depósitos de Ahorro	2.689.160,77	3.175.662,91	3.210.020,41
Depósitos a plazo 1 a 30 días	5.000,00	57.182,00	95.545,00
Depósitos a plazo 31 a 90 días	75.320,00	111.117,00	75.892,00
Depósitos a plazo 91 a 180 días	5.482,00	6.115,12	75.892,00
<b>Total</b>	<b>2.774.962,77</b>	<b>3.350.077,03</b>	<b>3.457.349,41</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

La Banca Pública tiene su mayor aporte en cuanto a captaciones en los depósitos de ahorro, teniendo una participación al 2010 del 92,85%.

**Cuadro N°3: Participación Porcentual de captaciones por tipo de depósitos de la Banca Pública**

TIPOS DE DEPOSITOS	% año 2008	% año 2009	% año 2010
Depósitos de Ahorro	96,91%	94,79%	92,85%
Depósitos a plazo 1 a 30 días	0,18%	1,71%	2,76%
Depósitos a plazo 31 a 90 días	2,71%	3,32%	2,20%
Depósitos a plazo 91 a 180 días	0,20%	0,18%	2,20%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

En cuanto a la evolución porcentual se tiene que para el año 2010, la banca pública en depósitos de ahorro tiene un crecimiento de 1,08%<sup>22</sup>, sin dejar de lado el importante incremento en los depósitos a plazo de 1 a 30 días que para el año 2010 tuvo un crecimiento de 67,09%, como se observa en el cuadro N° 4.

**Cuadro N°4: Evolución porcentual captaciones por tipo de depósitos de la Banca Pública**

TIPOS DE DEPOSITOS	Evolución año 2009	Evolución año 2010
Depósitos de Ahorro	18,09%	1,08%
Depósitos a plazo 1 a 30 días	1043,64%	67,09%
Depósitos a plazo 31 a 90 días	47,53%	-31,70%
Depósitos a plazo 91 a 180 días	11,55%	1141,05%

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

### Banca Privada en Tulcán

La Banca Privada en la ciudad de Tulcán está conformada por los siguientes bancos Austro, FINCA, Pichincha, PROCREDIT, Sudamericano, cuyos tipos de depósitos son los siguientes:

- Depósitos monetarios de instituciones financieras
- Depósitos monetarios que generan intereses
- Depósitos monetarios que no generan intereses
- Depósitos de ahorro

<sup>22</sup> Variación porcentual =  $\left( \left( \frac{3.210.020,41}{3.175.662,91} \right) - 1 \right) * 100 = 1.08\%$

- De 1 a 30 días
- De 31 a 90 días
- De 91 a 180 días
- De 181 a 360 días
- Más de 361 días
- Depósitos de garantía
- Depósitos por confirmar
- Depósitos restringidos
- Operaciones de reporto

De estas cuentas las principales y que tienes movimiento continuo ya sea en tendencia ascendente o descendente, son los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo de 30, 90, 180, 360 y más días, a continuación se presenta el cuadro de evolución de las captaciones para la banca privada.

**Cuadro N°5: Evolución de captaciones de la Banca Privada en Tulcán**

Entidad	TIPOS DE DEPOSITOS	2008	2009	2010	Variación
AUSTRO	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	871.126,28	968.241,83	11,15%
	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	-	333.578,55	613.373,69	83,88%
	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	-	2.618.917,62	2.999.892,68	14,55%
	DEPÓSITOS DE AHORRO	4.830.603,23	5.126.690,51	5.538.549,88	8,03%
	DE 1 A 30 DÍAS	244.994,22	767.850,85	537.066,68	-30,06%
	DE 31 A 90 DÍAS	17.179,73	475.381,21	852.116,84	79,25%
	DE 91 A 180 DÍAS	622.166,06	179.888,54	117.921,75	-34,45%
	DE 181 A 360 DÍAS	349.347,65	47.527,06	277.444,57	483,76%
	DE MÁS DE 361 DÍAS	-	-	30.000,00	-
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	-	-	-	-
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	3.200,00	2.600,00	-18,75%
	OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-
	FINCA	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	-	-
DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES		-	-	-	-
DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES		-	-	-	-
DEPÓSITOS DE AHORRO		-	35.777,23	89.236,39	149,42%
DE 1 A 30 DÍAS		31.694,73	39.395,40	15.864,53	-59,73%
DE 31 A 90 DÍAS		31.504,43	80.686,53	45.923,48	-43,08%
DE 91 A 180 DÍAS		58.943,09	73.634,99	83.333,48	13,17%
DE 181 A 360 DÍAS		76.116,71	41.262,78	55.431,85	34,34%
DE MÁS DE 361 DÍAS		513,50	642,61	1.780,00	177,00%
DEPÓSITOS DE GARANTÍA		-	-	-	-
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR		-	-	-	-
DEPOSITOS RESTRINGIDOS		-	-	-	-
OPERACIONES DE REPORTE		-	-	-	-
PICHINCHA		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	95.553,01	750.622,10
	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	-	68.786,52	112.927,56	64,17%
	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	-	7.708.405,17	8.778.373,67	13,88%
	DEPÓSITOS DE AHORRO	7.589.696,99	9.062.069,02	10.576.838,89	16,72%
	DE 1 A 30 DÍAS	597.370,82	1.552.957,68	841.500,38	-45,81%
	DE 31 A 90 DÍAS	333.692,66	519.230,65	1.087.419,65	109,43%
	DE 91 A 180 DÍAS	731.738,94	689.948,85	493.930,65	-28,41%
	DE 181 A 360 DÍAS	209.681,77	79.833,51	72.350,61	-9,37%
	DE MÁS DE 361 DÍAS	529.725,07	34.093,08	11.797,94	-65,39%
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	1.053,44	1.051,44	951,44	-9,51%
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	20.861,00	26.086,00	164.806,00	531,78%
	OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-
	PROCREDIT	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	-	-
DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES		-	255.970,18	486.620,95	-
DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES		-	-	-	-
DEPÓSITOS DE AHORRO		-	276.383	544.865,89	97,14%
DE 1 A 30 DÍAS		-	36.233,63	52.959,30	46,16%
DE 31 A 90 DÍAS		-	27.145,28	34.448,65	26,90%
DE 91 A 180 DÍAS		-	24.356,81	14.946,96	-38,63%
DE 181 A 360 DÍAS		-	200,00	-	-
DE MÁS DE 361 DÍAS		-	-	-	-
DEPÓSITOS DE GARANTÍA		-	-	-	-
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR		-	-	-	-
DEPOSITOS RESTRINGIDOS		-	-	-	-
OPERACIONES DE REPORTE		-	-	-	-
SUDAMERICANO		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	-	-
	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	-	-	-	-
	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	-	26.265,28	33.179,50	26,32%
	DEPÓSITOS DE AHORRO	45.661,00	25.454,81	25.568,22	0,45%
	DE 1 A 30 DÍAS	-	-	-	-
	DE 31 A 90 DÍAS	-	-	-	-
	DE 91 A 180 DÍAS	-	-	-	-
	DE 181 A 360 DÍAS	-	-	-	-
	DE MÁS DE 361 DÍAS	-	-	-	-
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	-	-	-	-
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	-	-	-
	OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-
	<b>Total</b>		<b>16.322.545,04</b>	<b>31.205.584,55</b>	<b>36.312.886,01</b>
<b>Variación</b>			<b>91,18%</b>	<b>16,37%</b>	

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

En el cuadro anterior se puede observar que entre los años 2008 a 2009 las captaciones totales en la ciudad de Tulcán tuvieron un incremento de 91,18%, sin embargo para el año 2010 se tiene un freno en las captaciones del 16,37%, siendo este

un porcentaje muy importante esto puede darse a que la gente perdió confianza en las entidades financieras privadas, y su dinero depositan en otro tipo de entidad como cooperativas.

En el caso de los depósitos de ahorro existen dos entidades las cuales presentan crecimiento elevado que son Banco FINCA y PROCREDIT, siendo el más representativo el Banco FINCA, con un crecimiento de 149,42% para el año 2010.

### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

En la ciudad de Tulcán existen 4 cooperativas de ahorro y crédito que son: Cooperativa 29 de Octubre, Cooperativa COOPCCP, Cooperativa Pablo Muñoz Vega y Cooperativa Tulcán.

Sus principales cuentas son las siguientes:

- Depósitos de ahorro
- Depósitos a plazo de 1 a 30 días
- Depósitos a plazo de 31 a 90 días
- Depósitos a plazo de 91 a 180 días
- Depósitos a plazo de 181 a 360 días
- Depósitos a plazo de más de 360 días
- Depósitos de garantía
- Depósitos por confirmar
- Depósitos restringidos
- Operaciones de reporto

De las cuales los tipos de depósito más importantes son los de Ahorro y depósitos a plazos de 30, 90, 180, 360 y más días.

**Cuadro N°6: Evolución de captaciones de las Cooperativas en Tulcán**

ENTIDAD	TIPO DE DEPOSITOS	2008	2009	2010	Variación	Ponderación
COOP 29 DE OCTUBRE	DEPÓSITOS DE AHORRO	1.789.623,84	615.407,13	2.269.458,01	268,77%	48,22%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	26.053,72	26.786,00	590.257,66	2103,61%	12,54%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	196.971,75	149.641,77	962.907,32	543,47%	20,46%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	62.588,17	63.352,77	174.996,60	176,23%	3,72%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	-	115.995,19	172.104,94	48,37%	3,66%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	69.020,49	40.575,53	191.149,33	371,10%	4,06%
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	-	-	-	-	0,00%
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-	0,00%
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	641.033,63	142.507,43	343.958,04	141,36%	7,31%
OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-	0,00%	
<b>Subtotal</b>		<b>2.787.299,60</b>	<b>1.156.274,82</b>	<b>4.706.841,90</b>	<b>307,07%</b>	<b>100,00%</b>
COOP COOPCCP	DEPÓSITOS DE AHORRO	-	-	438.665,08	-	60,88%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-	-
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	-	281.869,52	-	39,12%
OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>720.534,60</b>	<b>-</b>	<b>100,00%</b>
COOP PABLO MUÑOZ VEGA	DEPÓSITOS DE AHORRO	6.174.357,70	7.234.737,49	8.888.922,43	22,86%	55,24%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	2.712.677,71	3.275.950,68	3.440.327,84	5,02%	21,38%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1.387.285,75	192.543,29	2.634.694,61	1268,36%	16,37%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	847.792,34	1.660.793,81	868.150,07	-47,73%	5,39%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	-	508.678,00	186.782,00	-63,28%	1,16%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	-	9.500,14	9.000,00	-5,26%	0,06%
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	-	380,00	380,00	0,00%	0,002%
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-	-
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	673.321,84	252.363,18	63.730,92	-74,75%	0,40%
OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>11.795.435,34</b>	<b>13.134.946,59</b>	<b>16.091.987,87</b>	<b>22,51%</b>	<b>100,00%</b>
COOP TULCAN	DEPÓSITOS DE AHORRO	5.419.291,26	6.387.428,35	7.821.128,58	22,45%	59,94%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	492.881,43	1.309.967,35	1.961.023,13	49,70%	15,03%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1.137.006,14	224.861,19	1.099.589,65	389,01%	8,43%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	529.373,92	822.673,01	1.273.158,67	54,76%	9,76%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	-	886.535,21	342.185,05	-61,40%	2,62%
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	35.000,00	16.220,00	-	-100,00%	0,00%
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	-	-	-	-	-
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	-	-	-	-	-
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	584.484,25	505.686,47	550.505,33	8,86%	4,22%
OPERACIONES DE REPORTE	-	-	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>8.198.037,00</b>	<b>10.153.371,58</b>	<b>13.047.590,41</b>	<b>28,51%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total</b>		<b>22.780.771,94</b>	<b>24.444.592,99</b>	<b>34.566.954,78</b>	<b>41,41%</b>	

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

En el cuadro anterior se puede observar que las principales cuentas de las cooperativas de ahorro y crédito son las de depósitos de ahorro con una participación promedio del 56%<sup>23</sup>, y con un crecimiento promedio entre 2009 y 2010 del 22.66 %<sup>24</sup>, las captaciones totales de las cooperativas de ahorro y crédito tienen una tendencia creciente de 41.41%<sup>25</sup>, teniendo la entidad con más participación la Coop. Pablo Muñoz Vega con un 46.55%<sup>26</sup>, muy seguida de la Coop. Tulcán con una 37.75%.

## **2.3. Evolutivo de colocaciones**

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

La evolución por tipo de cartera también se la dividirá según el subsistema y según el tipo de cartera que se encuentra divididas en, comercial, consumo, vivienda y microcrédito.

### **Banca Pública**

La banca pública en la ciudad de Tulcán, se encuentra conformada sólo por la entidad financiera Banco Nacional de Fomento, mismo que tiene tres tipo de cartera, comercial, consumo y microcrédito, de estas la más importante es la cartera comercial mismo que para el año 2011 tiene una participación del 79.98% del total de la cartera y con un

---

<sup>23</sup> Suma de los porcentajes correspondientes a depósitos en ahorro dividido para el número de entidades financieras de cooperativas de ahorro y crédito

<sup>24</sup> Suma de las variaciones porcentuales correspondientes a depósitos en ahorros dividido para el número de entidades financieras.

<sup>25</sup> Variación porcentual valores años 2009 – 2010  $((t2 - t1) - 1) * 100$

<sup>26</sup> Peso o participación porcentual de la cooperativa frente a al total de captaciones.

crecimiento de 10.42%, cabe recalcar que la cartera de consumo tiene un importante incremento del 24.07% y sin dejar de lado la cartera de microcrédito con un crecimiento del 21.93%, esto pudo haber influido a que la tendencia sea al crecimiento del 12.60% del total de la cartera.

**Cuadro N°7: Evolución porcentual colocaciones por tipo de cartera de la Banca Pública en USD dólares**

ENTIDAD	CARTERA	TIPO DE CARTERA	2008	2009	2010	Variación	Ponderación
BNF	COMERCIAL	CART COMERCIAL POR VENCER	4.367.615,88	4.552.465,48	4.225.319,03		
		CART COMERCIAL IMPRODUCTIVA	276.673,32	622.754,89	683.255,60		
		<b>CARTERA TOTAL</b>	<b>4.644.289,20</b>	<b>5.175.220,37</b>	<b>4.908.574,63</b>	<b>-5,15%</b>	<b>81,56%</b>
		MOROSIDAD	5,96%	12,03%	13,92%		
	CONSUMO	CART CONSUMO POR VENCER	243.179,00	81.987,00	161.332,15		
		CART CONSUMO IMPRODUCTIVA	19.991,15	13.224,73	7.046,04		
		<b>TOTAL CARTERA CONSUMO</b>	<b>263,17</b>	<b>95.212</b>	<b>168.378</b>	<b>76,85%</b>	<b>2,80%</b>
		MOROSIDAD	7,60%	13,89%	4,18%		
	MICROCRÉDITO	CART MICROCRÉDITO POR VENCER	480.781,85	442.817,06	901.577,79		
		CART MICROCRÉDITO IMPRODUCTIVA	174.732,28	311.165,55	39.989,15		
		<b>CARTERA MICROCRÉDITO TOTAL</b>	<b>655.514,13</b>	<b>753.982,61</b>	<b>941.566,94</b>	<b>24,88%</b>	<b>15,64%</b>
		MOROSIDAD	26,66%	41,27%	4,25%		
<b>TOTAL</b>			<b>5.300.066,50</b>	<b>6.024.414,71</b>	<b>6.018.519,76</b>	<b>-0,10%</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

En el cuadro anterior se puede observar que la cartera con un mayor índice de morosidad es la comercial y esto puede darse debido a que es la que mayor volumen tiene en colocación el Banco Nacional de Fomento posee, sin embargo se tienen una tendencia a la baja del 5,15%, cabe recalcar que no hay que dejar de lado el alto índice de crecimiento que tiene la cartera de consumo en un 76,85%.

## Banca Privada

La Banca Privada en la ciudad de Tulcán está compuesta por 5 bancos mismo que colocan capital en los diferentes tipos de cartera, que puede ser en cartera Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito.

A continuación el cuadro de evolución de colocaciones por tipo de cartera para la Banca Privada.

**Cuadro N°8: Evolución porcentual colocaciones por tipo de cartera de la Banca Privada en USD dólares**

ENTIDAD	TIPO DE CARTERA	2008	2009	2010	Variación	Ponderación
AUSTRO	TOTAL CARTERA COMERCIAL	3.073,49	1.469.290,37	496.780,64	-66,19%	8,55%
	TOTAL CARTERA CONSUMO	2.057,99	2.289.825,68	4.574.899,48	99,79%	78,73%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	967,33	561.122,68	328.105,79	-41,53%	5,65%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	-	283.322,80	410.811,45	45,00%	7,07%
Subtotal		<b>6.098,80</b>	<b>4.603.561,53</b>	<b>5.810.597,36</b>	<b>26,22%</b>	<b>100,00%</b>
FINCA	TOTAL CARTERA COMERCIAL	-	-	-	-	-
	TOTAL CARTERA CONSUMO	-	-	-	-	-
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	-	-	-	-	-
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	1.791,23	1.576.767,54	1.561.319,57	-0,98%	100,00%
Subtotal		<b>1.791,23</b>	<b>1.576.767,54</b>	<b>1.561.319,57</b>	<b>-0,98%</b>	<b>100,00%</b>
PICHINCHA	TOTAL CARTERA COMERCIAL	4.063,54	4.739.085,33	5.048.930,83	6,54%	28,70%
	TOTAL CARTERA CONSUMO	2.951,16	3.003.159,65	2.889.938,35	-3,77%	16,43%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	523,03	1.523.104,95	1.870.030,09	22,78%	10,63%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	4.671,22	6.793.409,93	7.782.861,51	14,56%	44,24%
Subtotal		<b>12.208,95</b>	<b>16.058.759,86</b>	<b>17.591.760,78</b>	<b>9,55%</b>	<b>100,00%</b>
PROCREDIT	TOTAL CARTERA COMERCIAL	-	709.741,23	3.560.653,43	401,68%	68,91%
	TOTAL CARTERA CONSUMO	-	877,15	8.312,34	847,65%	0,16%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	-	23.000,00	21.015,27	-8,63%	0,41%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	-	657.178,73	1.577.096,67	139,98%	30,52%
Subtotal		-	<b>1.390.797,11</b>	<b>5.167.077,71</b>	<b>271,52%</b>	<b>100,00%</b>
SUDAMERICANO	TOTAL CARTERA COMERCIAL	-	2.781.594,22	10.334.155,42	271,52%	99,27%
	TOTAL CARTERA CONSUMO	-	4.868,64	3.728,28	-23,42%	0,04%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	-	32.049,33	29.112,53	-9,16%	0,28%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	-	34.053,31	43.256,85	27,03%	0,42%
Subtotal		-	<b>2.852.565,50</b>	<b>10.410.253,08</b>	<b>264,94%</b>	<b>100,00%</b>
TOTAL		<b>20.098,99</b>	<b>26.482.451,54</b>	<b>40.541.008,50</b>	<b>53,09%</b>	

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

La importancia de los tipos de cartera varía de acuerdo al banco en cuanto a colocaciones, el banco de Austro tiene un gran peso en la cartera de consumo, es decir la entidad coloca capital para personas que desean comprar vienen o cubrir algún gasto hay que tomar en cuenta que es a corto plazo, mientras que banco FINCA posiciona sus créditos al 100% en la cartera de microcrédito, esto se puede dar debido al giro del negocio de ese Banco, esto al igual que el banco Pichincha que entrega microcréditos con un peso de 44.24%, los cuales son pequeños créditos que sirve a personas de bajos recursos y emprendedores que no pueden acceder a préstamos de más envergadura, en tanto que los Bancos PROCREDIT y Sudamericano colocan el capital en créditos comerciales los cuales son acreditados a empresas.

La cartera de crédito de los bancos en la ciudad de Tulcán tiene una tendencia creciente de 4.64% entre el años 2009 y 2010 fue de 53%.

### **Cooperativas de ahorro y crédito**

La ciudad de Tulcán se encuentra conformada por cuatro cooperativas de ahorro y crédito mismas que colocan capital en las diferentes carteras de crédito, Comercial, Consumo, Vivienda y microempresaria, aunque el real giro del cooperativismo en conceder créditos especialmente de consumo.

**Cuadro N°9: Evolución porcentual colocaciones por tipo de cartera de la Cooperativas en USD dólares**

ENTIDAD	TIPO DE CARTERA	2008	2009	2010	Variación	Ponderación
Coop 29 de Octubre	TOTAL CARTERA COMERCIAL	-	-	-	-	-
	TOTAL CARTERA CONSUMO	2.158.529,49	2.178.346	2.778.960,38	27,57%	52,73%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	302.403,62	335.684	625.521,33	86,34%	11,87%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	1.728.337,14	1.794.461	1.865.828,93	3,98%	35,40%
Subtotal		4.189.270,25	4.308.490,56	5.270.310,64	22,32%	100,00%
Coop COOPCCP	TOTAL CARTERA COMERCIAL	-	-	-	-	-
	TOTAL CARTERA CONSUMO	-	-	13.650,21	-	3,12%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	-	-	421.726,52	-	96,31%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	-	-	2.525,17	-	0,58%
Subtotal		-	-	437.901,90	-	100,00%
Coop Pablo Muñoz Vega	TOTAL CARTERA COMERCIAL	13.853,54	12.565,65	-	-100,00%	-
	TOTAL CARTERA CONSUMO	5.255.434,58	6.917.288	7.515.773,01	8,65%	44,27%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	1.832.107,78	1.281.770	1.187.297,84	-7,37%	6,99%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	6.517.597,44	7.332.639	8.273.677,00	12,83%	48,74%
Subtotal		13.618.993,34	15.544.262,57	16.976.747,85	9,22%	100,00%
Coop Tulcán	TOTAL CARTERA COMERCIAL	277.855,93	128.964,01	91.525,93	-29,03%	0,62%
	TOTAL CARTERA CONSUMO	3.229.656,17	3.966.590	5.123.934,07	29,18%	34,63%
	TOTAL CARTERA VIVIENDA	2.652.063,64	2.088.663	2.698.611,63	29,20%	18,24%
	TOTAL CARTERA MICROCRÉDITO	6.438.127,17	6.526.804	6.880.655,42	5,42%	46,51%
Subtotal		12.597.702,91	12.711.020,98	14.794.727,05	16,39%	100,00%
TOTAL		30.405.966,50	32.563.774,11	37.479.687,44	15,10%	

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

**Elaborado por:** Gabriela Suarez, Juan Carlos Coronel

En el periodo 2009 - 2010 las colocaciones totales de las cooperativas de ahorro y crédito han crecido en un 15,10%, mientras que en el periodo de los años 2008 – 2010 ha tenido un crecimiento del 23,26%.

Hay que tomar en cuenta que las cuentas más representativas dependen de cada cooperativa, así la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre tiene mayor peso la cartera de consumo en un 52,73% con un crecimiento del 27,57%, sin embargo resalta el crecimiento considerable de la cartera de vivienda en un 36,34%.

Mientras que la COOPCCP, tiene si mayor colocación en la cartera de vivienda con un 96,31%, entidad que según los datos de la superintendencia de bancos empieza su funcionamiento en el año 2009.

Así mismo, las cooperativas Pablo Muñoz Vega y Tulcán tienen su mayor aporte en las carteras de microcrédito con un 48% y 46% de participación del total de sus carteras de crédito, a pesar de su lento crecimiento del 12.83% y 5,42% respectivamente, sin embargo no hay de desmerecer el crecimiento de la cartera de la cartera de Consumo en los dos casos.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero que faculta a la Superintendencia de Bancos y Seguros calcular y publicar semestralmente las tarifas máximas por servicios financieros, las tarifas de servicios financieros vigentes a partir del 1 de diciembre del 2008 hasta el 1 de junio del 2009:

**Cuadro N°10: Tarifas máximas establecidas por la Superintendencia de Bancos  
para productos y servicios Financieros**

<b>TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>		<b>EN DOLARES</b>
<b>CHEQUE</b>	<b>COSTO POR UN CHEQUE</b>	0.40
	<b>CHEQUE DEVUELTO NACIONAL</b>	3.49
	<b>CHEQUE CERTIFICADO</b>	3.28
	<b>CHEQUE DE GERENCIA</b>	3.76
<b>MANTENIMIENTO CUENTA</b>	<b>CUENTA CORRIENTE, PERSONA NATURAL</b>	5.17
<b>CONSULTAS</b>	<b>CORTE DE ESTADO DE CUENTA</b>	2.29
	<b>CAJERO AUTOMÁTICO <sup>(1)</sup></b>	0.00
	<b>INTERNET</b>	0.00
	<b>BANCA TELEFONICA</b>	0.00
	<b>BANCA CELULAR</b>	0.00
<b>RETIROS CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>RETIRO CLIENTES PROPIA ENTIDAD</b>	0.42
	<b>CLIENTES DE OTRA ENTIDAD EN CAJERO AUTOMATICO DE LA ENTIDAD</b>	1.54
	<b>CLIENTES DE LA PROPIA ENTIDAD EN CAJERO AUTOMATICO DE OTRA ENTIDAD</b>	1.15
	<b>ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA</b>	<b>A DOMICILIO</b>
	<b>EN OFICINA</b>	3.41
<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>INTERBANCARIAS SPI RECIBIDAS</b>	0.53
	<b>INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS</b>	14.95
	<b>INTERBANCARIAS ENVIADAS, INTERNET</b>	1.17
	<b>NACIONALES OTRAS ENTIDADES OFICINA</b>	18.98
	<b>RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR</b>	26.29
	<b>AL EXTERIOR EN OFICINA</b>	69.36
<b>REFERENCIAS BANCARIAS</b>	<b>REFERENCIAS BANCARIAS</b>	3.60
<b>Nota:</b> El servicio "Consulta via cajero automatico" no tendrá costo alguno, siempre y cuando no se requiera la impresión de la consult En caso de requerirla su tarifa máxima será de 0,45 centavos.		
<b>TARIFAS POR SERVICIOS EN CUENTAS DE AHORRO</b>		<b>EN DOLARES</b>
<b>CUENTAS DE AHORRO</b>	<b>COSTO DE REPOSICION LIBRETA / CARTOLA / ESTADO DE CUENTA</b>	2.23
	<b>COSTO DE MANTENIMIENTO MENSUAL PERSONA NATURAL</b>	0.12

**Fuente y realizado:** Superintendencia de Bancos

**Cuadro N°11: Tarifas máximas establecidas por la Superintendencia de Bancos  
para productos y servicios Financieros**

<b>TARIFAS POR SERVICIOS EN TARJETAS DE DEBITO</b>		<b>EN DOLARES</b>
TARJETA DE DEBITO	EMISIÓN	6.44
	MANTENIMIENTO MENSUAL	0.00
	RENOVACION	4.62
	REPOSICION	6.18
<b>TARIFAS POR SERVICIOS EN TARJETAS DE CRÉDITO</b>		<b>EN DOLARES</b>
REFERENCIAS BANCARIAS		3.31
MANTENIMIENTO	PAGO MINIMO	11.18
	PAGO TOTAL	11.52
ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA	A DOMICILIO	2.08
	EN LA ENTIDAD	2.09
CHEQUE DEVUELTO	LOCAL	12.01
	DEL EXTERIOR	39.63
COPIAS	ESTADO DE CUENTA	2.71
	VOUCHER LOCAL	2.84
	VOUCHER DEL EXTERIOR	33.73
CONSUMO EN GASOLINERAS		0.33
<b>TARIFAS DE AFILIACION DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES</b>		<b>EN DOLARES</b>
CREDITO CORRIENTE		6.59

Fuente y realizado: Superintendencia de Bancos

### **CAPITULO III**

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

### **Introducción**

El acceso y preferencia de los productos y servicios financieros de los clientes de las Instituciones financieras ecuatorianas reguladas por la Superintendencia de Bancos IFI's en la ciudad de Tulcán fue necesario realizar un trabajo de campo mediante la recopilación de información a través de encuestas dirigidas a los clientes de las instituciones financieras de la ciudad.

De esta manera nos permitió conocer las preferencias que tienen los clientes por los productos y servicios financieros.

Las Instituciones financieras ecuatorianas reguladas por la superintendencia de bancos IFI's en la ciudad de Tulcán constituyen un motor en la economía de la población de esta ciudad por lo que dinamiza el movimiento comercial, para desarrollar ingresos en los clientes de las mismas.

En la ciudad de Tulcán existen diversas alternativas de instituciones financieras que le permita al cliente poder elegir la que más le satisfaga las necesidades que tiene.

## **Antecedentes**

La mayoría de los clientes de la IFI`s tiene una edad comprendida entre 40 y 49 años, seguidos por los clientes entre 30 y 39 años y posteriormente está los clientes que tienen de 60 años en adelante.

El nivel de instrucción que tienen los clientes de las IFI`s, son de nivel secundaria, seguidos por un nivel superior y posteriormente un nivel primario, recalcando que la población es gente muy educada y amable nos facilitó la información con mucha amabilidad y respeto.

En el género de los clientes no hay variación ya que encuestamos a 138 mujeres y a 139 hombres indistintamente lo que permitió conocer que los dos sexos por igual utilizan los servicios financieros.

La ciudad de Tulcán por ser una ciudad que se encuentra en la frontera norte de nuestro país, la mayoría de sus habitantes se dedica a los negocios, la mayor fuente de ingresos de los habitantes de Tulcán es el comercio, tanto informal como formal, en segundo lugar están los empleados particulares, y en tercero las amas de casa.

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

Existen algunos factores para que los clientes prefieran los productos y servicios financieros que ofertan las IFI's.

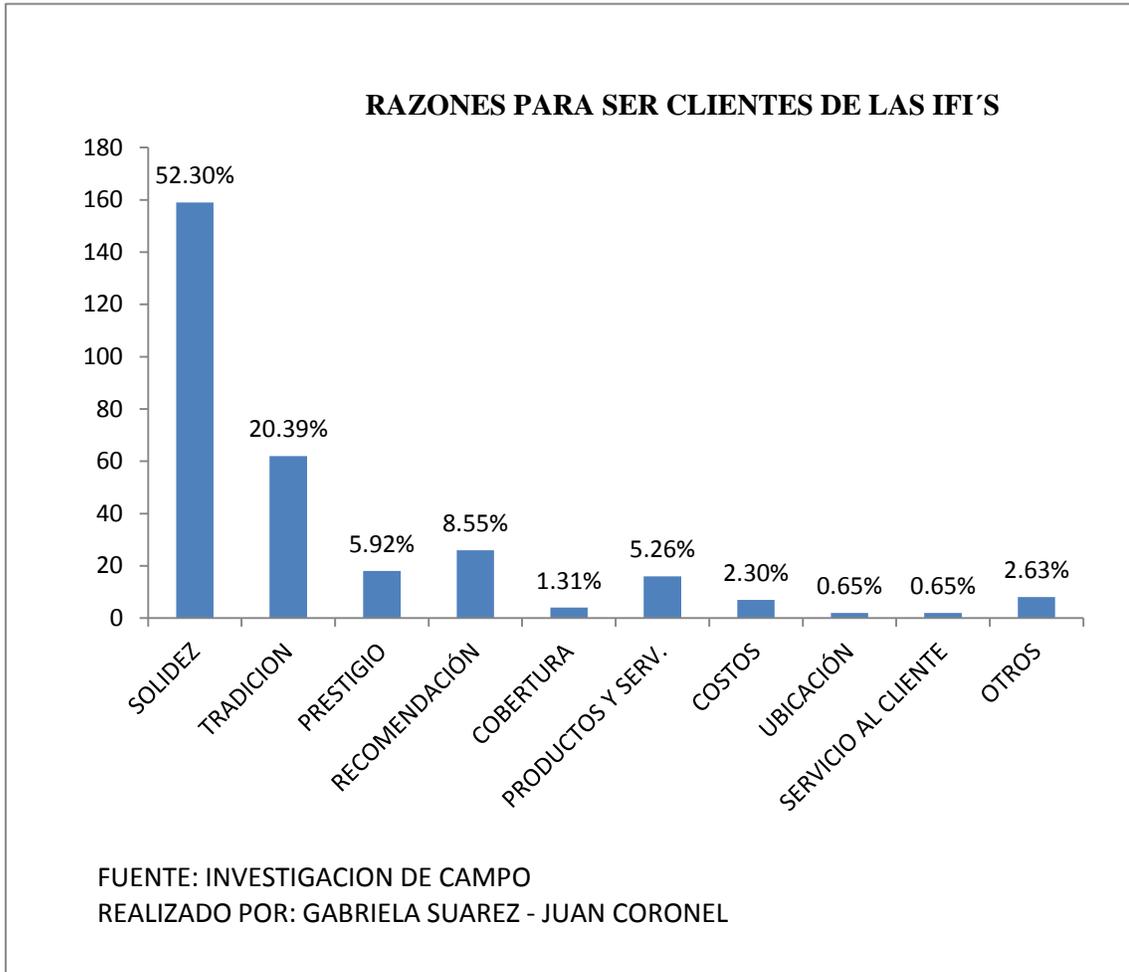
Un factor muy importante son las razones que tienen las personas para ser clientes de las IFI's.

A continuación se presenta de manera más detallada las razones por las cuales las personas son clientes de las IFI's.

**Cuadro N°12: Razones para ser Clientes de las IFI's**

Razones para ser clientes de LAS IFI's	Frecuencia
SOLIDEZ	159
TRADICION	62
PRESTIGIO	18
RECOMENDACIÓN	26
COBERTURA	4
PRODUCTOS Y SERV.	16
COSTOS	7
UBICACIÓN	2
SERVICIO AL CLIENTE	2
OTROS	8
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ- JUAN CORONEL	

**GRÁFICO N°1: Razones para ser Clientes de las IFI's**



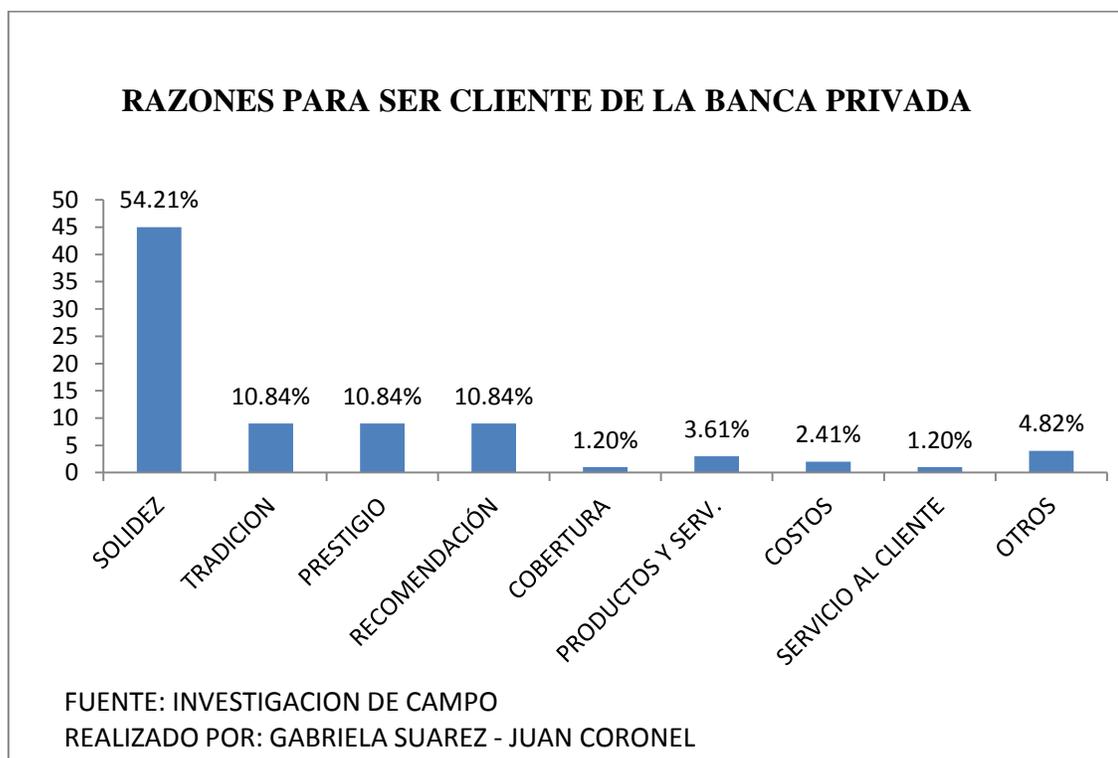
Como nos podemos dar cuenta de acuerdo al cuadro 12 el 52.30% de las personas decide ser cliente de determinada IFI's por la solidez que esta tiene, seguido por un 20.39% que decide ser cliente por tradición, y posteriormente se encuentra un 8.55 % que decide ser cliente por recomendación, lo que quiere decir que el cliente confía sus ahorros a una institución financiera solvente.

**Cuadro N°13: Razones para ser Clientes de la Banca Privada**

Razones para ser clientes de la banca privada	Frecuencia
SOLIDEZ	45
TRADICION	9
PRESTIGIO	9
RECOMENDACIÓN	9
COBERTURA	1
PRODUCTOS Y SERV.	3
COSTOS	2
SERVICIO AL CLIENTE	1
OTROS	4

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
 REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO No. 2: Razones para ser Clientes de la Banca Privada**

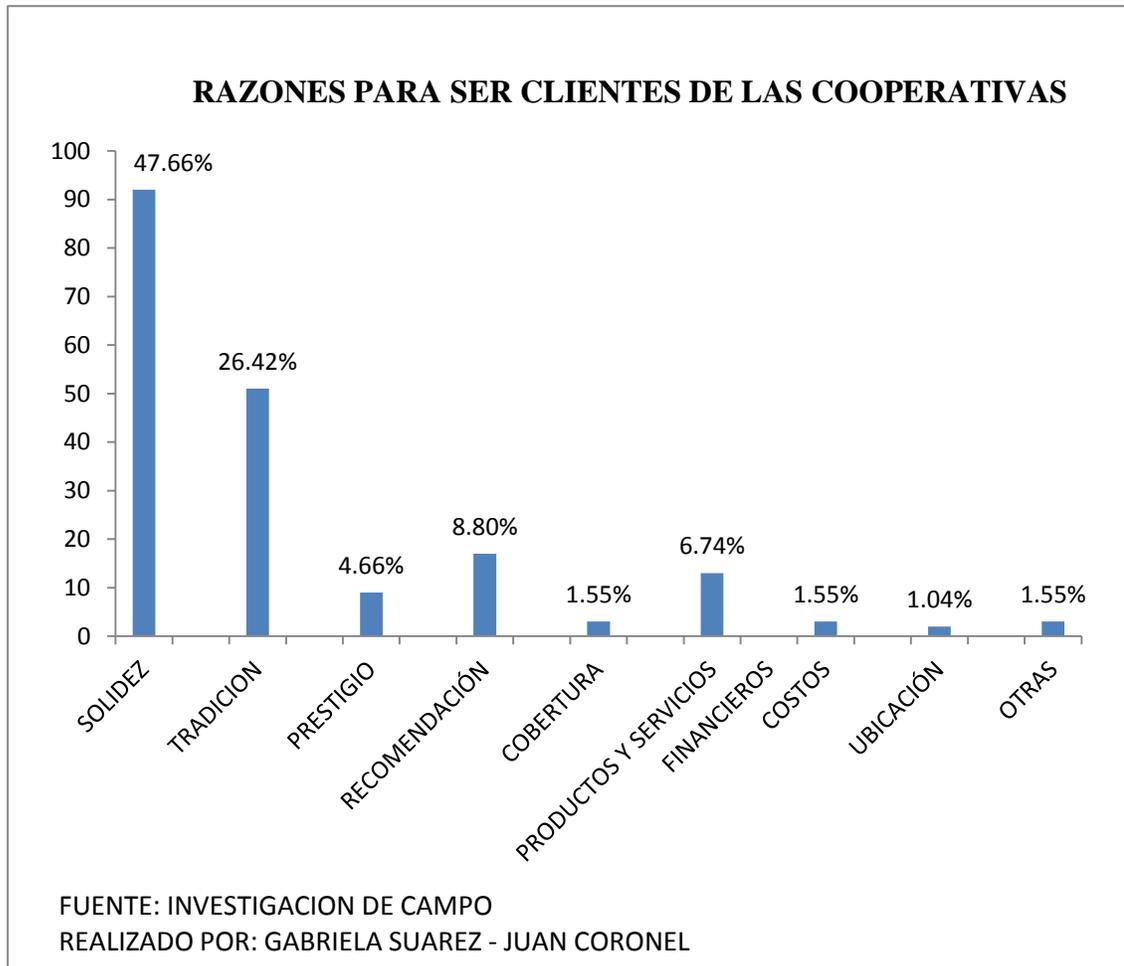


Como nos podemos dar cuenta de acuerdo al Cuadro 13, el 54.21% de las personas decide ser cliente de la Banca privada por la solidez que tiene, seguido por un 10.84% que decide ser cliente por la tradición y con un mismo 10.84 % las personas deciden ser clientes por el prestigio que las instituciones tienen, y también por recomendación, lo que quiere decir que a los clientes de la banca privada lo que más les importa para poder confiar sus ahorros es la solidez que tienen.

**Cuadro Nº14: Razones para ser Clientes de las Cooperativas**

<b>Razones para ser clientes de las cooperativas</b>	<b>Frecuencia</b>
SOLIDEZ	92
TRADICION	51
PRESTIGIO	9
RECOMENDACIÓN	17
COBERTURA	3
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	13
COSTOS	3
UBICACIÓN	2
OTRAS	3
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL	

**GRÁFICO N°3: Razones para ser Clientes de las Cooperativas**



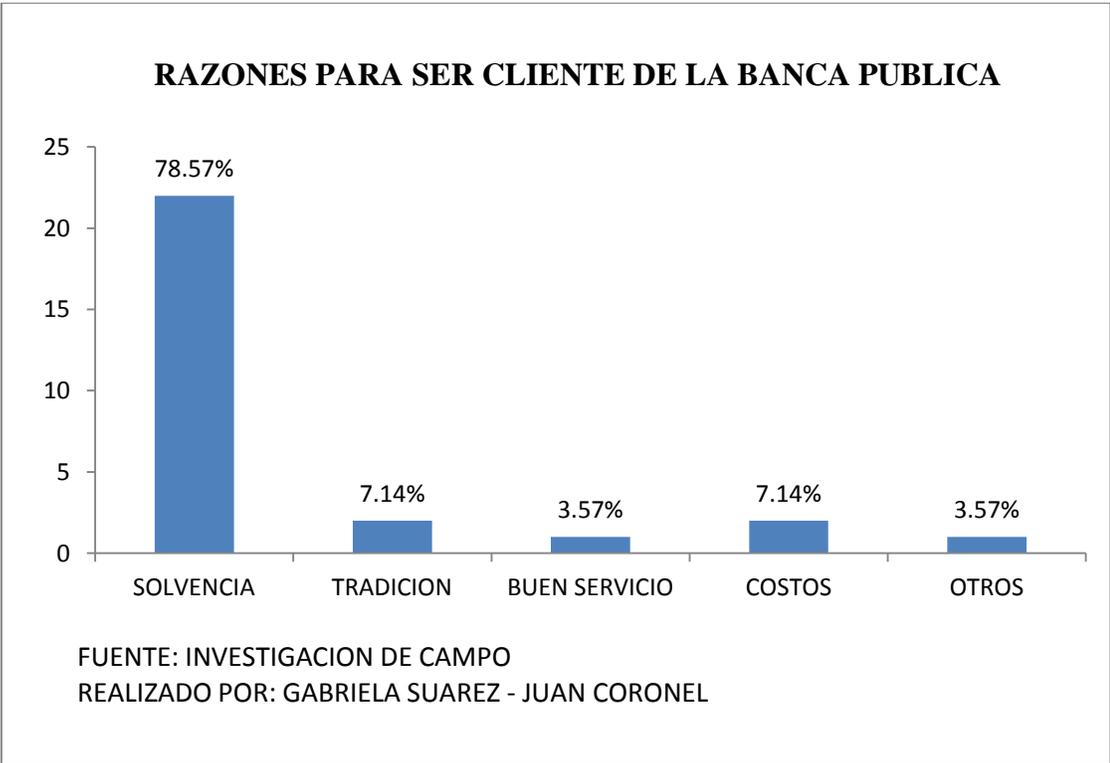
Como nos podemos dar cuenta de acuerdo al cuadro 14 las personas deciden ser clientes de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Tulcán con un 47.66% por la solidez que estas tienen, seguidos por la tradición con un 26.42% y posteriormente se encuentra la recomendación con un 8.80%, lo que significa que los clientes confían su dinero a una cooperativa de ahorro y crédito por la solidez que tiene, también es importante recalcar que las personas son clientes de las cooperativas por tradición, ya que éstas instituciones son las que más tiempo se encuentran trabajando

en la ciudad de Tulcán, los clientes mencionaban que tenían sus cuentas de ahorro , porque todos sus familiares eran clientes de dicha cooperativa y que a ellos les abrieron sus libretas de ahorro cuando eran niños, y les mantienen hasta la actualidad.

**Cuadro N°15: Razones para ser Cliente de la Banca Pública**

Razones para ser cliente de la banca pública	Frecuencia
SOLVENCIA	22
TRADICION	2
BUEN SERVICIO	1
COSTOS	2
OTROS	1
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL	

**GRÁFICO N°4: Razones para ser Cliente de la Banca Pública**



Como nos podemos dar cuenta de acuerdo al cuadro 15 las personas deciden ser clientes de la Banca pública en un 78.57% por la solvencia que esta tiene, es decir lo más importante para ellos es confiar su dinero a una institución solvente.

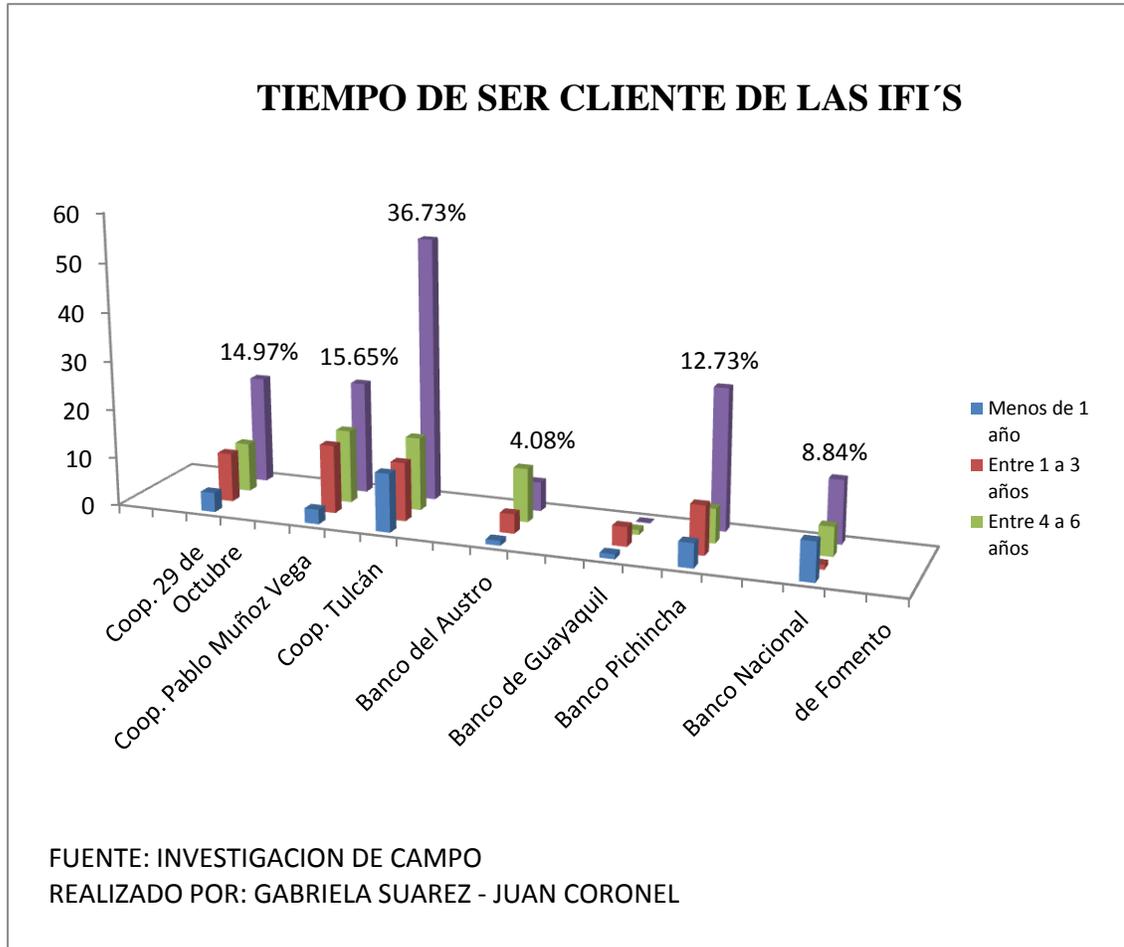
Otro factor importante que también influye en la preferencia de productos y servicios financieros es el tiempo que las personas son clientes de las IFI's.

A continuación está de manera más detallada el tiempo que cada persona es cliente de determinada IFI's.

**Cuadro Nº16: Tiempo de ser Cliente de cada IFI's**

<b>TIEMPO DE SER CLIENTE DE CADA IFI's</b>				
<b>TIEMPO</b>	<b>Menos de 1 año</b>	<b>Entre 1 a 3 años</b>	<b>Entre 4 a 6 años</b>	<b>Más de 6 años</b>
<b>IFI'S</b>				
Coop. 29 de Octubre	4	10	10	22
Coop. Pablo Muñoz Vega	3	14	15	23
Coop. Tulcán	12	12	15	54
Banco del Austro	1	4	11	6
Banco de Guayaquil	1	4	1	0
Banco Pichincha	5	10	7	29
Banco Nacional de Fomento	8	1	6	13
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL				

**GRÁFICO N° 5: Tiempo de ser Cliente de Cada IFI's**



De acuerdo al cuadro 16 que hace referencia al tiempo que las personas son clientes de las IFI's nos podemos dar cuenta que el 48% son clientes de las diferentes IFI's más de 6 años, seguido por un 21% que es cliente entre 4 y 6 años, posteriormente un 18% es cliente entre 1 a 3 años lo que quiere decir que las personas ya tienen su trayectoria como clientes y sobre todo que ellos son fieles a determinada institución financiera.

### 3.1.1. Estudio comparativo entre tipo de IFIS

En la ciudad de Tulcán podemos encontrar algunas instituciones financieras, tales como: Bancos Privados, el BNF, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas y Sociedades Financieras, pero nuestro análisis va a estar enfocado a la Banca Privada, Banca Pública y Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que nuestra investigación fue realizada en estas instituciones.

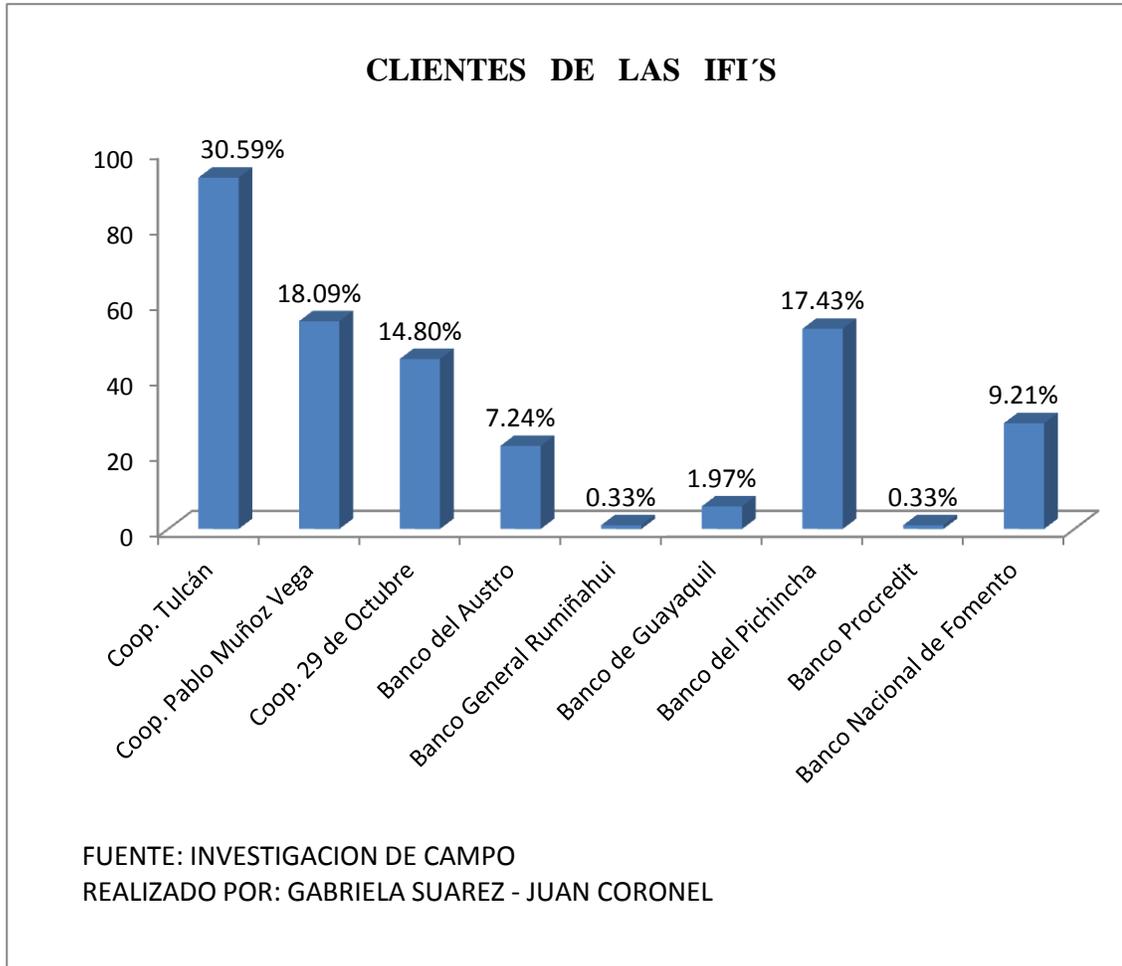
En primer lugar se encuentra el número de clientes de acuerdo a cada Institución Financiera,

A continuación se presenta el cuadro con estos datos.

**Cuadro N°17: Clientes de acuerdo a cada IFI's**

<b>CLIENTES DE ACUERDO A CADA IFI's</b>	
<b>Instituciones Financieras</b>	<b>Frecuencia</b>
Coop. Tulcán	93
Coop. Pablo Muñoz Vega	55
Coop. 29 de Octubre	45
Banco del Austro	22
Banco General Rumiñahui	1
Banco de Guayaquil	6
Banco del Pichincha	53
Banco Procredit	1
Banco Nacional de Fomento	28
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ - JUAN CORONEL	

**GRÁFICO Nº 6: Clientes de acuerdo a cada IFI's**



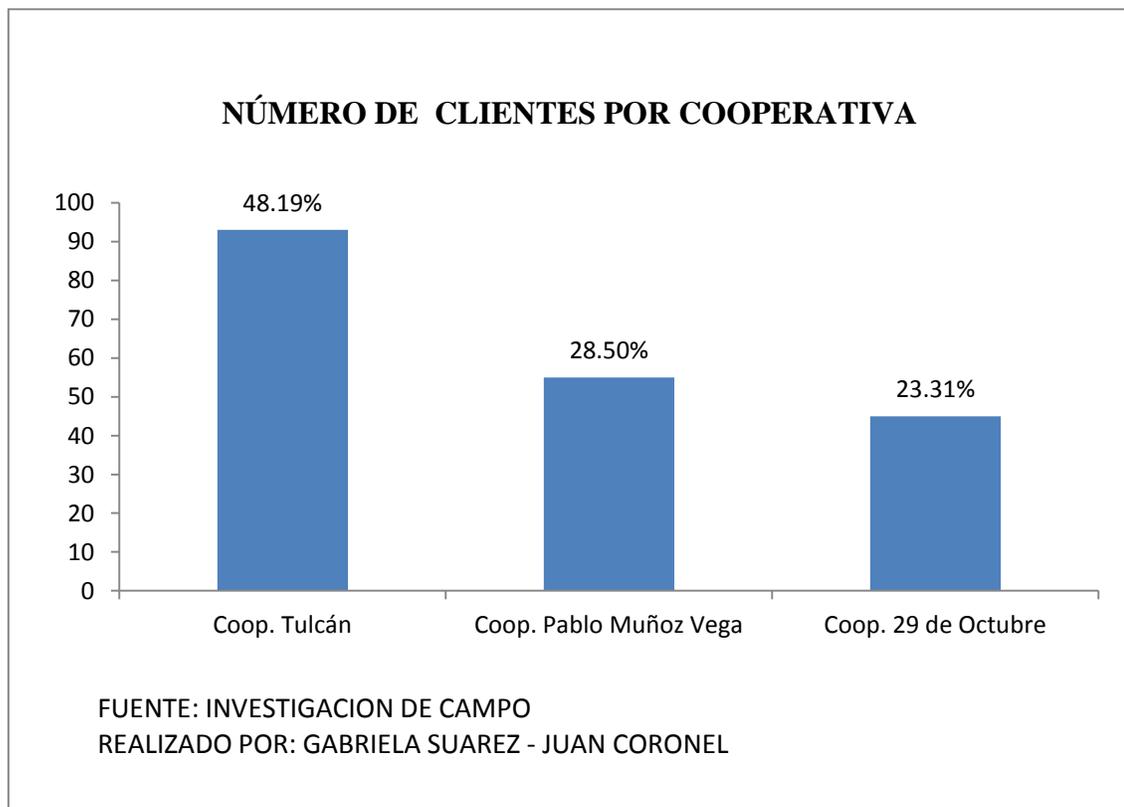
De acuerdo al cuadro 17 nos podemos dar cuenta que en la ciudad de Tulcán los clientes de las instituciones financieras con mayor aceptación son las cooperativas con un 64%, seguidas de la banca privada con un 34%, y por último la banca pública con un 2%,.

**Cuadro N°18: Número de Clientes por Cooperativas**

<b>NUMERO DE CLIENTES POR COOPERATIVAS</b>	
<b>Instituciones Financieras</b>	<b>Frecuencia</b>
Coop. Tulcán	93
Coop. Pablo Muñoz Vega	55
Coop. 29 de Octubre	45

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°7: Número de Clientes por Cooperativas**



De acuerdo al cuadro 18 se puede observar que las cooperativas de ahorro de ahorro y crédito que tienen mayor número de clientes en la ciudad Tulcán son: La Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán con un 48.19%, seguido de la Cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega con un 28.50%, y la Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre con un 23.31%.

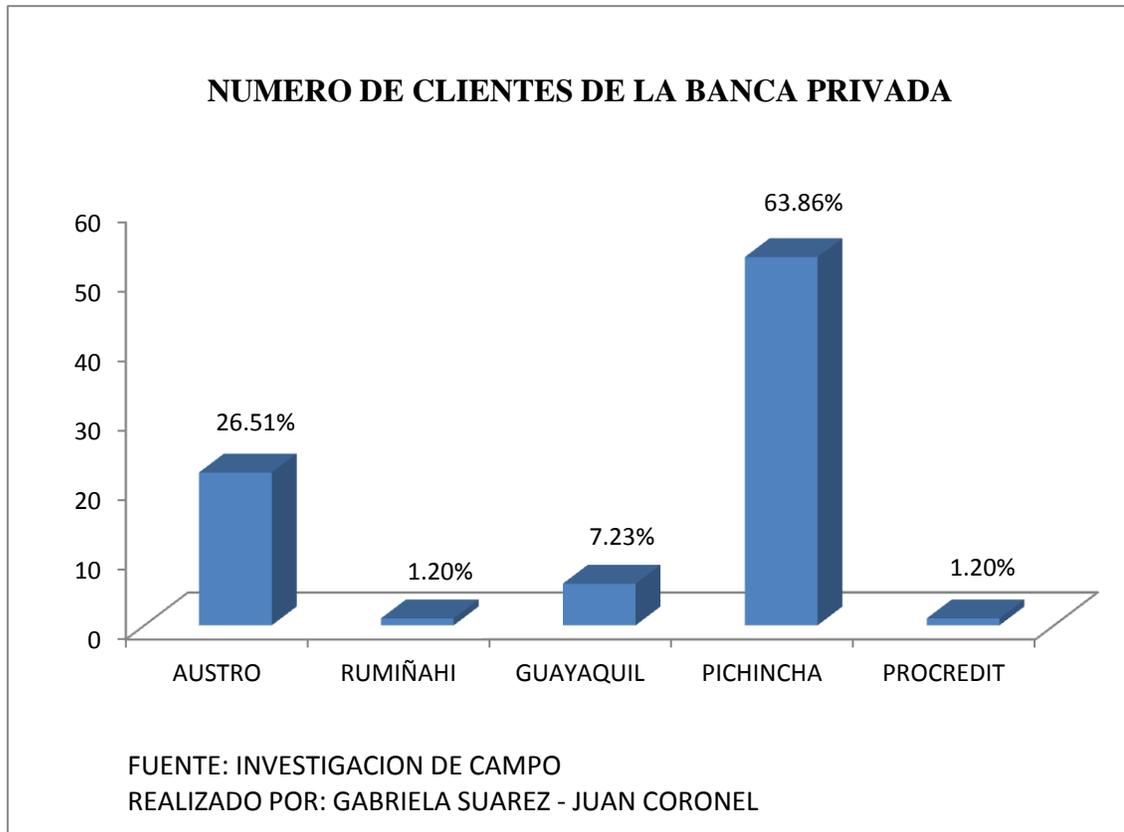
La razón para que la Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán tenga más clientes en relación a las otras cooperativas es porque ésta se encuentra más tiempo en la ciudad, y los clientes se encuentran muy familiarizados con la misma, y se sienten parte de ella.

En comparación con las cooperativas los bancos no tienen mucho mercado en la ciudad de Tulcán, como se muestra en la siguiente cuadro:

**Cuadro Nº19: Número de Clientes de la Banca Privada**

<b>NUMERO DE CLIENTES DE LA BANCA PRIVADA</b>	
<b>Instituciones Financieras</b>	<b>Frecuencia</b>
Banco del Austro	22
Banco General Rumiñahui	1
Banco de Guayaquil	6
Banco del Pichincha	53
Banco Procredit	1
FUENTE: INVESTIGACION DE MERCADO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL	

**GRÁFICO N°8: Número de Clientes de la Banca Privada**



De acuerdo al cuadro 19 nos podemos dar cuenta que el Banco del Pichincha es el que tiene mayor número de clientes con un 63.86%, le sigue el Banco del Austro con un 26.51% y posteriormente se encuentra el Banco de Guayaquil con un 7.23%.

La razón por la que los clientes prefieren el Banco del Pichincha es porque es el de mayor trayectoria y lo encuentran en casi todas las ciudades del país.

### **3.1.2. Estudio comparativo entre productos y servicios**

Todas las Instituciones Financieras que se encuentran en la ciudad de Tulcán ofrecen a sus clientes un sinnúmero de productos y servicios, que en la mayoría de los casos no son utilizados, ya que las personas manifestaron que tiene la cuenta de ahorro para poder ahorrar y sacar dinero, o porque ahí les depositan el mensual, y también porque les interesaba sacar un crédito en la Institución Financiera de su confianza.

#### **3.1.2.1. Productos que prefieren los clientes**

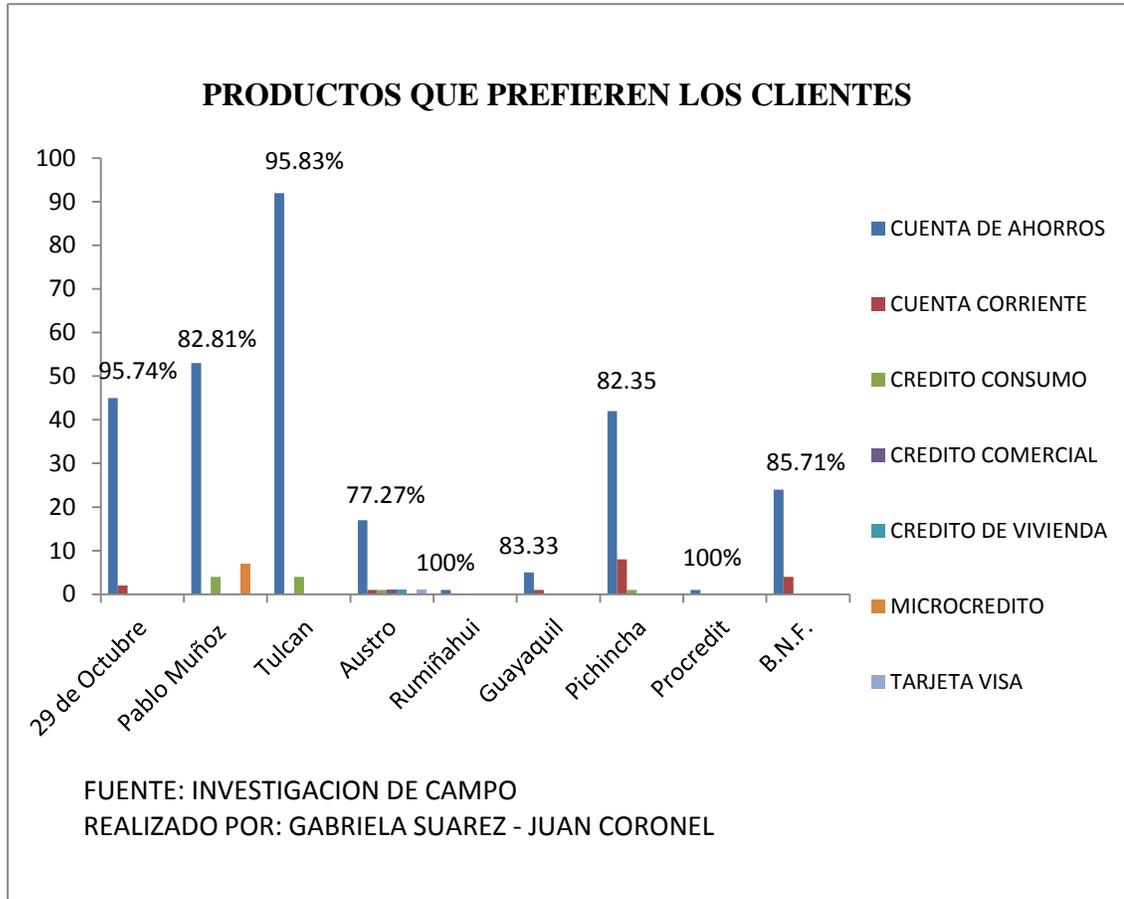
En todas las IFI's nos podemos dar cuenta que los clientes en su gran mayoría tienen una Cuenta de Ahorros, sean éstos clientes de la Banca Privada, Banca Pública o Cooperativa de Ahorro y Crédito posteriormente los clientes tienen un crédito con las IFI's.

En el cuadro No. 8 nos podemos dar cuenta de mejor manera, ya que tenemos los valores de acuerdo a cada IFI's.

**Cuadro Nº20: Productos que prefieren los Clientes**

<b>PRODUCTOS QUE PREFIEREN LOS CLIENTES</b>									
<b>IFI's</b>	<b>29 de Octubre</b>	<b>Pablo Muñoz Vega</b>	<b>Tulcán</b>	<b>Austro</b>	<b>Rumiñahui</b>	<b>Guayaquil</b>	<b>Pichincha</b>	<b>Procredit</b>	<b>BNF</b>
<b>PRDUCT.</b>									
<b>CUENTA DE AHORROS</b>	45	53	92	17	1	5	42	1	24
<b>CUENTA CORRIENTE</b>	2			1		1	8		4
<b>CREDITO DE CONSUMO</b>		4	4	1			1		
<b>CREDITO COMERCIAL</b>				1					
<b>CREDITO DE VIVIENDA</b>				1					
<b>MICROCREDITO</b>		7							
<b>TARJETA VISA</b>				1					
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL									

**GRÁFICO N° 9: Productos que prefieren los Clientes**



De acuerdo al cuadro 20 nos podemos dar cuenta que el 92% de los clientes de las IFÍ's tiene una cuenta de ahorros, seguidos por un 5% que tiene una cuenta corriente.

### 3.1.2.2. Servicios que prefieren los clientes

Los clientes encuestados en la ciudad de Tulcán nos supieron manifestar que ellos tienen una Cuenta de ahorros y en su mayoría solo hacen movimientos de efectivo,

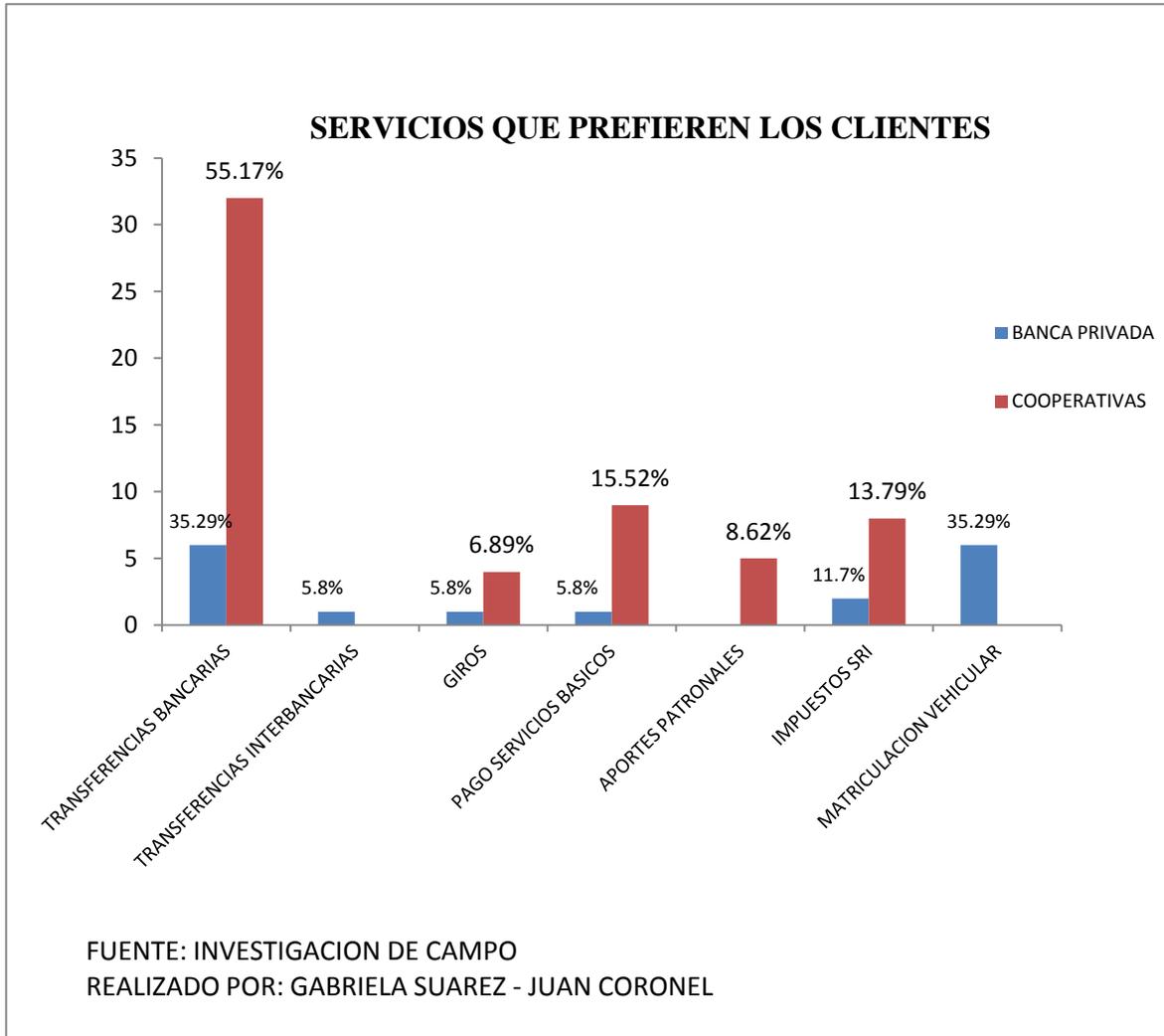
muy pocas personas utilizan los servicios que brindan las Instituciones Financieras, ya que la mayoría contestó que no utiliza ningún servicio, no se consideró a la Banca Pública, ya que ningún cliente utiliza los Servicios financieros de la misma.

A continuación en la cuadro No.9 Está la información más detallada.

**Cuadro N°21: Servicios que prefieren los Clientes**

<b>SERVICIOS QUE PREFIEREN LOS CLIENTES</b>		
<b>SERVICIOS</b>	<b>IFI's</b>	
	<b>BANCA PRIVADA</b>	<b>COOPERATIVA</b>
<b>TRANSFERENCIAS BANCARIAS</b>	6	32
<b>TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS</b>	1	0
<b>GIROS</b>	1	4
<b>PAGO SERVICIOS BASICOS</b>	1	9
<b>APORTES PATRONALES</b>	0	5
<b>IMPUESTOS SRI</b>	2	8
<b>MATRICULACION VEHICULAR</b>	6	0
<b>FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL</b>		

**GRÁFICO N°10: Servicios que prefieren los Clientes**



De acuerdo al cuadro 21 nos podemos dar cuenta que 51% de los clientes que utilizan los servicios financieros que ofrecen las instituciones lo utiliza para realizar transferencias bancarias, seguidos por un 26% que lo utilizan para pagar servicios básicos y también con un 26% lo utilizan para pagar impuestos del S.R.I

### 3.2. La comunicación con el cliente y servicio al cliente.

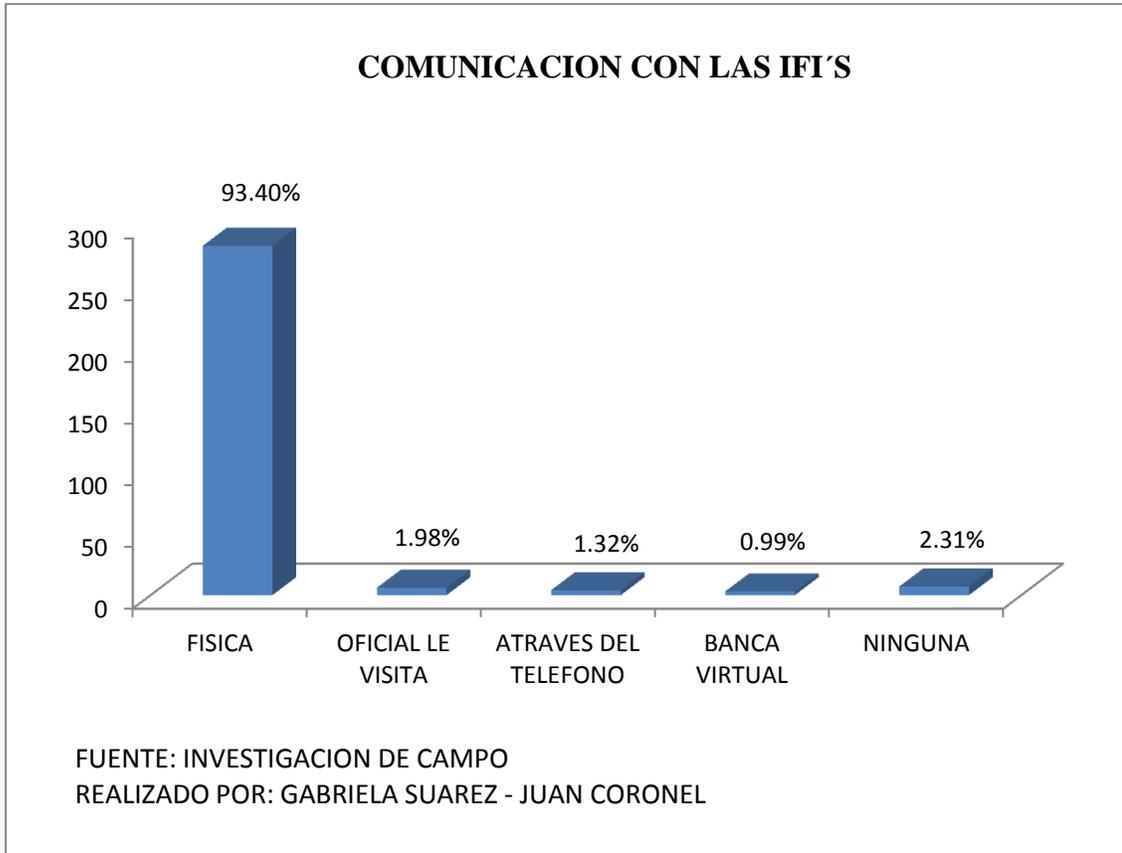
En la ciudad de Tulcán se puede observar que el primer canal de comunicación sigue siendo el físico que consiste en que el cliente visita las instituciones financieras para solicitar cualquier servicio con un 93% seguido por la visita de un funcionario de la IFI's al hacia el cliente con un 2% luego la banca virtual con un 0,9% y el servicio telefónico con 1,30%.

**Cuadro N°22: Comunicación con las IFI's**

<b>COMUNICACIÓN CON LAS IFI's</b>	<b>Frecuencia</b>
FÍSICA	283
OFICIAL LE VISITA	6
A TRAVÉS DEL TELÉFONO	4
BANCA VIRTUAL	3
NINGUNA	7

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ - JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°11: Comunicación con las IFI's**

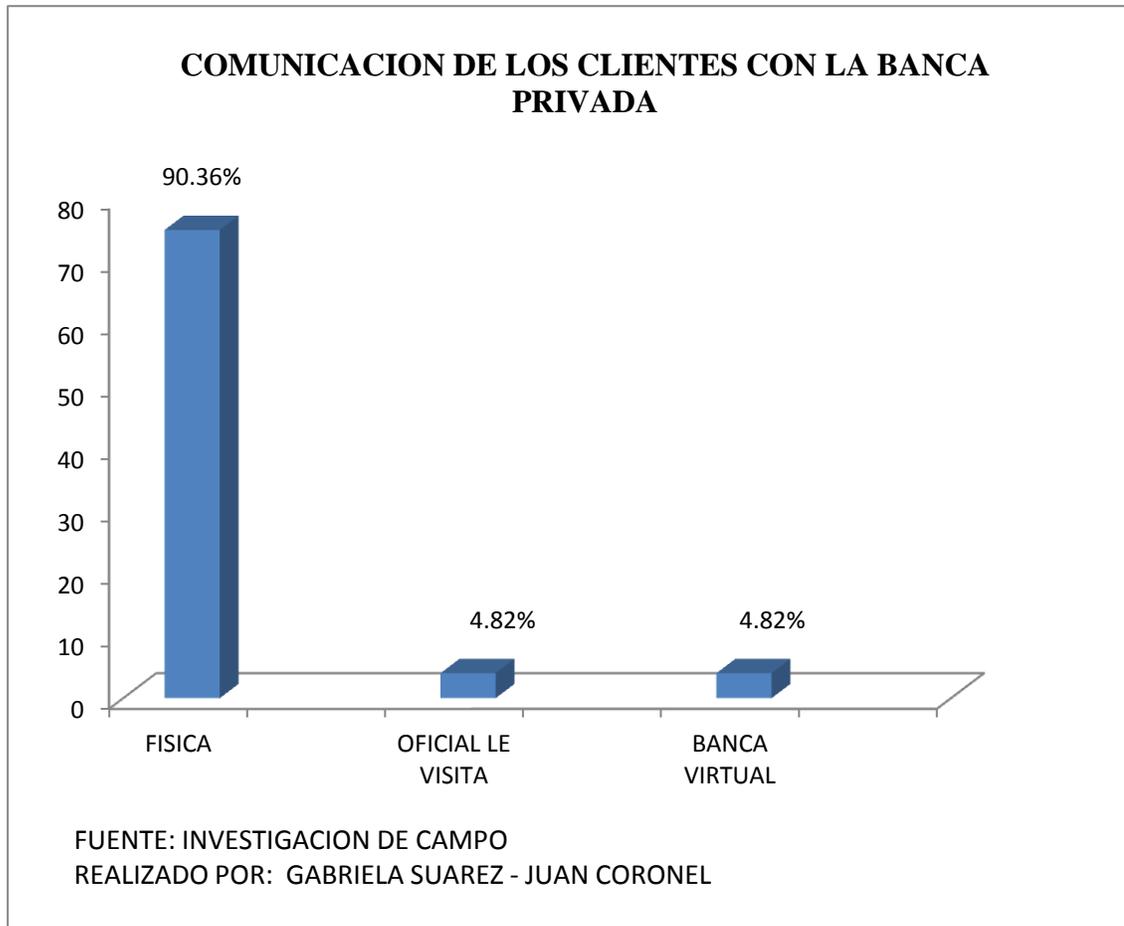


**Cuadro N°23: Comunicación de los Clientes con la Banca Privada**

Comunicación de los clientes con la banca privada	Frecuencia
FÍSICA	75
OFICIAL LE VISITA	4
BANCA VIRTUAL	4

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°12: Comunicación de los Clientes con la Banca Privada**



En el cuadro 23 nos podemos dar cuenta que el 90.36% de los clientes se comunica con la Banca Privada físicamente, es decir que ellos personalmente visitan la Institución Financiera, por las siguientes razones:

- Por tradición, es decir ellos siempre han visitado personalmente la Institución Financiera.

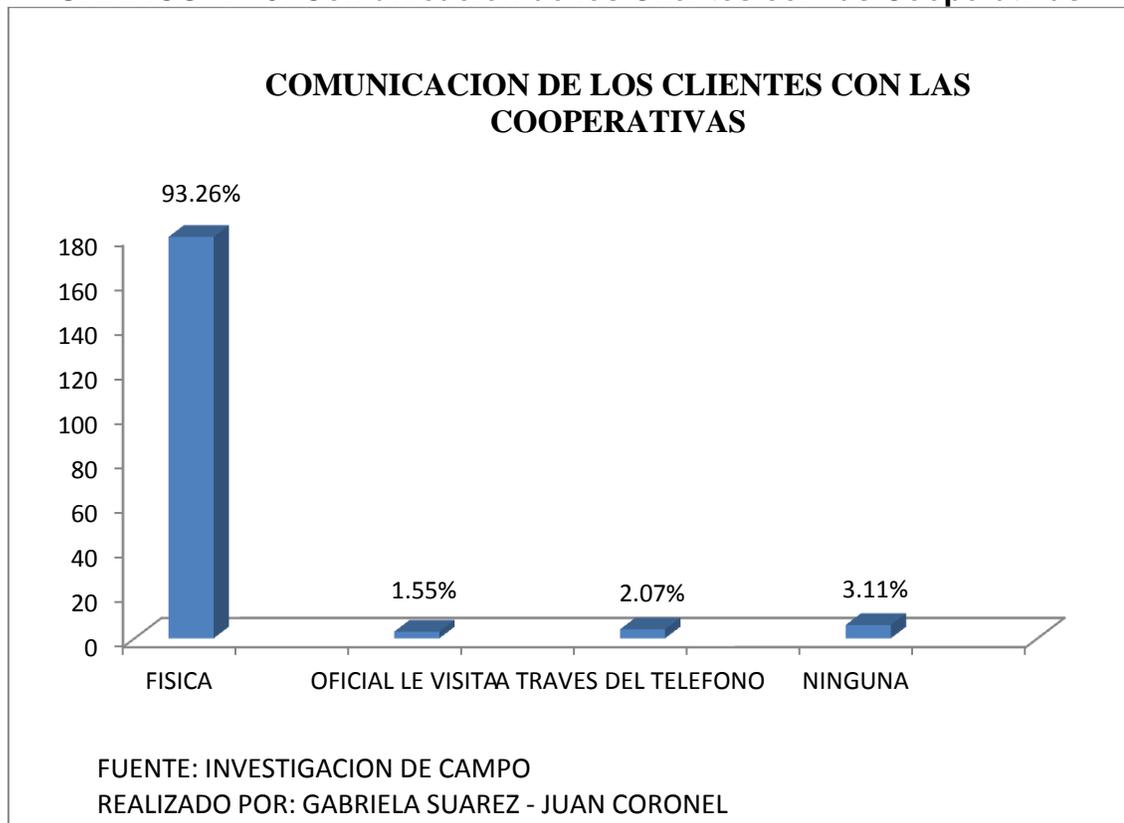
- Porque ellos no saben cómo hacerlo a través de los medios electrónicos.
- Por seguridad, ya que ellos piensan que lo más seguro es visitar personalmente la Institución Financiera.

**Cuadro N°24: Comunicación de los Clientes con las Cooperativas**

Comunicación de los clientes con las cooperativas	Frecuencia
<b>FISICA</b>	180
<b>OFICIAL LE VISITA</b>	3
<b>A TRAVES DEL TELEFONO</b>	4
<b>NINGUNA</b>	6

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°13: Comunicación de los Clientes con las Cooperativas**



Como nos podemos dar cuenta en el cuadro 24 el 93.26% de los clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito visita a la Institución personalmente, es decir la comunicación es física.

La principal razón para que los clientes visiten personalmente la Institución Financiera es por tradición, ya que ellos manifestaron que siempre lo han hecho así, y también dicen que no tienen mucha confianza en los medios electrónicos, ya que en la actualidad es común que le roben el dinero a través de estos medios.

### **Primer canal de comunicación con la banca pública**

El primer canal de comunicación de todos los clientes de la banca pública es Física, van al banco, de igual manera que los clientes de las otras Instituciones Financieras, las razones principales son por tradición y seguridad.

#### **3.2.1. Servicio al cliente:**

De manera muy general se puede observar que los clientes de las IFI's están muy satisfechos con el servicio que les brindan las Instituciones Financiera.

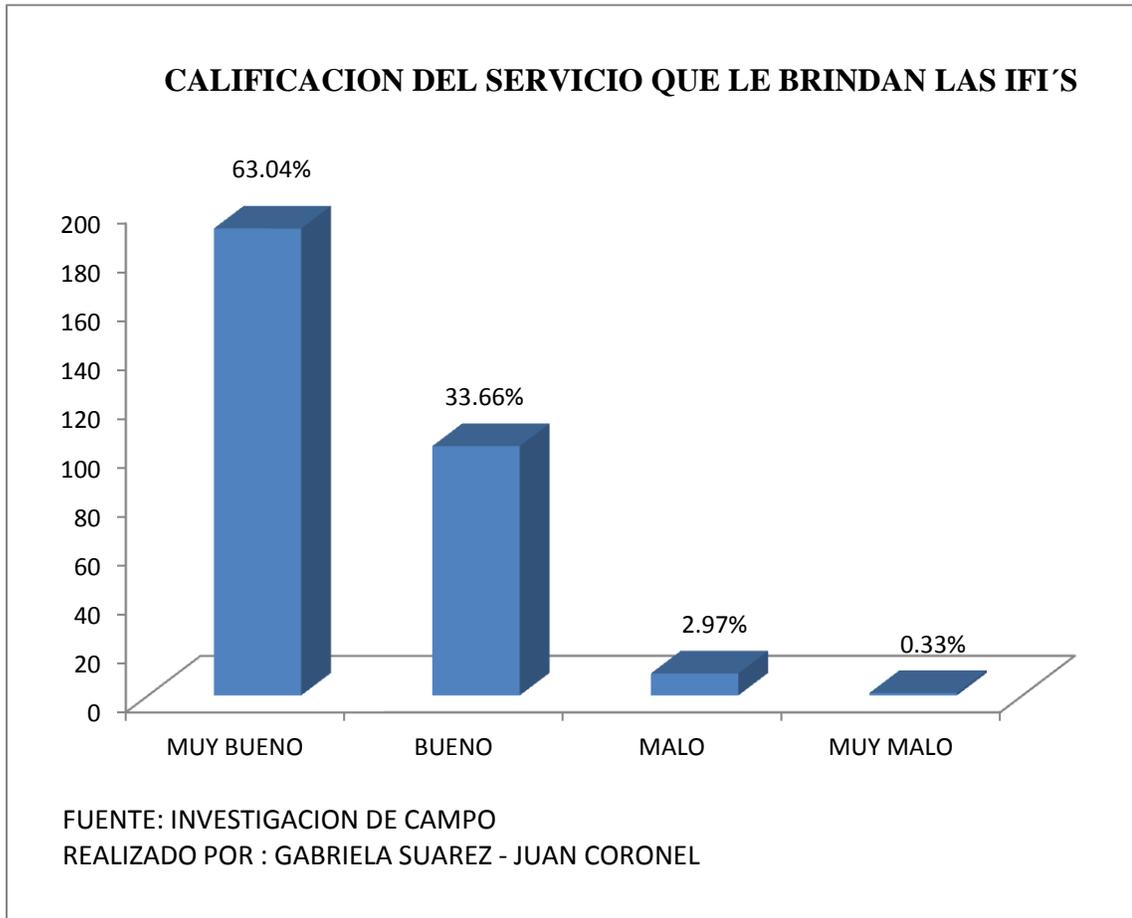
A continuación se presenta de una manera más detallada como valoran los clientes el servicio:

**Cuadro N°25: Calificación del Servicio que brindan las IFI's**

Calificación del Servicio que brindan las IFI's	Frecuencia
MUY BUENO	191
BUENO	102
MALO	9
MUY MALO	1

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
 REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°14: Calificación del Servicio que brindan las IFI's**



De acuerdo al cuadro 25 se puede observar que los clientes de las IFI's de la ciudad de Tulcán están muy satisfechos con el servicio que les brindan las instituciones financieras, ya que el 63.04% piensa que el servicio es muy bueno por las siguientes razones:

- La atención que le brindan es de muy buena calidad.
- Las personas son muy educadas
- Los clientes se sienten a gusto en las Instituciones Financieras.

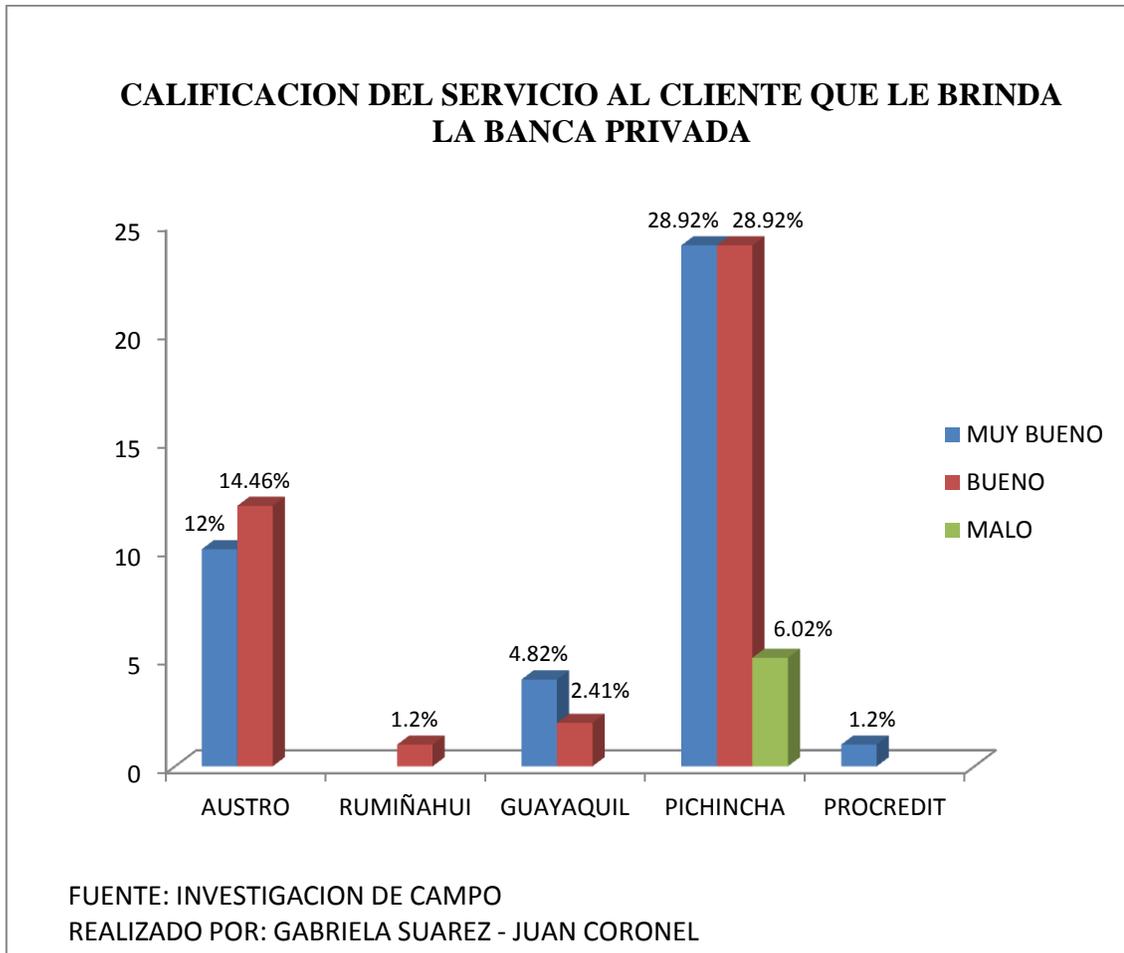
En segundo lugar con un 33.66% que califica al servicio como bueno, ya que opinan que tienen que esperar mucho tiempo para que les atiendan, no hay muchas cajeras, posteriormente el 2.97% de los clientes opina que el servicio es malo, porque no les han ayudado con los créditos que necesitaban, y por último apenas el 0.33% opina que el servicio es muy malo porque no les tratan bien, se demoran mucho en atenderles en caja.

**Cuadro N°26: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Privada**

<b>CALIFICACION DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE LE BRINDA LA BANCA PRIVADA</b>					
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>AUSTRO</b>	<b>RUMIÑAHUI</b>	<b>GUAYAQUIL</b>	<b>PICHINCHA</b>	<b>PROCREDIT</b>
MUY BUENO	10	0	4	24	1
BUENO	12	1	2	24	0
MALO	0	0	0	5	0

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°15: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Privada**



De acuerdo al cuadro 26, podemos observar que los clientes de la Banca Privada están satisfechos con el servicio que les brindan las Instituciones, ya que el 46.9% opina que el servicio es muy bueno, porque le atienden con amabilidad y respeto, de igual manera el 46.9% de los clientes opinan que el servicio es bueno, ya que si podría mejorar, especialmente en la agilidad con que son atendidos y el 6% de los clientes opinan que el servicio es malo, porque el personal les atienden de una manera muy grosera y tienen que esperar demasiado tiempo para ser atendidos, recalcando que todos los clientes que opinaron que el servicio es malo son clientes del Banco del Pichincha.

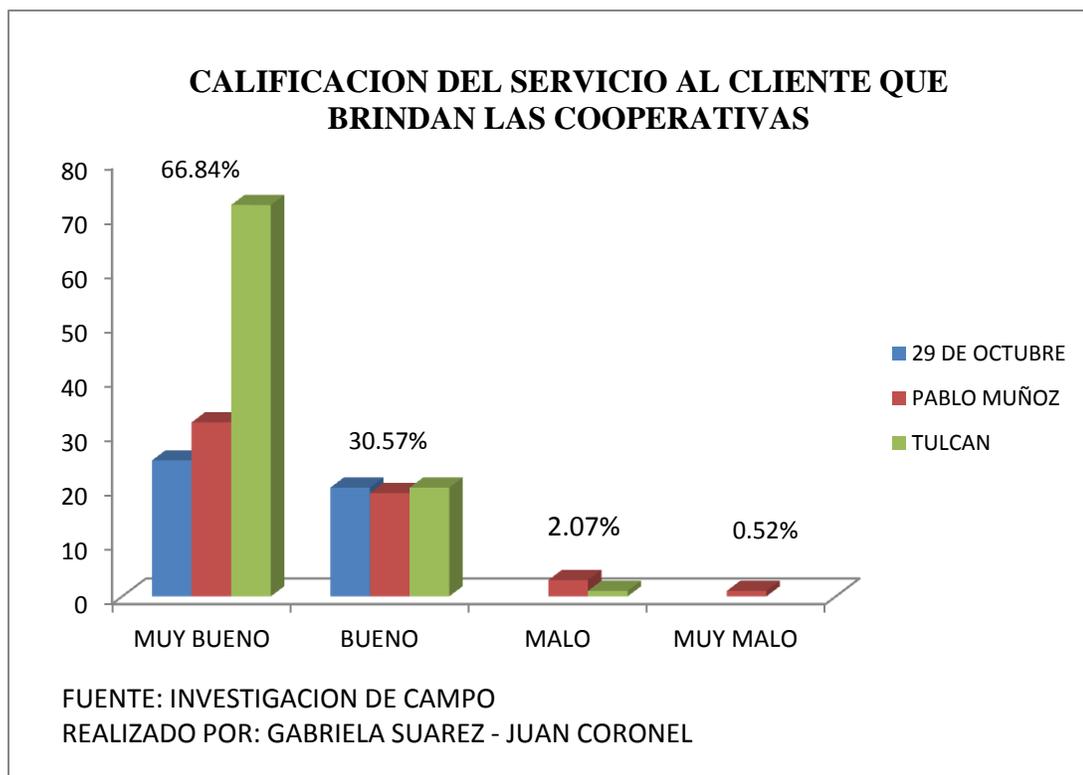
En comparación a las Cooperativas de ahorro y crédito y la Banca pública los clientes valoran menos el servicio que les brinda la Banca Privada porque no se sienten muy a gusto en estas Instituciones, ellos se sienten más familiarizados con las Cooperativas y con el B.N.F. tal vez porque ellos acuden a estas instituciones desde que eran niños y ahí se sienten como en familia.

**Cuadro N°27: Calificación del servicio al cliente que brindan las Cooperativas**

<b>CALIFICACION DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN LAS COOPERATIVAS</b>			
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>29 de Octubre</b>	<b>Pablo Muñoz Vega</b>	<b>Tulcán</b>
MUY BUENO	25	32	72
BUENO	20	19	20
MALO	0	3	1
MUY MALO	0	1	0

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO  
 REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL

**GRÁFICO N°16: Calificación del servicio al cliente que brindan las Cooperativas**

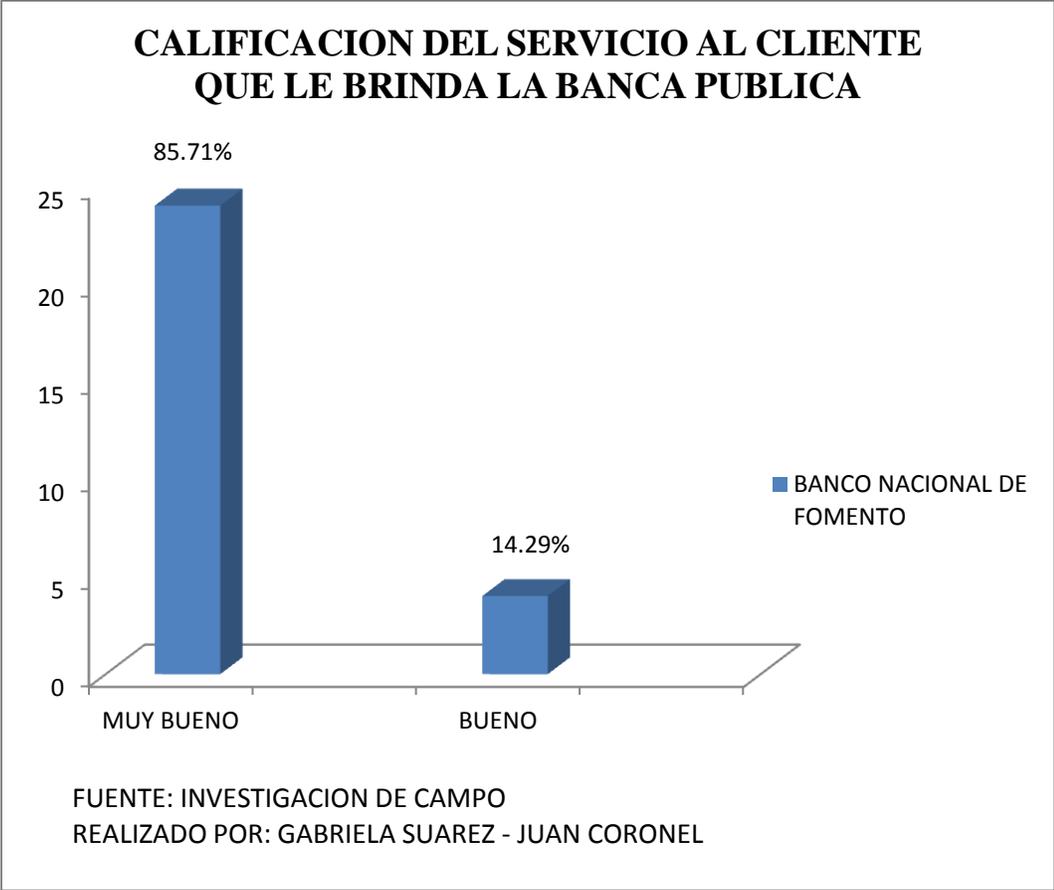


De acuerdo al cuadro 27 se puede observar que los clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Tulcán están muy satisfechos con el servicio que éstas les brindan, puesto que el 67% opina que el servicio es muy bueno, por la amabilidad y el respeto con que son atendidos, seguido por el 31% que opina que el servicio es bueno, porque en ocasiones hay mucha gente y tienen que esperar bastante tiempo para ser atendidos, y eso les molesta, posteriormente apenas el 2% opina que el servicio es malo porque podría mejorar especialmente la en la forma como les atienden.

**Cuadro N°28: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Pública**

<b>CALIFICACION DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE LE BRINDA LA BANCA PUBLICA</b>	
<b>CALIFICACIÓN BFN</b>	<b>Frecuencia</b>
MUY BUENO	24
BUENO	4
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL	

**GRÁFICO N°17: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Pública**



De acuerdo al cuadro 28 se puede observar que los clientes le dan una muy buena calificación al servicio que le brinda la Banca Pública, puesto que el 85.71% de los clientes opina que el servicio es muy bueno, posteriormente el 14.29% opina que el servicio es bueno.

Como se puede observar los clientes están muy satisfechos con el servicio que les brindan las Instituciones Financieras, pero esto no quiere decir que no les gustaría que se mejoren algunas cosas de las Instituciones Financieras, tales como:

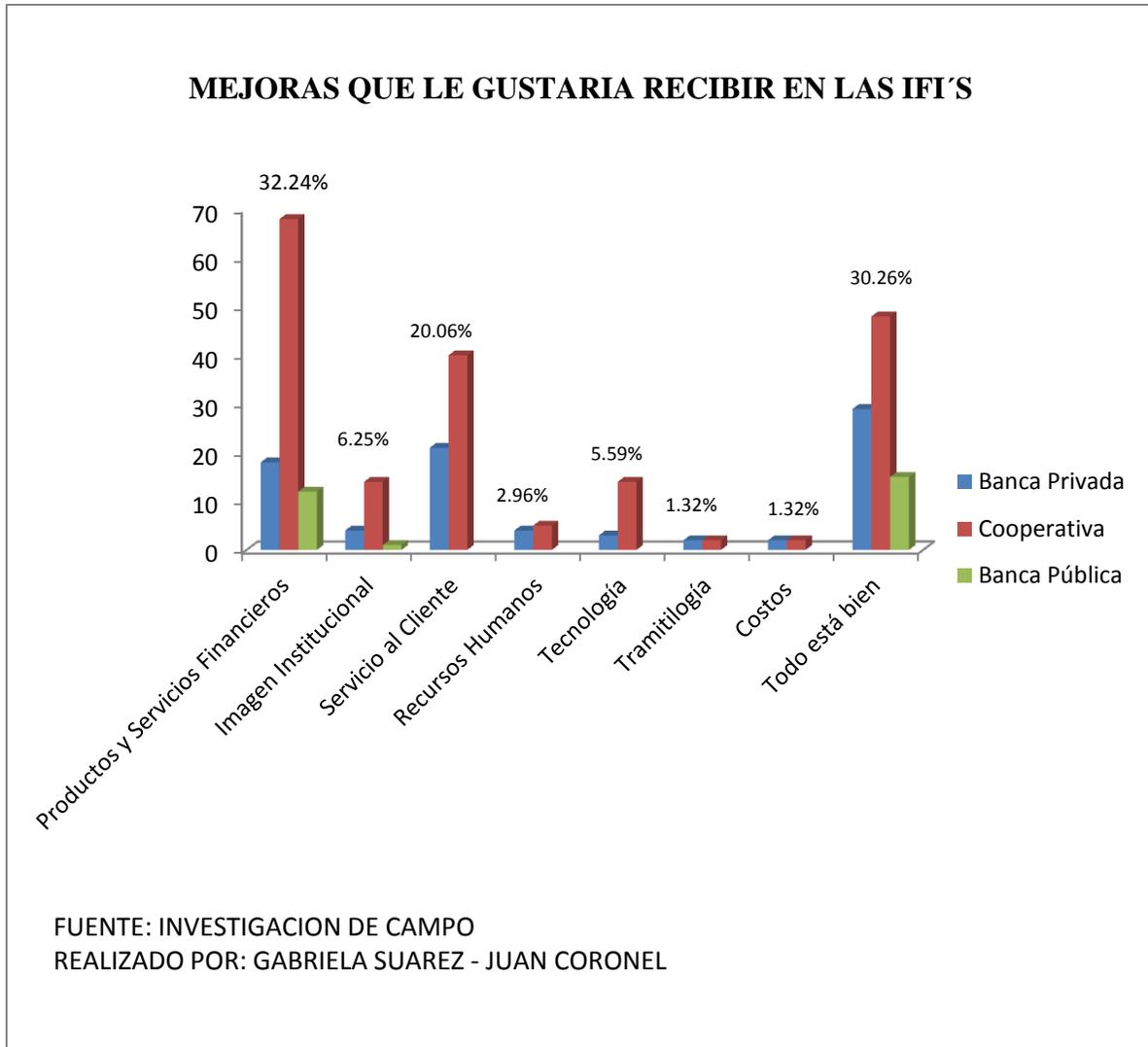
- Incrementar mas cajeros, para que la atención sea más ágil
- Que las personas que les atienden sean más educados y les atiendan con respeto y paciencia.

A continuación se presenta de una manera más detallada los aspectos que los clientes les gustaría que se mejore de las Instituciones Financieras.

**Cuadro N°29: Mejoras que les gustaría recibir en las IFI's**

<b>MEJORAS QUE LES GUSTARIA RECIBIR EN LAS IFI's</b>			
	<b>Banca Privada</b>	<b>Cooperativa</b>	<b>Banca Pública</b>
Productos y Servicios Financieros	18	68	12
Imagen Institucional	4	14	1
Servicio al Cliente	21	40	0
Recursos Humanos	4	5	0
Tecnología	3	14	0
Tramitología	2	2	0
Costos	2	2	0
Todo está bien	29	48	15
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL			

**GRÁFICO N°18: Mejoras que les gustaría recibir en las IFI's**

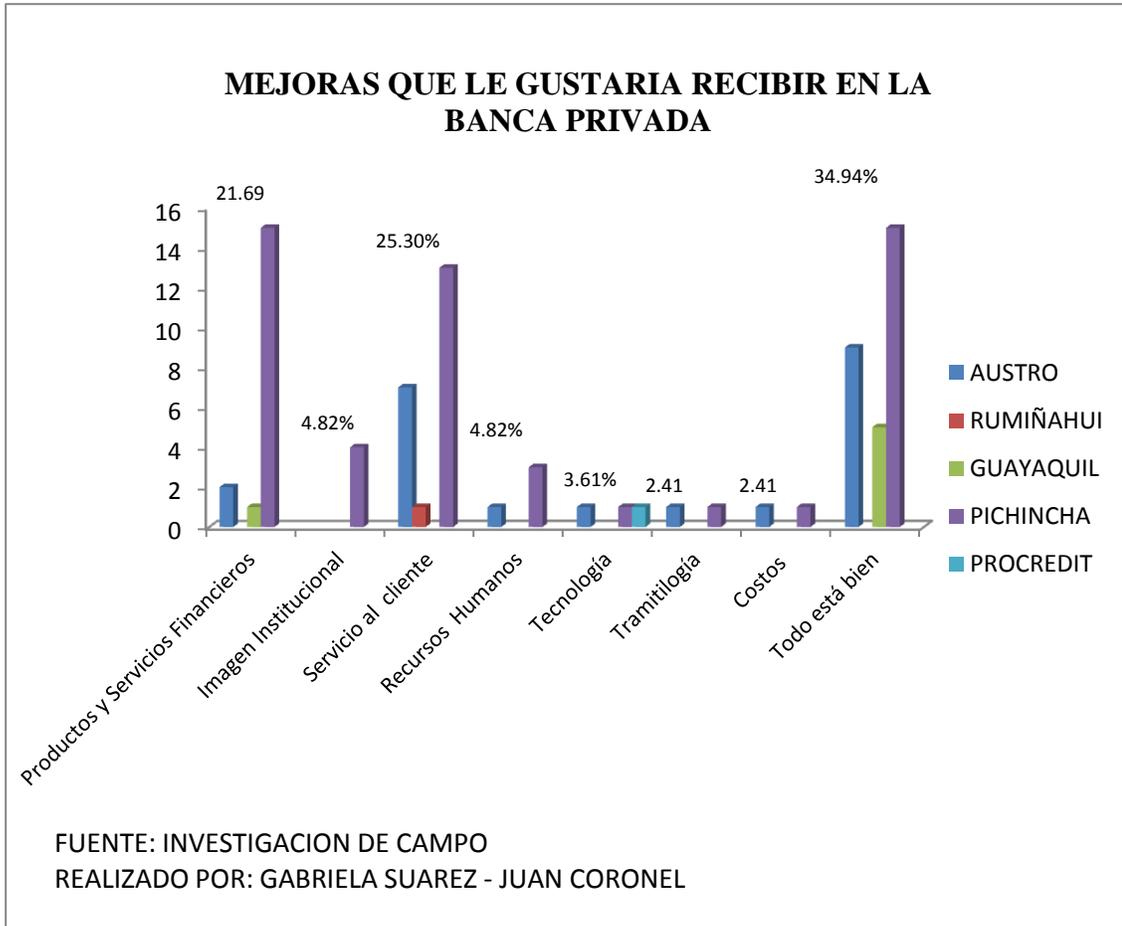


De acuerdo al cuadro 29 se puede observar que a los clientes de las IFI'S de la ciudad de Tulcán en un 32.23% les gustaría que se mejore los productos y servicios financieros, el 30% manifestó que todo está bien, y posteriormente al 20% le gustaría que se mejore el servicio.

**Cuadro N°30: Mejoras que les gustaría recibir en la Banca Privada**

<b>MEJORAS QUE LES GUSTARIA RECIBIR EN LA BANCA PRIVADA</b>					
	<b>AUSTRO</b>	<b>RUMIÑAHUI</b>	<b>GUAYAQUIL</b>	<b>PICHINCHA</b>	<b>PROCREDIT</b>
Productos y Servicios Financieros	2	0	1	15	0
Imagen Institucional	0	0	0	4	0
Servicio al Cliente	7	1	0	13	0
Recursos Humanos	1	0	0	3	0
Tecnología	1	0	0	1	1
Tramitología	1	0	0	1	0
Costos	1	0	0	1	0
Todo está bien	9	0	5	15	0
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL					

**GRÁFICO N°19: Mejoras que les gustaría recibir en la Banca Privada**

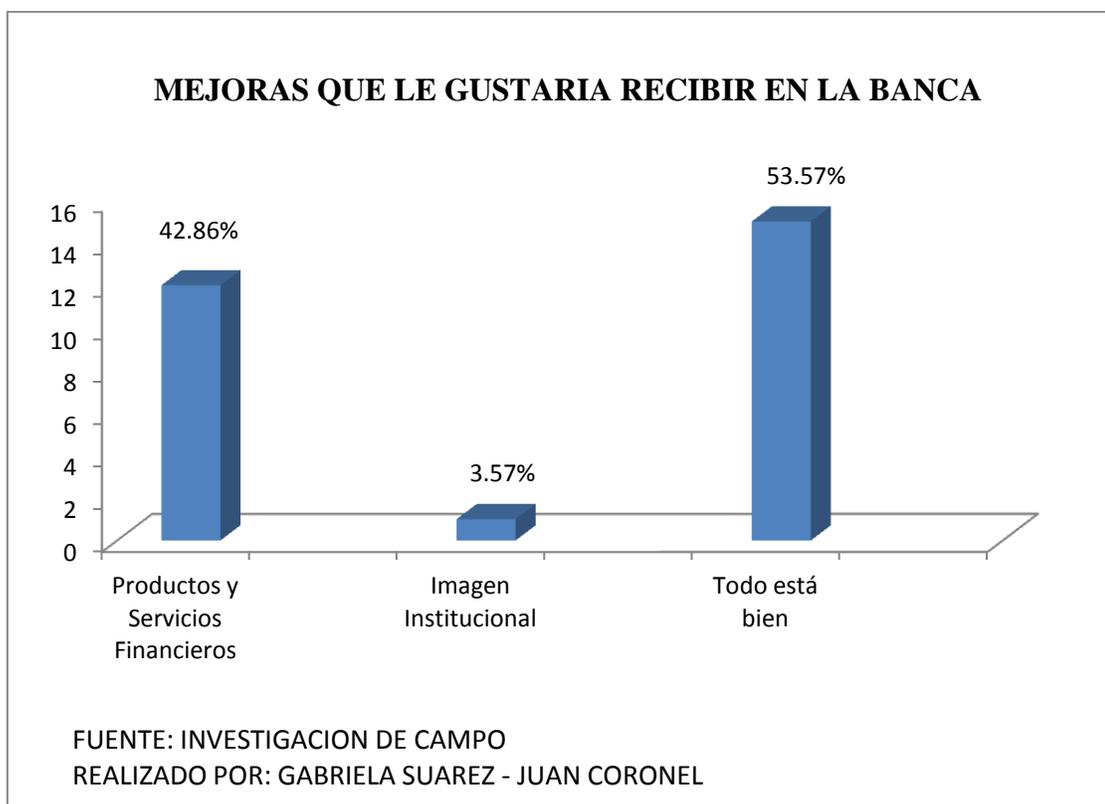


De acuerdo al cuadro 30 sobre mejoras que les gustaría recibir en la Banca privada, tenemos los siguientes datos, el 35% opina que todo está bien, seguido por un 25% que le gustaría que se mejores el servicio al cliente, y posteriormente un 22% opina que le gustaría que se mejoren los provectos y servicios financieros que les brindan las instituciones.

**Cuadro N°31: Mejoras que le gustaría recibir en la Banca Pública**

<b>MEJORAS QUE LE GUSTARÍA RECIBIR EN LA BANCA PUBLICA</b>	
Productos y Servicios Financieros	12
Imagen Institucional	1
Todo está bien	15
FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO REALIZADO POR: GABRIELA SUAREZ – JUAN CORONEL	

**GRÁFICO N°20: Mejoras que le gustaría recibir en la Banca Pública**



De acuerdo al cuadro 31 que hace referencia a las mejoras que les gustaría recibir a los clientes de la Banca pública se puede observar que para el 54% de los encuestado todo está bien, seguido por un 43% que opina que le gustaría que se mejoren los productos y servicios financieros, especialmente en la otorgación de créditos, que sean más ágiles y no les pongan muchas trabas en el momento de aprobarles y por último a un 3% le gustaría que se mejore la imagen institucional.

## **Conclusiones**

A continuación se presentan las conclusiones a las que se ha podido llegar luego de desarrollar la presente investigación, cada una de las conclusiones se encuentra establecida en base de los principales resultados que muestra el trabajo realizado en cada capítulo:

1. La estructura del sistema financiero ecuatoriano se puede determinar que existen cuatro tipos de instituciones financieras como son la banca privada, el cooperativismo, el mutualismo y la banca pública, sin embargo cada una de éstas se encuentran en la actualidad en la búsqueda de innovación tecnológica que les permita ofrecer mayor seguridad y confianza a sus clientes con los depósitos de su dinero, así se tiene que existen dos tipos específicos de servicios, es decir sea por captaciones donde sobresalen las cuentas corrientes y de ahorro, y por colocaciones donde sobresalen los préstamos de consumo, de vivienda y tarjetas de crédito.
2. El análisis situacional del sistema financiero de la Provincia de Tulcán, se tiene que la ciudad capital cuenta con un número reducido de entidades financieras, siendo la principal, la presencia de las cooperativas, por lo que se evidencia un deceso en las colocaciones y captaciones, pues las personas prefieren colocar su dinero solo en las cooperativas o a través de la modalidad del chulco, es así que no existe mayor confianza en la banca pública o privada, por lo que estas

entidades no consideran a Tulcán como un mercado potencial que genere rentabilidad.

3. Los resultados obtenidos respecto de la principal razón para que las personas escojan ser clientes de las IFI's, de la banca privada, de las cooperativas y de la banca pública, se tiene que es la solidez que presenta la entidad, pues consideran que esta característica les permite depositar con mayor confianza su dinero, sin embargo en el caso de las cooperativas, se tiene un porcentaje representativo que las prefieren por la tradición, debido a que por generaciones en las familias se acostumbra depositar el dinero en la misma entidad que tienen los familiares.
4. El número de clientes que mantienen las IFI's respecto de las cooperativas, la de mayor número de clientes es la Cooperativa Tulcán, debido a que es la entidad que tiene más años de trayectoria en el mercado financiero, en relación a la banca privada, el banco de mayor número de clientes es el Banco Pichincha pues tiene alrededor de 105 años trabajando y por su gran cobertura a nivel nacional, las personas lo prefieren ya que lo encuentran en todas las ciudades.
5. Los productos financieros de mayor preferencia para los clientes, se tiene que es la cuenta de ahorros, independientemente de la entidad financiera a la que

pertenezcan, debido a que en su gran mayoría, las personas prefieren abrir cuentas de ahorros para mantener su dinero; por otro lado se tiene que respecto a los servicios, el de mayor preferencia son las transferencias bancarias tanto en las cooperativas como en la banca privada debido a que les permite trasladar de forma ágil y segura, el dinero de un banco a otro.

6. Como principal medio de comunicación que utilizan las personas para acceder tanto a los productos como a los servicios de las IFI's independientemente del tipo de entidad, se relaciona con la comunicación física, es decir la gran mayoría de personas prefieren acercarse directamente al banco o cooperativa debido a que consideran que este tipo de comunicación es más efectiva para poder acceder a los servicios financieros de una entidad.

## **Recomendaciones**

Para determinar las recomendaciones se consideraron cada una de las conclusiones establecidas anteriormente, pues de cada uno de los resultados, se ha formulado una recomendación, las cuales se enfocan en las acciones que las IFI's podrían aplicar para mejorar su funcionamiento actual:

1. Difundir a través de los principales medios de comunicación, la información que se ha obtenido mediante esta investigación, pues constituye información muy importante para la población que hace uso de los productos y servicios de las entidades financieras del país, además de que les permitirá conocer qué tipo de institución ofrece mejores condiciones para el mantenimiento de los ahorros de las personas.
2. Dar mayor importancia a los análisis de la situación bancaria de las diferentes provincias del país, pues de esta forma se puede identificar las falencias y los puntos que requieren de mayor atención por parte de las entidades financieras hacia la población.
3. Utilizar herramientas estadísticas de mayor complejidad para garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos en el análisis de los resultados generados por las encuestas aplicadas, pues de esta forma se podrá generar un tipo de análisis más profundo a través de la utilización de cruces de variables que

permitan evidenciar de forma más adecuada, el pensamiento de la población encuestada.

4. Establecer nuevas formas de difusión de los servicios de las entidades financieras que permitan ampliar la preferencia de los clientes no solo por la solidez de la entidad sino también por prestigio, cobertura, tipo de servicio al cliente, entre otras características que pueden generar mayor confianza en los clientes.
5. Implementar nuevas estrategias de comunicación publicitaria con los clientes, es decir utilizar vallas publicitarias, publicidad impresa, publicidad a través de la televisión, entre otras formas que puedan contribuir a mejorar la participación y la captación de clientes que mantienen actualmente las instituciones de la ciudad.
6. Utilizar las nuevas tecnologías de información para generar productos y servicios más eficientes para los clientes de forma que las entidades financieras, sobre todo la banca pública y privada cobre mayor presencia en el mercado financiero de la ciudad de Tulcán.

## **Bibliografía**

- Entrevista con el Dr. Byron Burbano Pozo, Subgerente General Cooperativa Tulcán, 26 de Octubre de 2007, realizada en la Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.
- Entrevista con el Lic. Vladimir Benavidez, Gerente del BNF Carchi, 24 de Octubre de 2007. Citado en la Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.
- Entrevista con el Sr. Hugo Tacna, Representante de microcréditos Cooperativa 29 de Octubre Carchi, 24 de Octubre de 2007.
- Entrevista con la Lic Yajaira Troya, Gerente de Credifé Carchi, 25 de Octubre de 2007.
- Entrevista con Mauricio Montenegro, Jefe de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega, 25 de octubre de 2007 realizada en la Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.

- FINCA S.A., Informe Anual de Calificación y Estados Financieros, Quito, marzo de 2007, pág. 1.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Portal de Credifé. 2011. [en línea]. Disponible en: <http://www.credife.com/>. [consultado 2011-07-12]
- Portal de Finca S.A. [en línea]. Disponible en: <http://www.bancofinca.com/Trayectoria.aspx>. [Consultado 2011-07-06]
- Portal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega. [en línea]. Disponible en: [http://www.cpmv.fin.ec/Productos\\_Servicios/creditos.aspx](http://www.cpmv.fin.ec/Productos_Servicios/creditos.aspx). [consultado 2011-07-18]
- Portal web de la cooperativa “29 de Octubre”. 2011. [en línea]. Disponible en: [https://www.29deoctubre.fin.ec/la\\_cooperativa/info/resena\\_historica](https://www.29deoctubre.fin.ec/la_cooperativa/info/resena_historica). [consultado 2011-06-30]
- Portal web de la cooperativa “29 de Octubre”. 2011. [en línea]. Disponible en: [https://www.29deoctubre.fin.ec/la\\_cooperativa/info/resena\\_historica](https://www.29deoctubre.fin.ec/la_cooperativa/info/resena_historica). [consultado 2011-06-30]
- Portal web de la Cooperativa “Tulcán” Ltda. [en línea]. Disponible en: <http://www.cooptulcan.com/site/php/estados.php>
- Portal web del Banco Nacional de Fomento. 2011. [en línea]. Disponible en: [http://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=97&Itemid=53](http://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=97&Itemid=53). [Consultado 2011-07-03]

- Tesis de Guido Moncayo sobre el financiamiento informal en la frontera norte.

Pág. 46

## **Anexos**

### **Anexo 1: ENCUESTA**

CUESTIONARIO

"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

I.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

I.2 Sexo

- a) Masculino  b) Femenino

I.3 Nivel de Instrucción

- a) Primario  b) Secundario  c) Tercer nivel  d) Cuarto nivel  f) Ninguno

I.5 Situación laboral actual

- I Desempleado
- II Sector público
- III Sector privado
- IV Negocio propio
- V Ama de casa
- VI Estudiante
- VII Jubilado
- VIII Invalído
- IX Otra (especifique) \_\_\_\_\_


I.6 Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónico?

- a) Sí  b) No

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

\_\_\_\_\_

I.7 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como facebook, hi5 u otras?

- a) Sí  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?

- Sí  No



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

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

\_\_\_\_\_

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

- Sí  No



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



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

Razones ser cliente	Tipo de institución financiera																	
	Bancos			Cooperativas			Mutualistas			Sociedades financ.			Banca pública			Inst. financ. No reg.		
I Solidez																		
II Tradición																		
III Prestigio																		
IV Recomendación																		
V Cobertura																		
Productos y serv. financieros																		
VII Costos																		
VIII Servicio al cliente																		
IX Ubicación																		
X Trámites																		
XI Otros (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																		

II. 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 corresponde)

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						

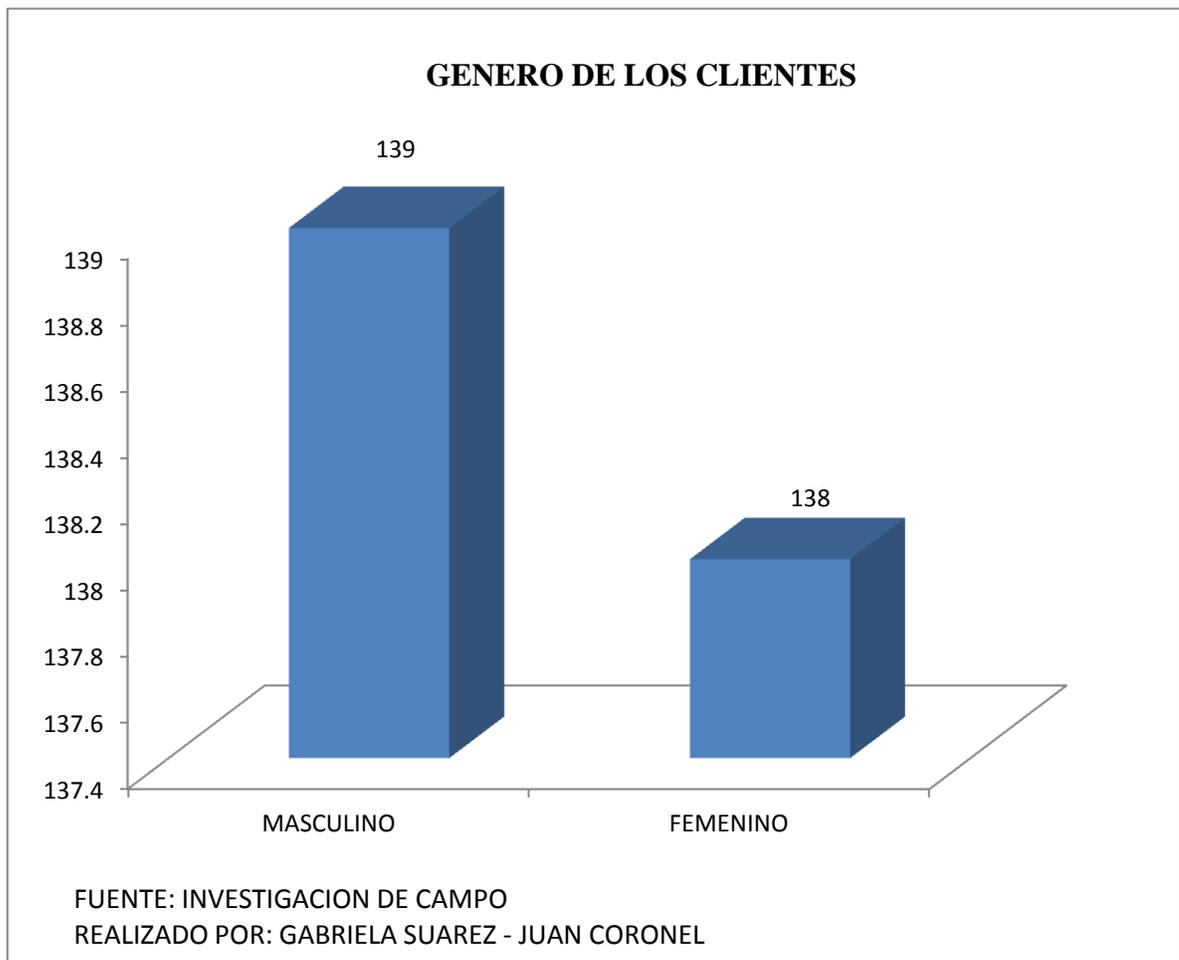
3.3 ¿Cómo cliente de la Institución financiera que mejoras le gustaría recibir? Considere los tres factores más importantes ( marque con una X según como corresponda)

I Sobre productos y servicios financieros?	<input type="checkbox"/>	Especifique _____
II Sobre Imagen Institucional	<input type="checkbox"/>	
III Sobre servicio al cliente	<input type="checkbox"/>	
IV Sobre recurso humano	<input type="checkbox"/>	
V Sobre tecnología	<input type="checkbox"/>	
VI Sobre tramitología	<input type="checkbox"/>	
VII Sobre costos	<input type="checkbox"/>	
VIII Todo esta bien	<input type="checkbox"/>	
IX No contesta	<input type="checkbox"/>	



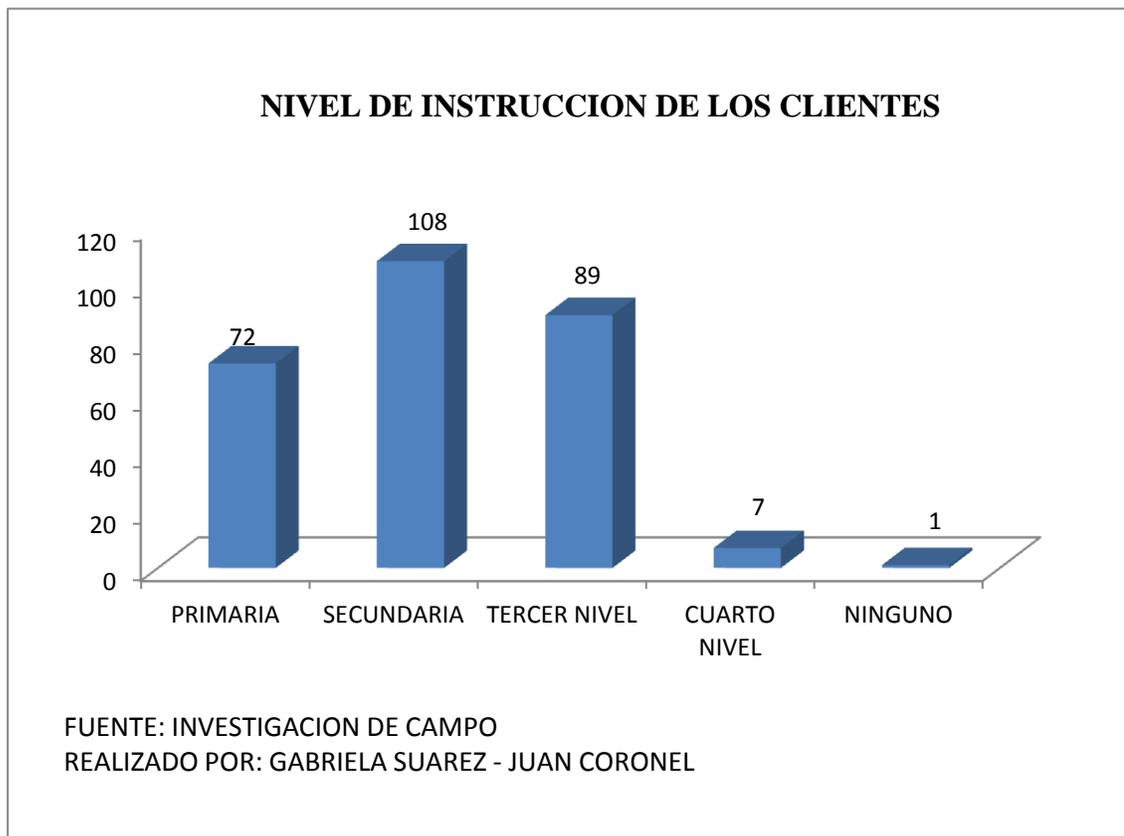
## Anexo 2: Género de los clientes

Gráfico No. 1



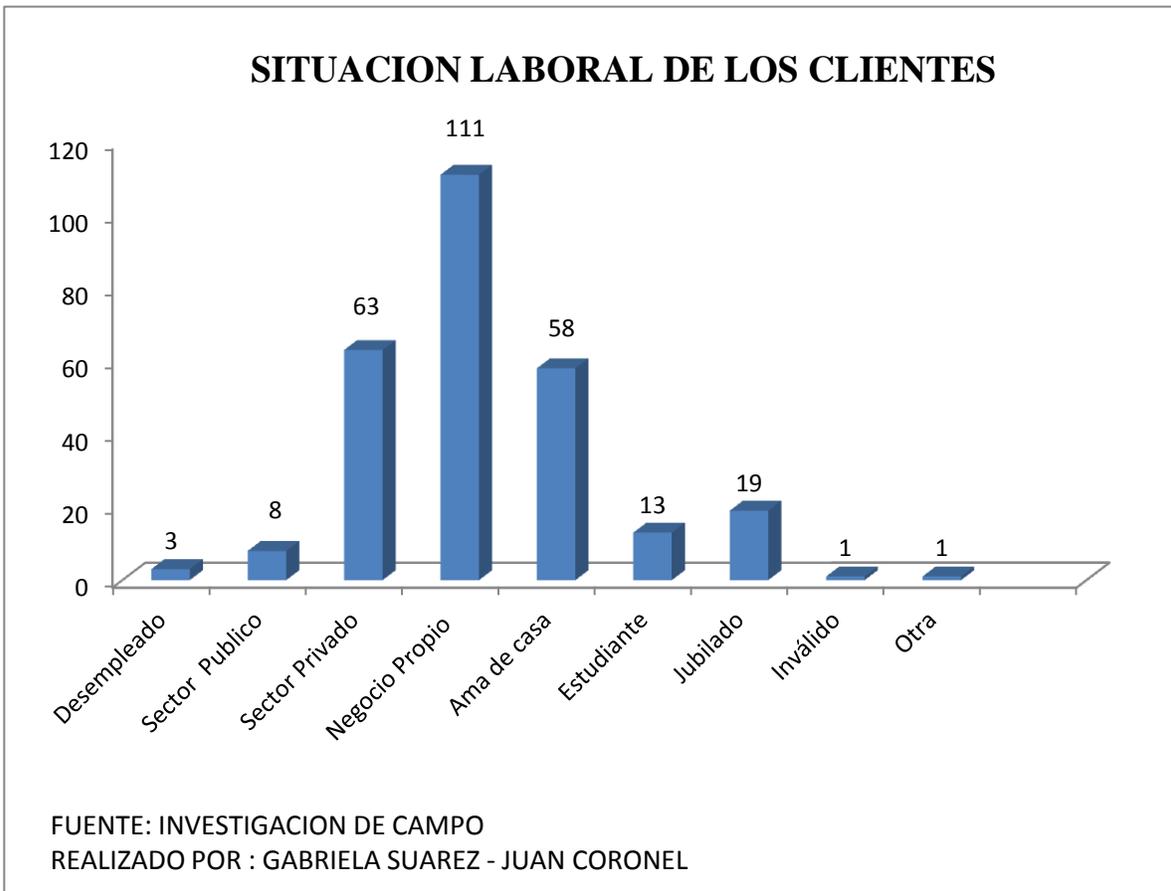
### Anexo 3: Nivel de Instrucción de los clientes

Gráfico No. 2



## Anexo 4: Situación laboral de los clientes

Gráfico No. 3



## Índice de Gráficos

GRÁFICO N°1: Razones para ser Clientes de las IFI's .....	54
GRÁFICO No. 2: Razones para ser Clientes de la Banca Privada .....	56
GRÁFICO N°3: Razones para ser Clientes de las Cooperativas .....	58
GRÁFICO N°4: Razones para ser Cliente de la Banca Pública .....	59
GRÁFICO N° 5: Tiempo de ser Cliente de Cada IFI's.....	61
GRÁFICO N° 6: Clientes de acuerdo a cada IFI's .....	63
GRÁFICO N°7: Número de Clientes por Cooperativas .....	64
GRÁFICO N°8: Número de Clientes de la Banca Privada.....	66
GRÁFICO N° 9: Productos que prefieren los Clientes.....	69
GRÁFICO N°10: Servicios que prefieren los Clientes .....	71
GRÁFICO N°11: Comunicación con las IFI's .....	73
GRÁFICO N°12: Comunicación de los Clientes con la Banca Privada .....	74
GRÁFICO N°13: Comunicación de los Clientes con las Cooperativas.....	75
GRÁFICO N°14: Calificación del Servicio que brindan las IFI's.....	77
GRÁFICO N°15: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Privada ....	79
GRÁFICO N°16: Calificación del servicio al cliente que brindan las Cooperativas .....	81
GRÁFICO N°17: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Pública .....	83
GRÁFICO N°18: Mejoras que les gustaría recibir en las IFI's.....	85
GRÁFICO N°19: Mejoras que les gustaría recibir en la Banca Privada .....	87
GRÁFICO N°20: Mejoras que le gustaría recibir en la Banca Pública .....	88

## Índice de Cuadros

Cuadro N°1: Entidades Financieras por Subsistema en la Ciudad de Tulcán.....	37
Cuadro N°2: Evolución de captaciones por tipo de depósitos de la Banca Pública en USD dólares .....	38
Cuadro N°3: Participación Porcentual de captaciones por tipo de depósitos de la Banca Pública .....	38
Cuadro N°4: Evolución porcentual captaciones por tipo de depósitos de la Banca Pública .....	39
Cuadro N°5: Evolución de captaciones de la Banca Privada en Tulcán .....	41
Cuadro N°6: Evolución de captaciones de las Cooperativas en Tulcán.....	43
Cuadro N°7: Evolución porcentual colocaciones por tipo de cartera de la Banca Pública en USD dólares .....	45
Cuadro N°8: Evolución porcentual colocaciones por tipo de cartera de la Banca Privada en USD dólares .....	46
Cuadro N°9: Evolución porcentual colocaciones por tipo de cartera de la Cooperativas en USD dólares .....	48
Cuadro N°10: Tarifas máximas establecidas por la Superintendencia de Bancos para productos y servicios Financieros .....	50
Cuadro N°11: Tarifas máximas establecidas por la Superintendencia de Bancos para productos y servicios Financieros .....	51
Cuadro N°13: Razones para ser Clientes de la Banca Privada.....	56
Cuadro N°14: Razones para ser Clientes de las Cooperativas .....	57
Cuadro N°15: Razones para ser Cliente de la Banca Pública.....	59
Cuadro N°16: Tiempo de ser Cliente de cada IFI's.....	60
Cuadro N°17: Clientes de acuerdo a cada IFI's .....	62

Cuadro N°18: Número de Clientes por Cooperativas .....	64
Cuadro N°19: Número de Clientes de la Banca Privada .....	65
Cuadro N°20: Productos que prefieren los Clientes .....	68
Cuadro N°21: Servicios que prefieren los Clientes.....	70
Cuadro N°22: Comunicación con las IFI's.....	72
Cuadro N°23: Comunicación de los Clientes con la Banca Privada.....	73
Cuadro N°24: Comunicación de los Clientes con las Cooperativas .....	75
Cuadro N°25: Calificación del Servicio que brindan las IFI's .....	77
Cuadro N°26: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Privada .....	79
Cuadro N°27: Calificación del servicio al cliente que brindan las Cooperativas .....	81
Cuadro N°28: Calificación del Servicio al Cliente que le brinda la Banca Pública .....	82
Cuadro N°29: Mejoras que les gustaría recibir en las IFI's .....	84
Cuadro N°30: Mejoras que les gustaría recibir en la Banca Privada.....	86
Cuadro N°31: Mejoras que le gustaría recibir en la Banca Pública .....	88