

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

COLEGIO DE POSTGRADOS

**“CRECIMIENTO DE LA BANCARIZACION EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL
PERIODO COMPRENDIDO AÑO 2000 A 2012”**

ODALIS MARITZA VILLACRÉS MAURAD

Eduardo Aguirre, MBA., Mentor y Director de Tesis

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del Título de Magister en
Administración Bancaria y Finanzas

Quito, julio de 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Posgrados

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**“CRECIMIENTO DE LA BANCARIZACIÓN EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL
PERIODO COMPRENDIDO AÑO 2000 A 2012”**

Odalis Maritza Villacrés Maurad

Eduardo Aguirre, Dr.

Director de Tesis

.....

César Cisneros, MBA.

Director del Programa y Miembro del Comité de Tesis

.....

Nestor Jaramillo, MBA.

Miembro del Comité de Tesis

.....

Thomas Gura, MBA, Ph.D.

Decano del Colegio de Administración y Economía

.....

Víctor Viteri Breddy, Ph.D.

Decano del Colegio de Posgrados

.....

Quito, julio de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la U.S.F.Q. para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: -----

Nombre: Odalis Maritza Villacrés Maurad

C. I.: 1103205785

Fecha: Quito, julio de 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres, esposo e hijos que con su sacrificio, trabajo y responsabilidad me permitieron dar por terminado este propósito.

A mis padres y hermanos que de alguna forma me dieron el apoyo necesario para llegar a mi meta.

AGRADECIMIENTOS

Dejo plasmada mi profunda e imperecedera gratitud a la Universidad San Francisco de Quito, Maestría de Administración Bancaria y Finanzas, de manera especial Eduardo Aguirre, MBA., Director de Tesis quien con sus sabios conocimientos me ha sabido guiar por los senderos del saber, maestro de inmensurable mística, tutor de mi trabajo de tesis, porque gracias a su valiosa colaboración y dirección he logrado culminar con una más de mis metas profesionales.

RESUMEN

La presente investigación se enfoca a recoger información acerca del nivel de crecimiento de la bancarización en la población de la ciudad de Loja, para lo cual se ha tomado una muestra representativa de los ciudadanos de los diferentes sectores de la ciudad.

Este trabajo permite observar la evolución que han tenido los niveles de bancarización entre el 2000 al 2012, mostrando que Loja ha incrementado sus niveles de bancarización con relación al periodo anterior, siendo la banca privada la que presenta una mayor variación, pero aún no se alcanzan los niveles óptimos de bancarización.

Además permite observar la cobertura de puntos de atención al cliente, la profundización financiera, las barreras que dificultan la inducción de nuevos usuarios y las posibles soluciones que ayudaran a mejorar los niveles de bancarización en la ciudad, para ello se utilizó el método inductivo basado en las encuestas aplicado a los habitantes de los sectores de la ciudad, además de la información bibliográfica.

ABSTRACT

The present investigation is focused to pick up information about the level of growth of the bancarización in the population of the Loja's city, for that which has taken a representative sample of the citizens of the different sectors of the city.

This work allows to observe the evolution that they have had the bancarización levels among the 2000 at the 2012, showing that Loja's city has increased its bancarización levels with relationship to the previous period, being the private banking the one that presents a bigger variation, but the good levels of bancarización are not still reached.

They also allows to observe the covering of points of attention to the client, the financial profundización, the barriers that hinder the induction of new users and the possible solutions that they helped to improve the bancarización levels in the city, for it was used it the inductive method based on the surveys applied the inhabitants of the sectors of the city, besides the bibliographical information.

Tabla de contenido

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
FIGURA	12
TABLA	13
CAPITULO1. INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA	14
Antecedentes	14
Problema	16
Preguntas de investigación	18
Contexto y marco teórico	19
Propósito del estudio	19
a. Objetivo general	19
b. Objetivos específicos	20
Significado del estudio	20
Presunciones del autor del estudio.....	21
CAPITULO 2. REVISION DE LITERATURA	22
La bancarización	22
Formas de Medición	22
Indicadores de cobertura geográfica	22
Indicadores de número de usuarios	22
Indicadores de desempeño de activos.....	23
Concepto	23
IMPORTANCIA DE LA BANCARIZACION	24
Para lograr una mayor bancarización	24
Volatilidad del Ingreso:	24
Informalidad del Sector:	24
Documentación para abrir una cuenta bancaria:	24
Cultura Financiera y transparencia:	25
Bases de datos y burós de crédito:	25
Dificultad para muchas personas y para la empresa pequeña y mediana para ofrecer garantías bancarias:	25
Cambio del modelo de negocios tradicional de la banca:	25
La bancarización	26
Antecedentes de la ciudad de Loja	27
Delimitación geográfica de la ciudad de Loja	28
EL COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS	33
EL COMPORTAMIENTO DE LAS TASAS	34
RENTABILIDAD: ¿QUIÉNES GANAN MÁS?	35
LAS CARTERAS DE CRÉDITOS	36

Profundidad financiera.....	38
RETOS	38
MODELO DE NEGOCIO DE BANCARIZACIÓN	39
BARRERAS DE LA BANCARIZACIÓN.....	39
FUNCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.....	40
ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO	41
FACTORES QUE AFECTAN LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	41
La Desregulación:	42
La desintermediación:	42
La Innovación Financiera:	42
El Desarrollo Tecnológico:	42
<i>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	43
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
Clasificaciones de Investigación.....	43
JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SELECCIONADA	44
Herramienta de Investigación Utilizada.....	44
DESCRIPCIÓN DE PARTICIPANTES	44
Número.....	44
Género.	47
Nivel socioeconómico.	47
Características especiales relacionadas con el estudio.	47
FUENTES Y RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
<i>CAPITULO 4.ANÁLISIS DE DATOS</i>	49
DETALLES DEL ANÁLISIS	49
<i>NIVELES DE BANCARIZACIÓN</i>	64
Bancos Privados	65
Bancarización por cuentas.....	66
Bancos Públicos	66
Bancarización por cuentas	67
Cooperativas.....	68
Bancarización por cuentas.....	69
Mutualistas	70
Bancarización por cuentas.....	71
Cobertura.....	71
IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	73
RESUMEN DE SESGOS DEL AUTOR	73
<i>CAPITULO 5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	75
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
<i>REFERENCIAS.....</i>	78

***ANEXO I*..... 79**

FIGURA

<i>Figura 1. Hábitos de ahorro</i>	49
<i>Figura 2. Uso de productos y servicios financieros</i>	50
<i>Figura 3. Instituciones financieras de su preferencia</i>	51
<i>Figura 4. Productos y servicios financieros de mayor uso</i>	52
<i>Figura 5. Problemas al solicitar crédito</i>	53
<i>Figura 6. Puntos de atención frecuente</i>	55
<i>Figura 7. Debilidades en las instituciones financieras</i>	56
<i>Figura 8. Sectores que desean la presencia de puntos de atención financieros</i>	58
<i>Figura 9. Razones para la no utilización de los productos y servicios financieros</i>	59
<i>Figura 10. Razones para la no apertura de una cuenta de ahorros</i>	60
<i>Figura 11. Sitios frecuentes al tener necesidades de financiamiento</i>	61
<i>Figura 12. Gastos del financiamiento adquirido</i>	62
<i>Figura 13. Requerimiento de capacitaciones sobre temas financieros</i>	63
<i>Figura 14. Temas de interés sobre capacitaciones sobre temas financieros</i>	64

TABLA

Tabla 1. Sector Urbano de la Ciudad de Loja y número de habitantes.....	30
Tabla 2. Barrios Urbanos de la Ciudad de Loja.....	30
Tabla 3 . Barrios Urbanos Parroquia de San Sebastian de la Ciudad de Loja	30
Tabla 4. Barrios urbanos de la Parroquia Sucre de la Ciudad de Loja	31
Tabla 5. Barrios Urbanos de la Parroquia el Valle de la Ciudad de Loja	31
Tabla 6. Sector Rural de la Ciudad de Loja y número de habitantes.....	32
Tabla 7. Barrios Rurales de la Ciudad de Loja	32
Tabla 8. Barrios Rurales de la parroquia Sucre	32
Tabla 9. Barrios urbanos Parroquia El Valle de la Ciudad de Loja.....	33
Tabla 10. Numero de Instituciones financieras.....	41
Tabla 11. Distribución de Barrios Urbanos y rurales de la Ciudad de Loja	45
Tabla 12. Distribución de barrios urbanos de la Ciudad de Loja.....	45
Tabla 13. Distribución de Barrios rurales de la Ciudad de Loja.....	46
Tabla 14. Bancarización banca privada	66
Tabla 15. Bancarización Banca Pública.....	68
Tabla 16. Bancarización Banca Cooperativa	69
Tabla 17. Bancarizacion Banca Mutualista	71
Tabla 18. Bancarización Cobertura.....	72

CAPITULO1. INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

Las sucesivas crisis de los sistemas financieros en los últimos años han sido un factor determinante para generar desconfianza; los depositantes han pasado por experiencias traumáticas entre las que podemos señalar: la congelación de sus depósitos, la limitación en las tasas de interés, los cambios continuos de depósitos en moneda extranjera a depósitos en moneda nacional con tipos de cambio arbitrarios, entre otros; es por ello que los bancos se han visto en la necesidad de transmitir a la población, especialmente a la objetivamente bancarizable, la idea de que los beneficios que obtendrán al usar los servicios financieros superarán los costos de los servicios ofrecidos.

La bancarización no solo supone ventajas para los bancos al aumentar sus cifras de negocio, sino que existe un amplio consenso en que contribuye al desarrollo económico de los países, mejorando la asignación de recursos, ya que al acceder a estos servicios financieros los depositantes mejorarán su calidad de vida administrando, claro está, adecuadamente sus ahorros.

Antecedentes

Desde el siglo XXI, la tecnología ha avanzado considerablemente al igual que la economía está cambiando constantemente en todo el mundo, la globalización también presiona a los países pequeños y considerados subdesarrollados a mantenerse a la par con los cambios que se producen en la naciones grandes que son potencias mundiales y no podemos pasar por alto el crecimiento de la población que cada vez exige innovaciones que según el estilo de vida que tienen pueden gozar de beneficios que la mayoría de la ciudadanía le gustaría tener como son: un trabajo estable, una buena remuneración que permita a los miembros de una familia alcanzar una vida digna, todo esto ha hecho que las instituciones financieras se vean en la necesidad de ofrecer e implementar nuevos servicios financieros y puntos de atención al cliente

que generen en la ciudadanía la costumbre del ahorro y de la inversión que implique la obtención de ganancias tanto para el cliente como para la institución financiera.

En el caso específico de la ciudad de Loja, se ha notado un incremento tanto de bancos, mutualistas como de cooperativas de ahorro, que ofrecen a la ciudadanía una serie de servicios que van a ser motivo de estudio con el tema planteado para esta investigación denominado “Análisis del crecimiento de la bancarización en la ciudad de Loja en el periodo comprendido año 2000 al 2012”, la que se enfocará a recoger información acerca de los niveles de bancarización y profundización de los servicios financieros en la población en general, para lo cual se tomará una muestra representativa de la población.

Se toma esta ciudad como base de estudio porque según el Plan de Ordenamiento Territorial para el desarrollo económico de Loja “Loja es la ciudad con mayor influencia sobre el PIB de la provincia homónima, de acuerdo al estudio, efectuado por el Banco Central del Ecuador, la ciudad de Loja aporta alrededor de 1,9% de la economía nacional” (Bailon Jorge, 2009).

De acuerdo a los datos obtenidos proporcionados por la Superintendencia de Bancos y Seguros a 2010 en el informe Desarrollo Financiero, indica que las provincias de Orellana, Napo, Bolívar, Chimborazo, Tungurahua y Loja se ubican entre el 20% y 30% de nivel de bancarización por lo que hemos considerado a la ciudad de Loja para el desarrollo del análisis y determinar los niveles de bancarización.

El paso inicial para el diagnóstico siempre requiere de una revisión y análisis de la situación actual que atraviesa el sistema financiero, es por eso que se enfocará en información bibliográfica que nos ayude a determinar el entorno financiero que vive el país, así como la descripción de conceptos relevantes, reseñas históricas sobre situaciones que se evidenciaron en el sistema financiero y las formas de medición que se tomaran como referencia para

determinarlos bajos índices de bancarización de acuerdo a las percepciones de las personas, se debe recopilar información de fuente directa, para ello se aplicará encuestas a los habitantes de la ciudad.

Enfocándose en el sistema financiero formal con el apoyo de entrevistas a líderes de opinión de las entidades locales tales como bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras se determinará las barreras que dificultan la inducción de nuevos usuarios, para lograr generar nuevas propuestas que ayuden a mejorar el proceso de bancarización, los cuales pueden ser tomados en cuenta por las instituciones financieras existentes y aquellas que buscan emprender en el medio financiero.

Problema

El sistema financiero ecuatoriano tras la grave crisis financiera que se vivió en el año 1998 en la actualidad está logrando consolidar la confianza de sus depositarios, lo cual dinamiza la economía, genera empleo y también recursos que están siendo guardados en la banca ecuatoriana que ha sido inconstante y volátil a lo largo de la última década. Factores propios de cada región y ciudad del país permitieron a su vez que la banca reduzca la brecha de accesos a productos y servicios financieros formales, ahora las instituciones financieras grandes cuentan con una cobertura nacional e internacional a la par de las cooperativas de ahorro y crédito fortaleciendo la economía a través del ahorro y crédito. No obstante, persiste el desafío de alcanzar una mayor inclusión financiera y eliminar las barreras al crédito. Los retos también van en torno al control de tasas de interés, los impuestos, el direccionamiento del crédito y la educación financiera.

La ciudad de Loja es una de las ciudades del Ecuador que han sido favorecidas de este proceso de bancarización masivo a lo largo de los últimos años, pese a su poca incidencia en el PIB que fue de 1.20% de producción nacional en relación a la economía general del país. Al analizar el sector industrial se observa un comportamiento similar, pues los polos de desarrollo industrial se centran en cuatro provincias: en Guayas 41%, Pichincha 28%, Manabí 9% y Azuay con el 4,32% del valor agregado bruto (VAB) total industrial; en este escenario, Loja tan solo contribuye con el 0,62%. Este comportamiento contrasta con la dinámica en la oferta de las instituciones financieras en la ciudad de Loja cuya composición se caracteriza por poseer instituciones financieras públicas, privadas, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Sin embargo, la oferta de instituciones financieras debe tener causas claras que justifiquen ese crecimiento, es innegable que la actividad financiera es una palanca que impulsa el desarrollo.

La bancarización es una actividad que ha estado presente en todo el mundo desde hace bastante tiempo; sin embargo, solo recientemente ha adquirido una mayor relevancia, al reconocerse al sector financiero como un elemento que contribuye al desarrollo de los países debido, fundamentalmente, a que el acceso a los servicios financieros permite ampliar la liquidez de las personas y empresas, contribuyendo al incremento de sus gastos y la inversión, por tanto, a la productividad del país.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2010) en su informe de diciembre, Esmeraldas y Los Ríos son las provincias con el menor índice de bancarización en el país (menos del 10%). Entre el 10 y 20% se ubican: Manabí, Zamora Chinchipe, Cotopaxi y Sucumbíos; mientras que Orellana, Napo, Bolívar, Chimborazo, Tungurahua y Loja se ubican

entre el 20 y 30%. Guayas, registra un índice de bancarización del 40% y Pichincha está sobre el 60%; mientras que provincia con el índice más alto del país es Azuay, con el 65%.

Entre Dic/09 –Dic/10, la bancarización del Sistema Financiero Nacional se incrementó en 6,08 puntos porcentuales pasando de 65,97% a 72,05%, pues mientras que la población lo hizo en 1,44%, el número de clientes de depósito (cuentas corrientes, ahorro y depósitos a plazo) creció en 10,80%.

Por lo expuesto anteriormente se plantea este proyecto, con la finalidad de conocer el crecimiento de la bancarización en la Ciudad de Loja, y determinar cuáles son los factores que se han derivado de su aplicación en el sector empresarial.

Preguntas de investigación

En nuestro país, así como en el resto de países de la región latinoamericana, se están desarrollando nuevos canales financieros y se trabaja por alcanzar equilibrios sostenibles y obtener mayor inclusión financiera sólida en la población. Por tal motivo se plantea las siguientes preguntas de investigación:

- 1) ¿Cómo y hasta qué punto la bancarización afecta al sector comercial en el desarrollo económico de la población de la ciudad de Loja?
- 2) ¿Cuál es el aporte a la economía de la ciudad de Loja que ofrece la bancarización?
- 3) ¿La bancarización han generado una inclusión económica a los sectores comerciales de la ciudad de Loja?

Contexto y marco teórico

Dentro del marco teórico se sustentará en primer lugar a definiciones sobre bancarización, así como su importancia, también se abarcará los antecedentes de la ciudad de Loja como su delimitación geográfica, y la evolución en sus productos de colocaciones y captaciones en los últimos años, para finalmente indicar como se ha dado el desarrollo de la bancarización en la ciudad de Loja.

Todos estos datos provendrán de una base inicial para luego incluir datos relacionados con el tema de tesis planteado, para esto se incluirá información sobre estudios similares realizados sobre el tema, abordados desde la perspectiva económica y financiera. Estos datos proveen una primera aproximación para poder responder las preguntas de investigación planteada.

Propósito del estudio.

En nuestro país así como en el resto de países de la región latinoamericana se están desarrollando nuevos canales financieros y se trabaja por alcanzar equilibrios sostenibles y obtener mayor inclusión financiera sólida en la población con la finalidad de ofrecer productos y canales al sistema financiero a través de diseños de necesidades específicas de los segmentos de meta en los procesos de venta y en la educación financiera, cultura del ahorro para una inclusión sustentable y sostenible con procesos simples y comprensibles, con esto se puede lograr la creación de valor económico, social y humano en la comunidad.

Por tal motivo se pretendería alcanzar los siguientes objetivos:

a. Objetivo general

- ✓ Realizar un estudio para determinar el crecimiento de la bancarización en la ciudad de Loja.

b. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los principales beneficios económicos, sociales, que está aportando el crecimiento de la bancarización y la inclusión financiera en la ciudad de Loja.
- ✓ Determinar cuáles son los obstáculos que se presentan para que la bancarización y profundización financiera hayan o no generado el desarrollo económico para disminuir la progresivamente la pobreza en la población de la ciudad de Loja.

Significado del estudio.

Debido a que en nuestra ciudad ya se ha realizado un estudio sobre: Análisis de los niveles de bancarización en el sector urbano y rural de la ciudad de Loja 2011. (Macas y Chuquirima, 2012), y a nivel de país existen estudios relacionados como: Bancarización y profundización financiera en el Ecuador en dolarización. (Moreno Alfredo, 2013).

La presente investigación tiene como propósito explorar con base a la información obtenida los beneficios, ventajas y desventajas se hacer uso de los servicios financieros que ofrece la banca, poniendo en práctica la cultura del ahorro y la inversión para poder incrementar el desarrollo productivo de la sociedad a la que se pertenecen, afianzando la confianza en el sistema financiero local y nacional.

Con los resultados que se obtengan se podrá plantear soluciones a las dificultades que se identifiquen para que más usuarios puedan acceder a estos servicios, brindando mayores facilidades a los clientes potenciales, ampliando la cobertura de atención al cliente e innovando constantemente las estrategias que permitan mayor captación de ahorro y ofreciendo nuevos beneficios por las inversiones.

Esta investigación servirá de apoyo para futuras investigaciones que tengan relación con el tema de la bancarización en nuestra ciudad y en general para toda persona interesada en ampliar sus conocimientos en el campo financiero, ya se contará con datos actualizados.

Presunciones del autor del estudio

Durante el desarrollo de ésta investigación y en levantamiento de información de fuentes primarias se establece como elemento fundamental para determinar las causas y la repercusión que tiene este fenómeno en el problema planteado, se espera que la población objeto de este estudio provean de información veraz referente a sus ingresos gastos, forma de financiamiento, entidad financiera que usan, medios de pago, entre otros factores claves para la investigación que aunque constituyen datos personales son necesarios para poder cumplir con los objetivos planteados.

Además, se espera contar con datos históricos y actuales sobre el nivel de bancarización en la ciudad de Loja, una vez recabada la información se podrá determinar el crecimiento de la bancarización en la ciudad de Loja, y los niveles de beneficio que obtienen las personas que están en este proceso.

Luego se presenta el marco teórico que sustenta la ejecución de la investigación, donde se incluye información estadística general de la bancarización en la ciudad de Loja, se incluye también los resultados del estudio relacionados con el tema realizado en la ciudad de Loja.

A continuación se presenta la metodología que se utiliza para el levantamiento y tratamiento de los datos obtenidos del estudio. Seguido, se incluye la discusión de resultados obtenidos de la encuesta realizada, para finalmente establecer las conclusiones que constituyen las reflexiones lógicas de la investigación, y luego las recomendaciones que se pueden considerar para posteriores investigaciones en relación al tema de estudio.

CAPITULO 2. REVISION DE LITERATURA

La bancarización

De acuerdo al criterio de Muñoz Bermeo, R. (2010). La Superintendencia de Bancos, define a la bancarización como la medida de relación entre el número de clientes de captaciones de un sector frente al total de la población.

Se la define como el uso masivo del sistema financiero formal por parte de la ciudadanía, para realizar transacciones financieras o económicas; que incluyen tanto los servicios tradicionales de ahorro y crédito, como la transferencia de recursos, ejecución de pagos a través de medios electrónicos, cajeros, productos bancarios, agencias bancarias y dispositivos electrónicos disponibles en la red bancaria.

Formas de Medición

Se disponen de algunas formas de medir el comportamiento de la bancarización, según la Federación Latinoamericana de Bancos, ya sea por medio de indicadores detallados de cobertura geográfica y número de usuarios, o por medio de variables macroeconómicas agregadas que demuestren el desempeño de los principales activos y pasivos de las instituciones financieras.

Indicadores de cobertura geográfica

Demuestran la uniformidad del servicio bancario en el territorio, como el número de sucursales o cantidad de cajeros automáticos por habitante; en nuestro país se acostumbra a medir este indicador cada 20.000 habitantes.

Indicadores de número de usuarios

Reflejan la cantidad de cuentas y tarjetas magnéticas (de débito y crédito) son indicadores de acceso a los servicios bancarios, también se miden por la cantidad de oficinas y

sucursales. Como indicadores alternativos tenemos a las nuevas tecnologías como la banca por internet, los terminales de punto de venta, los bancos del barrio, la banca telefónica y celular.

Indicadores de desempeño de activos

Según Macas y Chuquirima (2012). Una de las maneras de medir el nivel de bancarización es con indicadores detallados como son: la relación Crédito/Producto Interno Bruto, la relación Depósitos/ Producto Interno Bruto, que buscan cuantificar el tamaño relativo del crédito bancario con respecto al tamaño de la economía.

Para efectos de la presente investigación se tomará como forma de medición, el indicador de cobertura geográfica y así determinar los niveles de bancarización en la ciudad tanto en el nivel urbano como rural. La fórmula que se utilizará para medir el nivel de Bancarización es la siguiente:

$$\frac{\text{Número de clientes por depósitos (cuentas corrientes, ahorro, plazo y otros)}}{\text{Población Total}} * 100$$

Concepto

En masterhw.blogspot.com/2009/11, señala **el concepto se relaciona con el acceso a los servicios financieros por parte de la población.**

Si bien la bancarización es una actividad que ha estado presente en la sociedad desde hace mucho tiempo, sólo en los últimos años ha ganado importancia, gracias al reconocimiento que se le ha dado al sector financiero como elemento que contribuye al desarrollo humano. Esto último debido a que el acceso a los servicios financieros permite ampliar la liquidez de las empresas y los agentes, contribuyendo a incrementar su gasto privado, inversión, y por lo tanto la productividad del país.

IMPORTANCIA DE LA BANCARIZACION

Finanzas Digital/José Grasso Vecchio (2013).- No es otra cosa que acceso a los servicios bancarios de personas que tradicionalmente no tienen acceso a los mismos por variadas razones.

Los niveles de bancarización se han incrementado en los últimos años y hoy día superan el 60% de la población, cuando eran del 30% hace 15 años. La bancarización es un mecanismo efectivo para combatir la pobreza, en la medida en que más personas acuden a los bancos para sus necesidades crediticias y de manejo de recursos.

Para lograr una mayor bancarización

Para incrementar los niveles de bancarización se deben analizar los obstáculos, algunos de ellos:

Volatilidad del Ingreso: La volatilidad de los ingresos de muchas personas, se convierte en una traba para poder solicitar créditos, ya que la estabilidad de los ingresos es un elemento importante en los procesos de análisis y aprobación crediticia por parte de la banca.

Informalidad del Sector: En la medida en que las empresas sean formales, paguen sus impuestos, estén registrados como contribuyentes, tengan sus patentes y licencias en orden etc. se facilita el proceso de bancarización. Los micros y pequeñas empresas muchas veces no presentan balances ni flujos de caja, en la medida en que formalizan su negocio pueden tener un mayor acceso al crédito bancario.

Documentación para abrir una cuenta bancaria: Aunque en la práctica la documentación termina siendo más sencilla de lo que muchas personas que no han tenido contacto con el

sistema financiero piensa, es otro elemento que ayuda a que muchas personas se autoexcluyan del sistema financiero por temor a no poder cumplir con los requisitos necesarios de apertura de cuenta o para solicitar un crédito. Sobre éste punto se debe trabajar en simplificar al máximo la documentación y en campañas dirigidas a orientar al usuario de servicios bancarios.

Cultura Financiera y transparencia: El público en general debe estar más formado e informado en materia financiera para poder tomar mejores decisiones. Es importante que cuenten con información clara y oportuna sobre los servicios y costos que tiene cada banco.

Bases de datos y burós de crédito: Los llamados burós de crédito que no son otra cosa que sistemas privados de información crediticia tipo el Sistema de información centralizada de Riesgos (SICRI) que tiene la Superintendencia de Bancos, son importantes para el desarrollo del crédito en general y muy en especial para las empresas pequeñas y medianas. Estos burós deben existir, por supuesto que deben reglamentarse en el sentido de preservar la seguridad y privacidad de la información y reglas claras para que cuando una persona paga sus datos sean actualizados de inmediato. Cuando se opera sin SICRI y sin Burós de crédito se presta a ciegas sin conocer el endeudamiento y el historial de las personas, ello eleva los costos y el riesgo y restringe el acceso a los servicios financieros de la población.

Dificultad para muchas personas y para la empresa pequeña y mediana para ofrecer garantías bancarias: Este problema se resuelve con la promoción de las sociedades de garantías recíproca y con el establecimiento de fianzas personales cruzadas.

Cambio del modelo de negocios tradicional de la banca: El negocio del microcrédito y de la atención a la población no bancarizada requiere de un cambio del enfoque del negocio tradicional, además es un tipo de negocio donde se requiere de cierto volumen para lograr

rentabilidad. Para la banca es un nuevo sector del mercado con gran potencial, tradicionalmente poco atendido, que permite la diversificación del riesgo de la cartera y que representa una base de clientes masiva y estable.

La bancarización

En el Ecuador los niveles de bancarización se dificulta puesto que en las instituciones bancarias para poder abrir una cuenta y acceder a los productos bancarios se tiene como requisitos la presentación de una serie de documentos y esto es muy tedioso para los ciudadanos. Por ejemplo, para abrir una cuenta corriente, el banco del Pacífico exige referencias bancarias; referencias de crédito comercial, planillas de pago de servicios básicos a nombre del solicitante y mantener ingreso o saldo promedio mínimo de \$500,00 mensuales; mientras que el Banco Internacional, exige la presentación de certificados personales, bancarios y comerciales, además iniciar con un depósito de \$500,00.

El nivel de bancarización ecuatoriano está sobre la media de bancarización en Latinoamérica la cual alcanzó el 60.80% en septiembre del año 2009.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros SIB (2009), incluyendo a las cooperativas, mutualistas y bancos privados, pero en las instituciones financieras públicas éste indicador es mucho más elevado por causa de políticas del mercado abierto tomadas por el estado ya que se ha facilitado el acceso a nuevos usuarios a la banca nacional no solamente en las grandes ciudades sino en todas las provincias.

La época de crisis bancaria generó temor entre los usuarios para acercarse a las entidades financieras. Esa sería una de las causas para que los índices de penetración hayan sido bajos en años anteriores.

En Loja la bancarización se ha elevado considerablemente y es una de las principales provincias que han causado que se eleve el indicador de bancarización a nivel nacional.

Los bancos privados que existen en Loja son: 1 matriz, 6 sucursales y 15 agencias; en lo referente a cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad existen 2 matrices y 14 agencias; por otro lado con lo que respecta a instituciones financieras públicas existen 10 sucursales y 2 agencias, además Loja cuenta con una agencia de mutualista.

La existencia de los bancos y cooperativas se justifica porque estas entidades, a través de las funciones que realizan, permiten una mejor colocación de los recursos financieros, beneficiando a demandantes y oferentes en el proceso de intermediación, favoreciendo inversiones y emitiendo pasivos específicos de forma más eficiente que lo harían ahorradores e inversores privadamente.

Antecedentes de la ciudad de Loja.

En base a la información que proporciona la página web del Ilustre Municipio de Loja (Ordenamiento Territorial para el Desarrollo Económico de Loja), Loja un cantón productivo en cuanto a agricultura, genera gran número de nuevos profesionales que lamentablemente no encuentran fuentes de trabajo en este lugar; tiene escasa presencia de industria, lo cual la vuelve una ciudad consumista, a esto se suma la insuficiente articulación física con el resto del país debido a las malas condiciones de las vías, cabe recalcar que este aspecto de las obras viales ha mejorado pero sigue siendo uno de los mayores problemas que tiene en la actualidad.

No se puede dejar de reconocer que Loja se destaca por la gran calidad de la educación superior; su cultura y su música; además por los lugares turísticos que posee para visitar”.

De acuerdo a lo establecido en la Revista Gestión, 2011 pág. 60.

“La ciudad de Loja está ubicada en quinto lugar según depósitos en instituciones del

sistema financiero con 192.680 miles de dólares, igual situación se encuentra en lo relacionado a créditos concedidos con 189.828 miles de dólares a los beneficiarios, y la cuarta menos morosa el sistema con un 2.94% de morosidad”.

Según Escobar La Población Económicamente Activa según el censo de 2010, es de 82 mil personas. De los cuales más de la mitad (59%) son hombres. El 94.5% de la PEA está ocupada. La principal rama de actividad de la PEA es el comercio al por mayor y menor (20.7%) y construcción (10.7%), la séptima mayor contribuyente al fisco según recaudación de impuesto a la renta con 8.637 miles de dólares para las arcas del estado, además es considerada la novena más dinámica según el número de tarjeta habientes con 16.657 miles de dólares consumidos a través de las tarjetas de crédito (2009).

Según la información publicada en la página del Ilustre Municipio de Loja, la ciudad cuenta con una gran cantidad de Instituciones Financieras que están ayudando a fomentar la inversión dando ayuda a aquellas personas que no poseen recursos económicos suficientes para emprender en negocios y poder solventar sus necesidades económicas.

Existe la presencia de 15 Bancos, 12 de ellos son privados y 3 públicos de acuerdo a los datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, 1 Sociedad Financiera regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se cuenta con 15 Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y 6 reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Delimitación geográfica de la ciudad de Loja.

La ciudad de Loja se encuentra ubicada en el área de clima templado Andino, a excepción de Junio y Julio meses en los que se presenta una llovizna tipo oriental, el clima de Loja es más bien templado con temperaturas entre los 16 y 21°C. La época de mayor estiaje es en

Octubre, Noviembre, Diciembre, tiene en total 448.966 habitantes según el último Censo realizado en nuestro país. Tiene una superficie aproximada de 0.790km²equivalente al 4% de la superficie del país.

La ciudad fue fundada en 1546 y en contraste con las otras cinco grandes ciudades de la periferia de la región fronteriza Ecuador/Perú, está ubicada en un alto valle Andino (2,123 metros sobre el nivel del mar) y no en la costa del Pacífico, favorable para el cultivo de granos y ganado.

Las actividades de ocupación y producción a las que se dedican sus habitantes son la agricultura, ganadería, comercio, minería y pequeña industria y en el sector rural la actividad campesina es combinada, se dedican principalmente a la producción de alimentos para el consumo, el cultivo de bienes agrícolas, la crianza de animales y la producción de obras artesanales.

Los límites del cantón Loja son: al norte con el cantón Saraguro, al sur y este con la provincia de Zamora Chinchipe, al oeste con parte de la provincia de El Oro y los cantones: Catamayo, Gonzanamá y Quilanga.

La ciudad de Loja está conformada por las parroquias: El Sagrario, San Sebastián, Sucre, El Valle.

Según los datos del último censo del año 2010, el área urbana de la ciudad de Loja tiene un total de 170.280 habitantes, los índices de pobreza urbana se encuentran entre el 17% al 60%. La tasa de crecimiento poblacional es alta y se concentra en el sector urbano de Loja, la cual ha aumentado su población en casi cinco veces en los últimos 30 años. En el sector urbano de la ciudad de Loja se desarrollan actividades de tipo comercial, financiero, construcción, inmobiliario, entre otros.

A continuación se presenta el número de habitantes entre hombres y mujeres

existentes en el sector urbano de la ciudad.

Tabla 1. Sector Urbano de la Ciudad de Loja y número de habitantes

POBLACIÓN CIUDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
URBANA	81.475	88.	170.280
TOT	81.475	88.	170.280

Fuente 1. GAD Municipal de Loja

El detalle de los barrios que se encuentran dentro de la parroquia El Sagrario son los siguientes:

Tabla 2. Barrios Urbanos de la Ciudad de Loja

BARRIOS
18deNoviembre
Orillas del Zamora
24 de Mayo
Barrio Central
El Valle
Pradera
Pucará
Zamora Huayco
San Sebastián

Fuente 2. GAD Municipal de Loja

Distribución de los barrios de la parroquia San Sebastián:

Tabla 3 . Barrios Urbanos Parroquia de San Sebastian de la Ciudad de Loja

BARRIOS
Argelia Bajo
San Isidro
Época
Cdla. Del Maestro Lojano II Etapa
La Tebaida
Daniel Álvarez
Yahuarcoma

Fuente 3. GAD Municipal de Loja

A continuación se muestra la distribución de los barrios de la parroquia Sucre:

Tabla 4. Barrios urbanos de la Parroquia Sucre de la Ciudad de Loja

BARRIOS
San Pedro
El Pedestal
Perpetuo Socorro
Miraflores
San Vicente
Clodoveo Jaramillo
Gran Colombia
Ramón Pinto
Manuel Carrión Pinzano

Fuente 4. GAD Municipal de Loja

El siguiente cuadro detalla la distribución de los barrios de la parroquia El Valle.

Tabla 5. Barrios Urbanos de la Parroquia el Valle de la Ciudad de Loja

BARRIOS
Nueva Granada
Turunuma
Jipiro
La Paz
Las Pitas
San Cayetano

Fuente 5. GAD Municipal de Loja

El sector rural está conformado por los barrios de la ciudad que se encuentran en la zona periférica, en este sector de la ciudad de Loja, el número de habitantes es de 10.337 habitantes, los índices de pobreza rural se encuentran entre el 70% y el 77%, de estos porcentajes se deduce que la población sufre de varias carencias, tanto en salud, vivienda, educación y empleo.

Tabla 6. Sector Rural de la Ciudad de Loja y número de habitantes

POBLACIÓN CIUDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
RURAL	5.156	5.181	10.337
TOTA	5.156	5.181	10.337

Fuente 6. GAD Municipal de Loja

Los barrios que constan como rurales dentro del plan de ordenamiento territorial de la ciudad, elaborado por el Ilustre Municipio de Loja en el cual constan las parroquias que tienen barrios rurales como son: San Sebastián, Sucre, El Valle.

El siguiente cuadro señala los barrios rurales de la parroquia San Sebastián.

Tabla 7. Barrios Rurales de la Ciudad de Loja

BARRIOS
Argelia Alta
Punzara
Colinas Lojanas
Isidro Ayora

Fuente 7. GAD Municipal de Loja

En el siguiente recuadro se señala los barrios rurales de la parroquia Sucre:

Tabla 8. Barrios Rurales de la parroquia Sucre

BARRIOS
Chontacruz
Menfis
Bolonia
Obrapía
Plateado
Tierras Coloradas
Belén

Fuente 8. GAD Municipal de Loja

En el próximo cuadro se muestra la distribución poblacional de los barrios rurales de la parroquia El Valle.

Tabla 9. Barrios urbanos Parroquia El Valle de la Ciudad de Loja

BARRIOS
LaBanda
Motupe
Sauces Norte
Carigán
Zalapa
Amable María

Fuente 9. GAD Municipal de Loja

EL COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS

La crisis de 1999 no solo trajo la concentración de la banca, sino también un efecto directo en el comportamiento del público con sus ahorros. El primer efecto a medida que la economía se recuperaba y bajaba la tasa de inflación, fue el aumento de los depósitos en el sistema financiero. A fines de 2002, las obligaciones con los clientes sumaban 4.331 millones de dólares. La suma de captaciones bancarias para la banca privada total hasta agosto de 2012 fue de 19.221 millones de dólares, cifra que implicó una tasa de crecimiento mensual del -0,73%, es decir, una reducción de 142 millones de dólares frente a julio. Y hasta septiembre pasado esa cifra se había recuperado, sobrepasando los 20.000 millones de dólares.

El segundo efecto, de índole estructural, fue que el público, a pesar que han transcurrido más de 13 años de la crisis financiera, no confía en el sistema bancario. En septiembre de 1994 los depósitos a la vista tenían un peso del 50,43% con respecto a las obligaciones del público. Al 2011 esa relación pasó al 70,19%. Desde 2003 hasta 2011 ese índice ha fluctuado entre un mínimo de 68,35%, en 2006 a un máximo del 72,37% en 2010.

Eso reflejaría el comportamiento del público al no ahorrar a plazo fijo, sino estrictamente a corto plazo por el temor a otro feriado y congelamiento como el decretado por

Mahuaud entre la noche del domingo 7 de marzo y el jueves 11 del mismo mes de 1999 (Decreto Ejecutivo N° 685).

EL COMPORTAMIENTO DE LAS TASAS

Este comportamiento del público está motivado también por las bajas tasas pasivas que se pagan por los depósitos que oscilan entre el 3,89% y el 5,35%, según el segmento, de 30 a más de 360 días (para octubre del presente año). Si las tasas pasivas fueran más altas, podrían motivar a que el público deposite a plazo fijo y a un mayor tiempo, tomando en cuenta que la relación de los depósitos a plazo fijo total y las obligaciones con el público es del 28,69%. En una relación más estricta, los depósitos a plazo fijo de más de 365 días con respecto a las obligaciones con el público son del 1,43%.

Hay que recalcar que actualmente las tasas de interés son reguladas por el directorio del Banco Central del Ecuador (BCE) mediante la Ley de Regulación del costo máximo efectivo del crédito, sancionada en julio de 2007. Pero las tasas pasivas no son las únicas que son reguladas y que no han cumplido con el propósito de solucionar las distorsiones que la banca heredó de la “guerra bancaria” finalizada con la privatización de las reservas internacionales (dolarización) y que magnificó hasta que la Ley entró en vigencia. Las tasas activas, a raíz de la regulación de la ley, han descendido, pero no como se esperaba.

Con la ley, las dos tasas de interés referenciales (activa y pasiva) se convirtieron en ocho tasas activas y seis tasas pasivas. El BCE definió ocho segmentos de crédito para los cuales cada mes rige una tasa de interés específica máxima y otra referencial. Los ocho segmentos son: Productivo corporativo, productivo empresarial, productivo Pymes, consumo, vivienda,

microcrédito acumulación ampliada, microcrédito acumulación simple y microcrédito minoristas.

Realizando un análisis comparativo de las tasas de interés efectivas referenciales de octubre 2007 y octubre de 2012 se dice que, por ejemplo, el segmento productivo corporativo y el segmento de microcrédito minorista tienen 2,53 % y 14% menos, respectivamente. Solo con estos dos ejemplos se puede ver que las tasas de interés han bajado, pero siguen siendo altas. Eso se puede verificar en la brecha que existe entre los ingresos percibidos por los intereses de las carteras de crédito y los intereses causados que para 2011 fue de 1.204 millones de dólares, lo que significó 4,82 veces más que los intereses causados. Para 2006 esa brecha era solo de 410 millones de dólares y tres veces los ingresos por las carteras de crédito en relación a los intereses causados.

Aunque la ley de regulación del costo máximo efectivo del crédito redujo los ingresos percibidos por comisiones ganadas de 287 a 210 millones de dólares (2006 con respecto a 2011), los ingresos percibidos por carteras de créditos han crecido vertiginosamente. Esto se dio porque la exigencia del Gobierno Central a la banca de repatriar los capitales desde el exterior para invertirlos en el país, a raíz de los efectos de la crisis financiera internacional desatada en septiembre de 2008, en condiciones de todavía altas tasas de interés, produjo en millones de dólares un spread financiero bastante grande que se vio reflejado en la mayor utilidad neta registrada desde la crisis de 1999, como fue la de 2011.

RENTABILIDAD: ¿QUIÉNES GANAN MÁS?

Las utilidades de la banca privada crecieron de forma acelerada hasta 2006 y después de 2007 ese comportamiento cambió, pasando a ser un crecimiento bastante fluctuante, llegando a

tener tasas de crecimiento negativas (23.05%) como ocurrió en 2009 con respecto a 2008. Ese comportamiento fluctuante se debe a: la crisis financiera de 2008 y las regulaciones promovidas desde el Gobierno Central con leyes y resoluciones de la Junta Bancaria.

El indicador de rentabilidad de la banca privada total fue de 15,3%, 23,97% y 18,91% en los años 2002, 2006 y 2011, respectivamente. Según declaraciones de los representantes de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) estos indicadores de rentabilidad están totalmente justificados debido a que están por debajo de los indicadores de rentabilidad promedio del mercado o de otras actividades económicas.

Ese argumento no tiene sustento si se tiene en cuenta que la actividad bancaria no está considerada como parte definida del sector real de la economía o catalogada como un sector productivo y que el indicador de rentabilidad de la banca privada grande a partir de 2006 está por encima de los indicadores de rentabilidad de la banca privada total.

Aquello revela que los bancos Pichincha, Produbanco, Guayaquil y Pacífico tienen aún mayores indicadores de rentabilidad. Además, para 2011, la banca privada grande absorbió cerca del 70% de las utilidades netas totales del sector cuando en 2006 absorbía el 62%. Solo el banco Pichincha y el Guayaquil se llevan cerca de la mitad de las utilidades del sector, lo que demuestra, una vez más, la concentración de mercado que existe en la banca privada.

LAS CARTERAS DE CRÉDITOS

Otro aspecto relevante del desenvolvimiento de la banca privada en la dolarización es cómo y quiénes conceden los créditos y cómo se han especializado en algún segmento. La situación es que los bancos grandes absorbían en 2011 el 60% de la cartera total por vencer del

sistema, cuando en 2006 era del 55,13%. A septiembre de 2012 ese porcentaje llegó al 61,07%. Además, la banca se ha concentrado en dos segmentos en especial: comercial y consumo, en ese orden. La economía ecuatoriana tiene un grave desequilibrio en su balanza de pagos, específicamente en la comercial no petrolera.

Según cifras del Banco Central del Ecuador, entre enero y agosto de 2011 el déficit fue de 5.243 millones de dólares. En 2012, para ese mismo periodo, el déficit ha aumentado a 6.098 millones de dólares. Este grave desequilibrio comercial es achicado por las exportaciones petroleras que suman a agosto de 2012, en 9.562 millones de dólares.

Pero la situación del grave desequilibrio está influenciada, en parte, por la especialización de la banca en los segmentos comerciales y de consumo que afectan directamente a las importaciones. Las carteras de crédito de vivienda, microcrédito y de inversión pública quedan totalmente desplazadas.

Las consecuencias de esa segmentación se reflejan en los 5.005 millones de dólares de importaciones de bienes de consumo en 2011, que tienen un peso de 20,61% sobre las importaciones totales. Hay que recordar que la cartera de consumo en el 2006 era de 1.884 millones de dólares. Para 2011 esa cartera de crédito ha tenido un incremento del 156,34%, llegando a la cifra de 4.830 millones de dólares.

En otro aspecto la gestión en la recuperación de los créditos y en el manejo de la cartera incobrable en la que la banca ha sido bastante eficiente, producto en parte de la concesión de créditos a corto plazo. Se ha mencionado que los clientes no depositan a plazos sus ahorros por miedo a otro congelamiento, pero también un factor importante de este comportamiento son las bajas tasas pasivas que no incentivan el ahorro a mayores plazos. Estos factores justifican

créditos a corto plazo, lo que permite a los banqueros recuperar con éxito los depósitos invertidos.

Por eso el argumento de que puede existir una corrida de depósitos por financiar el Bono de Desarrollo Humano (BDH) es totalmente inaceptable.

Profundidad financiera

El crédito se ha mantenido en alza durante toda la etapa que el Ecuador ha estado sin moneda propia. En 2002 la cartera de crédito ascendía a 2.711 millones de dólares, en 2011 esa cifra asciende a 12.869 millones de dólares. Según versiones de los representantes de la banca privada, este es uno de los mayores logros del sector.

Para 2012, la ABPE prevé un 23.52% para este indicador, manteniéndose aún por debajo de países como Costa Rica, Colombia y Bolivia, y ubicándose muy lejos de Chile y Panamá. Según el informe, los bajos niveles de profundidad financiera se deben a que anteriormente el Ecuador ha sido afectado por agudas crisis bancarias. También se menciona a México y Argentina, donde las crisis financieras se desarrollaron en 1994 y 2001, respectivamente.

RETOS

Según Felaban (2009) establece los retos que se establecen a continuación:

- Incrementar el uso y desarrollo de tecnologías para crear productos y servicios más sofisticados y de mayor valor para los consumidores.

- Uno de los retos de la bancarización es el de presentar en el mercado productos o procesos empresariales diferenciados e innovadores ante sus clientes, y donde esas innovaciones tengan un valor para los consumidores.
- La innovación es solamente privilegio para una minoría de empresas grandes y transnacionales.
- Las PYMES no cuentan con recursos para innovar.
- Las PYMES no cuentan con la capacidad para innovar en los mercados internacionales.
- La innovación es incierta y mientras tiene éxito la empresa ha quebrado o ha sido comprada por inversionistas extranjeros.

MODELO DE NEGOCIO DE BANCARIZACIÓN

El modelo debe permitir a la Banca incrementar de forma sostenible la oferta de servicios financieros, incursionar en nuevos segmentos de la población y optimizar las fuentes de ingresos y los generadores de costos. Según lo establecido por Felaban (2009).

BARRERAS DE LA BANCARIZACIÓN

- Nivel de actividad económica media y elevados niveles de pobreza e informalidad.
- Incertidumbre de ingresos y ausencia de mecanismos de cobertura de riesgos, sobre todo en áreas rurales. Ausencia o incapacidad para demostrar la existencia de garantías.
- Altos costos de transacción para demandantes y oferentes debido a la pobre infraestructura vial y de comunicaciones.
- Dispersión espacial de la población hace más costoso los servicios financieros.
- Limitada información sobre la disponibilidad de servicios financieros y el costo de los mismos.
- Deficiente nivel de educación y cultura financiera.

- Elevados costos en la resolución de conflictos por ineficiencias del sistema judicial.

FUNCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

De acuerdo a la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, publicada en el Registro Oficial 250 del 23 de enero de 2001, el sistema financiero es uno de los más importantes dentro de la economía, y tiene como finalidad el cumplimiento de las siguientes operaciones:

- Recibir recursos del público en depósitos a la vista.
- Recibir depósitos a plazo.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como del otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y usos internacionales;
- Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio. Las obligaciones de propia emisión se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores;
- Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o de las instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior, efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros.;

- Efectuar servicios de tesorería.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Es importante entender que es el sistema financiero para lo que se indica en la Ley General de Instituciones Financieras del Ecuador, que es aquel que “está formado por los conjuntos de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas, hacia los prestatarios”. Esta labor de intermediación es llevada a cabo por las instituciones que componen el sistema financiero, y se considera básica para realizar la transformación de los activos financieros, basándose en principios y normas jurídicas.

Entre las principales instituciones financieras de nuestro país hasta el mes de Septiembre del 2011, tenemos las siguientes, además el detalle de acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros del número que se encuentran reguladas por la Superintendencia y las cooperativas que están supervisadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social tanto a nivel nacional como local (Loja):

Tabla 10. Número de Instituciones financieras

Número de Instituciones	NACIONAL	LOCAL (LOJA)
BANCOS PRIVADOS	26	15
BANCOS PÚBLICOS	4	3
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	48	32
MUTUALISTAS	4	1
SOCIEDADES FINANCIERAS	10	1
TOTAL	83	43

Fuente 10. Superintendencia de Bancos

FACTORES QUE AFECTAN LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En Ecuador a pesar de existir una evolución del sistema financiero, los niveles de bancarización han ido evolucionando lentamente a partir de 2008. Los factores que influyen no

se han determinado claramente, en el caso de Chile evoluciono de manera significativa ocupando el primer lugar en acceso de la población a los servicios financieros con el (60%), dentro de los factores que afectan al sistema financiero tomamos en cuenta los siguientes y que se profundizarán y se comprobarán más adelante.

Según el criterio de Poma, L. (2009). A continuación se presenta los factores que afectan la evolución del sistema financiero y que se consideran más significativos:

La Desregulación: implica una eliminación de las barreras protectoras de las entidades financieras, eliminando las fronteras tradicionales de muchas instituciones financieras, además de ello implica una flexibilización de los límites de acción de las entidades financieras.

La desintermediación: Consiste en un proceso de pérdida de la presencia de los intermediarios financieros tradicionales, entre las economías ahorradoras e inversoras, debido a que otras instituciones financieras, o porque no asumen parte creciente de esta presencia.

La Innovación Financiera: Proceso de transformación y ampliación de las instituciones, prácticas, mercados e instrumentos financieros.

El Desarrollo Tecnológico: Las barreras geográficas de tiempo y comunicación quedaron superadas”

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

(Hernández, Fernández y Baptista, 2006), definen al diseño como al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto a los lineamientos de la investigación (si es que no se tiene hipótesis).

Clasificaciones de Investigación

(Hernández, Fernández y Baptista, 2006), afirman que es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños sobre la investigación cuantitativa, éstas son:

Investigación no Experimental: Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Se trata de estudios donde no hacemos variar de manera intencional las variables dependientes sobre otras variables.

El método que se utilizo es el inductivo. La inducción consiste en ir de los casos particulares a la generalización, se partió de la realidad del micro-crédito en la parroquia Malacatos y a través de la observación, registro, análisis y clasificación de la información y se formularon interpretaciones descriptivas.

El método deductivo que parte de principios generales a casos particulares, se rige en la lógica, se lo utilizó en la conceptualización del marco teórico.

JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SELECCIONADA

La clasificación de los barrios que se encuestaron se la realizó considerando el Plano Distrital de la ciudad de Loja, que reposa en la Ilustre Municipalidad de Loja, se plantea la utilización del método de muestreo aleatorio simple, por lo que no se cuenta con la información poblacional existente en las parroquias: El Sagrario, El Valle, San Sebastián y Sucre, esto se debe al nuevo Reordenamiento Territorial de la ciudad y el número de la población no consta en datos oficiales.

Herramienta de Investigación Utilizada

La herramienta de investigación que nos sirve como medio para el desarrollo de este trabajo son las encuestas que se aplicaron a las personas de los sectores seleccionados como muestra representativa para la obtención de la información.

Adicionalmente se considera como información complementaria las opiniones vertidas por los líderes y representantes de las instituciones bancarias, cooperativas y mutualistas que tienen un importantísimo conocimiento sobre el tema y pueden aportar con su valioso criterio.

La encuesta será elaborada tomando en consideración todos los aspectos que tenemos que investigar para poder obtener resultados reales y veraces, lo más clara posible y entendible para los encuestados.

DESCRIPCIÓN DE PARTICIPANTES

Número.

Para efectos del análisis aplicaremos las encuestas a la población de la ciudad de Loja de los barrios seleccionados tanto del sector urbano como del sector rural, por lo que se plantea la siguiente distribución:

Tabla 11. Distribución de Barrios Urbanos y Rurales de la Ciudad de Loja

Muestra	96	
Sector Urbano	38	40%
Sector Rural	58	60%
TOTAL	96	100%

Fuente 11. Aplicación de Metodología de Investigación

Explicado el método a utilizar, los barrios a encuestar en el sector urbano, considerando un total de 29 barrios y tomando en cuenta que el mayor número de Instituciones Financieras se encuentran ubicadas en el sector céntrico, se utilizará el método aleatorio simple, de los cuales se tomará 8 barrios del sector urbano, como se detalla a continuación:

Tabla 12. Distribución de Barrios Urbanos de la Ciudad de Loja

SECTOR URBANO	N° ENCUESTAS
<u>PARROQUIA EL SAGRARIO</u>	
El Valle	3
Zamora Huayco	5
<u>PARROQUIA SAN SEBASTIAN</u>	
Daniel Álvarez	2
Yaguarcuna	5
<u>PARROQUIA SUCRE</u>	
Perpetuo Socorro	8
Gran Colombia	8
<u>PARROQUIA EL VALLE</u>	
La Paz	3
San Cayetano	4
TOTAL	38

Fuente 12. Aplicación de la Metodología de Investigación

En lo que respecta a los barrios del sector rural, tomando en cuenta un total de 17 barrios ubicados en el sector rural de acuerdo a la distribución realizada por el Ilustre Municipio de Loja, se han considerado de forma aleatoria simple 9 barrios, centrándose más en este sector debido a la falta de cobertura por parte de las Instituciones Financieras.

A continuación se presenta la distribución de barrios, a los cuales se les aplicará la respectiva encuesta:

Tabla 13. Distribución de Barrios Rurales de la Ciudad de Loja

SECTOR RURAL	Nº ENCUESTAS
<u>PARROQUIA SAN SEBASTIAN</u>	
Argelia Alta	4
Punzara	6
Isidro Ayora	8
<u>PARROQUIA SUCRE</u>	
Tierras Coloradas	6
Plateado	9
Belén	9
<u>PARROQUIA EL VALLE</u>	
Carigán	7
Amable María	8
Motupe	7
TOTAL	58

Fuente 13. Aplicación de Metodología de Investigación

Género.

Las encuestas serán aplicadas tanto a mujeres como a hombres de edad adulta.

Nivel socioeconómico.

En lo referente al nivel socioeconómico, se aplicarán las encuestas a las personas de nivel alto, medio alto y medio bajo por cuanto en estos grupos se encuentran diversidad de opiniones tanto de las que reciben ingresos permanentes ya sea de trabajos independientes como de ingresos en relación de dependencia.

Características especiales relacionadas con el estudio.

Durante el desarrollo de ésta investigación se espera tener la colaboración de todas la personas escogidas para la obtención de la información requerida, se tiene pensado realizar este tipo trabajo en los momentos donde no se interrumpa las labores ordinarias de las personas, esto en lo relacionado a las personas del centro de la ciudad especialmente que cuentan con negocios propios y tienen que atender a los clientes continuamente, otra alternativa es visitar a las personas los fines de semana en sus domicilios, ya que por lo general es en esos días es donde se puede contar con la presencia de los jefes del hogar en sus domicilios, en horarios convenientes, ya que por cuestiones de movilización y de seguridad física se dificultaría realizarlas en horarios nocturnos, por las distancias en las que los barrios se encuentran localizados norte, sur este y oeste.

FUENTES Y RECOLECCIÓN DE DATOS.

La información para el desarrollo de ésta investigación provendrá en principio de las fuentes bibliográficas como libros, estudios, investigaciones relacionadas con el tema en mención, documentos relativos a informe y estadísticas editados por instituciones como el Banco

Central, Superintendencia de Bancos para respaldar de forma veraz y fundamentada la necesidad de llevar a cabo este proyecto investigativo, y en segunda instancia se obtendrá la información de las personas pertenecientes a los diferentes barrios que voluntariamente colaborarán en la contestación de las encuestas y de la opinión que se tendrá de los líderes de las diferentes instituciones financieras de la localidad. Este será el universo que constituirá la muestra para el análisis de datos.

Para el efecto se plantea el siguiente modelo de encuesta que está basada en los objetivos planteados para la investigación, la misma que contiene preguntas cerradas, abiertas y de múltiples opciones como se detalla en el Anexo No. 1.

CAPITULO 4.ANÁLISIS DE DATOS

DETALLES DEL ANÁLISIS

Una vez aplicada la encuesta a los diferentes sectores de estudio se procede a realizar el análisis de los datos obtenidos en la misma:

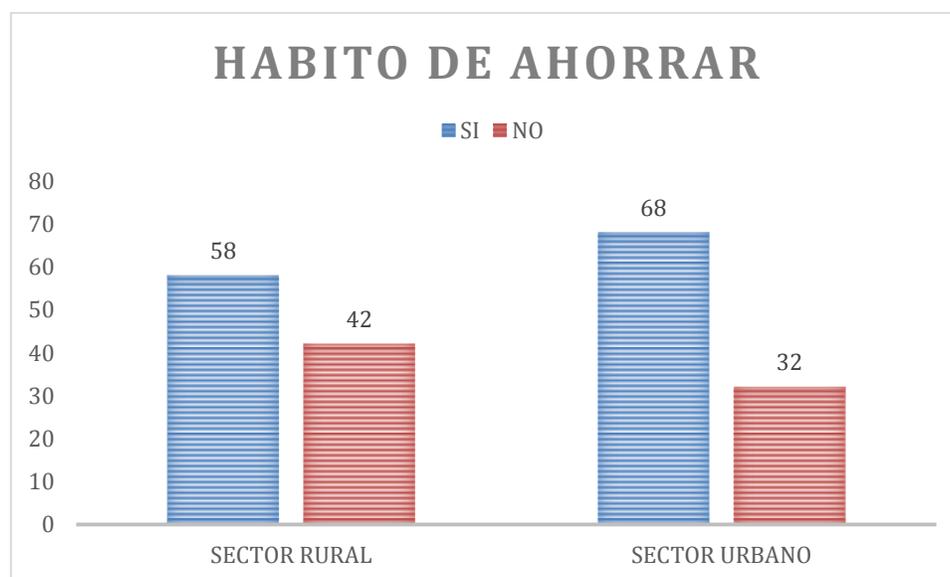


Figura 1. Hábitos de ahorro

Fuente 14. Aplicación de encuestas

La población objeto de estudio indica que el 58% de la población en el sector rural de la ciudad de Loja ahorra, cabe indicar que ellos señalaron que no es en grandes cantidades de unidades monetarias, el 42% restante no ahorra ya que apenas pueden cubrir sus necesidades básicas y no tienen dinero para ahorrar.

En lo referente al sector urbano de la ciudad de Loja el 68% de la población respondió que si ahorra y el 32% no lo hace.

Como se puede apreciar en el Figura la mayoría de los encuestados tiene el hábito de ahorrar ya sea en una Institución Financiera o en su hogar.

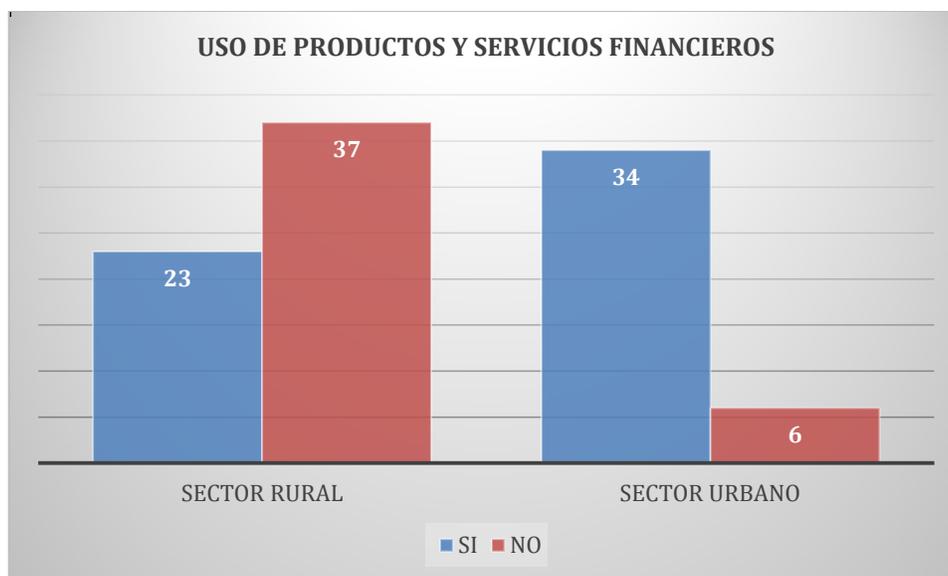


Figura 2. Uso de productos y servicios financieros

Fuente 15. Aplicación de encuestas

En el presente estudio se puede observar el 27% de la población en el sector rural sí utiliza productos y servicios financieros, en su mayoría de las Cooperativas y el 37% restante no utiliza productos y servicios financieros, los motivos para no utilizar es que no tienen conocimiento pleno de cómo funciona el Sistema Financiero Formal o por desconfianza en las Instituciones Financieras, otros de ellos expresaron que no tienen la necesidad de utilizar los productos y servicios financieros

En el sector urbano el 34% de la población hace uso de los productos y servicios financieros ya sea porque necesitan utilizarlos por el empleo en que se desempeñan o por que poseen negocios y necesitan realizar sus transacciones por medio de la banca formal, solamente el 6% de la población de este sector no hace uso de los productos y servicios financieros.

El sector rural es el mercado al que aún no se ha logrado bancarizar en su totalidad razón por la cual las Instituciones Financieras deberían concentrarse en atraer nuevos clientes.

Esta interrogante fue respondida por las personas que si hacen uso de los productos y servicios financieros.

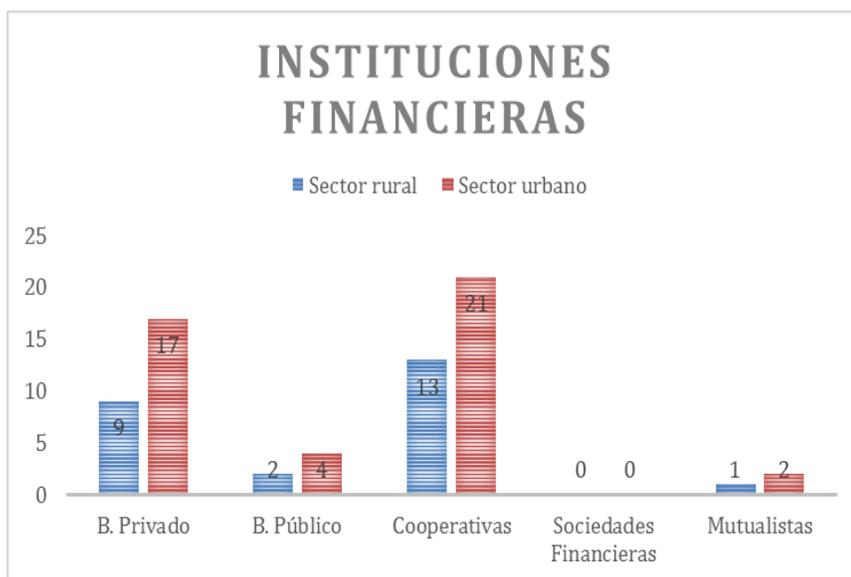


Figura 3. Instituciones financieras de su preferencia

Fuente 16. Aplicación de encuestas

Se puede determinar que las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos son las preferidas por las personas del sector rural ya que el 13% eligió esta opción por los servicios adicionales que ofrecen como la atención médica y dental, servicio de exequias.

Los bancos privados tienen un 8% de preferencia por la población del sector rural de la ciudad ya que los costos de apertura de sus productos son mayores a las de las Cooperativas, los bancos públicos y las mutualistas tienen un 2% y 1% respectivamente, las sociedades financieras no tienen presencia en el sector rural por que los productos y servicios que ellas ofrecen no son conocidos por ellos

En el sector urbano de la ciudad de Loja, indicaron que prefieren los bancos privados y a las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia con un 17%, la razón de que elijan a los bancos privados es porque estos tienen varios convenios con otros bancos que no

poseen puntos de atención en la ciudad y se les facilita realizar las transacciones que necesitan realizar a estos bancos.

Las Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos tienen una preferencia del 13% porque estas ofrecen servicios adicionales por costos muy bajos.

Los bancos públicos solo tienen un 4% y después de ellos están las mutualistas con un 2%.

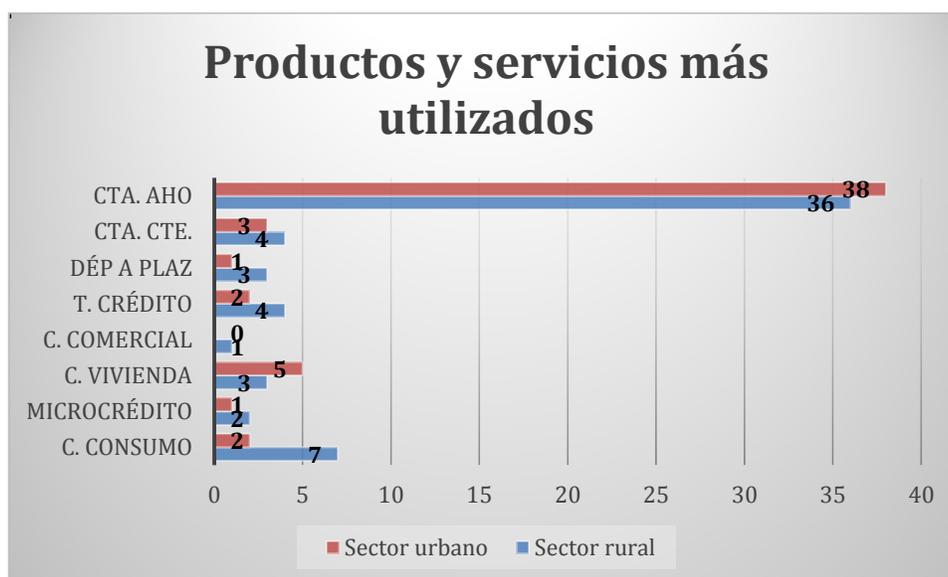


Figura 4. Productos y servicios financieros de mayor uso

Fuente 17. Aplicación de encuestas

En el sector rural el producto más utilizado es la cuenta de ahorro el 36% de la población en este sector eligió este tipo de producto porque es el más accesible y más utilizado, su costo de apertura es menor al del resto de productos, los depósitos a plazo tienen un 3% de preferencia principalmente los tienen en las cooperativas ya que se apertura con menos cantidad de dinero que en los bancos, el crédito comercial tiene solamente un 1% debido a que las personas de este sector temen no poder cumplir con sus pagos mes a mes ya que la mayor parte

de ellos no tienen ingresos fijos, el crédito de vivienda tiene una acogida de 3% y de consumo tienen un 7% y las tarjetas de crédito el 4%.

El microcrédito el 2% de preferencia debido a que en este sector la mayoría de las personas que habita en este sector recurren a otros medios de financiamiento.

El 52% de la población del sector urbano de la ciudad de Loja, una de las principales razones es que en sus empleos les pagan sus salarios a través de cuentas en las instituciones bancarias, los créditos de consumo tienen un 2% de acogida en el sector urbano los encuestados lo utilizaron principalmente para financiar un automóvil.

Las tarjetas de crédito tienen un 2% de acogida por parte de la población urbana, son utilizadas para poder pagar sus compras cuando no disponen de efectivo, el crédito de vivienda y el microcrédito tienen solamente un 1% de acogida ya que consideran que los créditos de vivienda tienen plazos muy cortos y en el caso del microcrédito las tasas de interés son las más altas lo que desanima a los clientes a acceder a uno, las cuentas corrientes y depósitos a plazo tienen solamente un 1% y el crédito comercial el 0% .

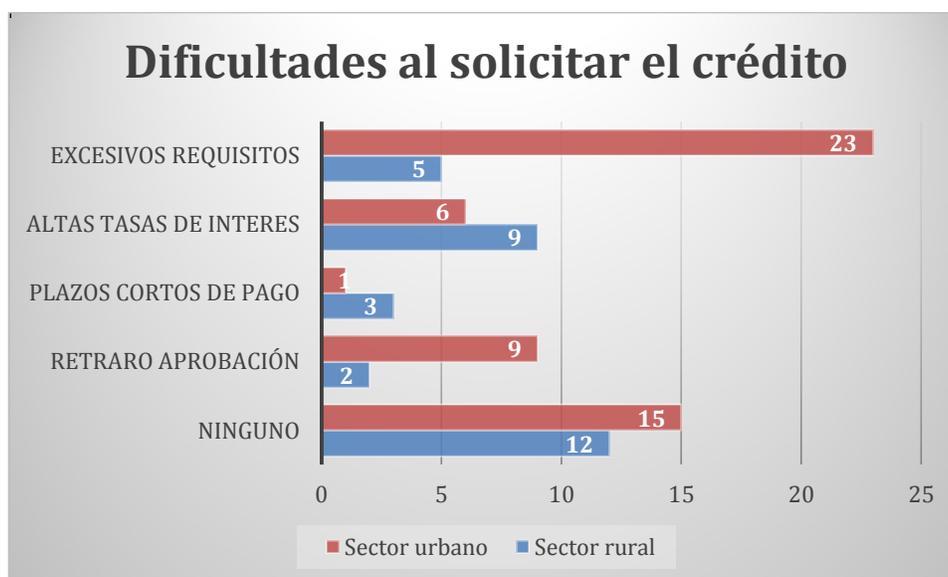


Figura 5. Problemas al solicitar crédito

Fuente 18. Aplicación de encuestas

En el sector rural el 12% manifestó que no tenía ningún problema ya que no han solicitado ninguna clase de crédito, el 5% considera que los excesivos requisitos son un problema al momento de solicitar un crédito ya que algunos de ellos no pueden cumplir con todos ellos, el 6% considera que las tasas de interés son muy altas especialmente en el microcrédito cabe recalcar que algunos de los encuestados no están informados sobre cómo se aplica la tasa de interés ya que ellos piensan que las tasas son mensuales, el 9% considera que el período de aprobación de un crédito no es realizado en el periodo de tiempo que les ofrecieron que ya estaría disponible, el 1% piensa que el plazo de pago es muy corto principalmente en el crédito de vivienda.

En el sector urbano el 23% de la población cree que las Instituciones Financieras exigen demasiados requisitos al momento de solicitar un crédito y que se invierte una gran cantidad de tiempo para recolectar los requisitos tanto del beneficiario como de su garante, el 15% piensa que no existe ningún problema al momento de solicitar un crédito ya que indicaron que en las Instituciones en que solicitaron su crédito cumplieron con todas sus expectativas, el 6% considera como problemas para acceder a un crédito las altas tasas de interés y el retraso en la aprobación en algunas ocasiones no fueron bien informados sobre los requisitos que tenían que presentar y esto dificulta la aprobación inmediata de sus préstamos, el 1% considera que los plazos de pago para un crédito son demasiado cortos y que ellos creen conveniente que los plazos de pago se extiendan un poco más.



Figura 6. Puntos de atención frecuente

Fuente 19. Aplicación de encuestas

En el sector rural de la ciudad de Loja el punto de atención predilecto con un 17% de preferencia por parte de la población en este sector, son las matrices ya que la mayoría de ellos tienen cuentas en la Coopmege, el banco de Loja y cooperativas, los cajeros automáticos tienen un 11% de uso por parte de los encuestados, estos los utilizan porque les resulta cómodo llevar solo la tarjeta y sacar su dinero y además evitar largas filas en las ventanillas, el 9% visitan las agencias ya que tienen contratado algún producto o servicio de algunas Instituciones que no son originarias de la ciudad o les resulta más cerca una agencia que las matrices de las Instituciones que fueron creadas en la ciudad.

El 3% utiliza las sucursales ya que existen Instituciones Financieras que solamente tienen sucursales ubicadas en nuestra ciudad.

En el sector urbano de la ciudad de Loja el punto de atención más utilizado es el cajero automático con un 22%, de la población indicaron que prefieren los cajeros ya que a estos se los puede usar las 24 horas del día todos los días de la semana, las matrices tienen un 21% de uso ya que prefieren utilizar los productos y servicios ofertados por las Instituciones Financieras de la ciudad y les queda mucho más cerca de su lugar de residencia, el 9% de la población visita con

mayor frecuencia las agencias porque les quedan más cerca principalmente los habitantes del barrio Daniel Álvarez.

Otra razón es que la Institución Financiera de su elección solo posee agencias en nuestra ciudad, las sucursales tienen un 4% de preferencia ya que existen varias Instituciones que solo tienen ubicadas sucursales para atender las necesidades de financiamiento de sus clientes.

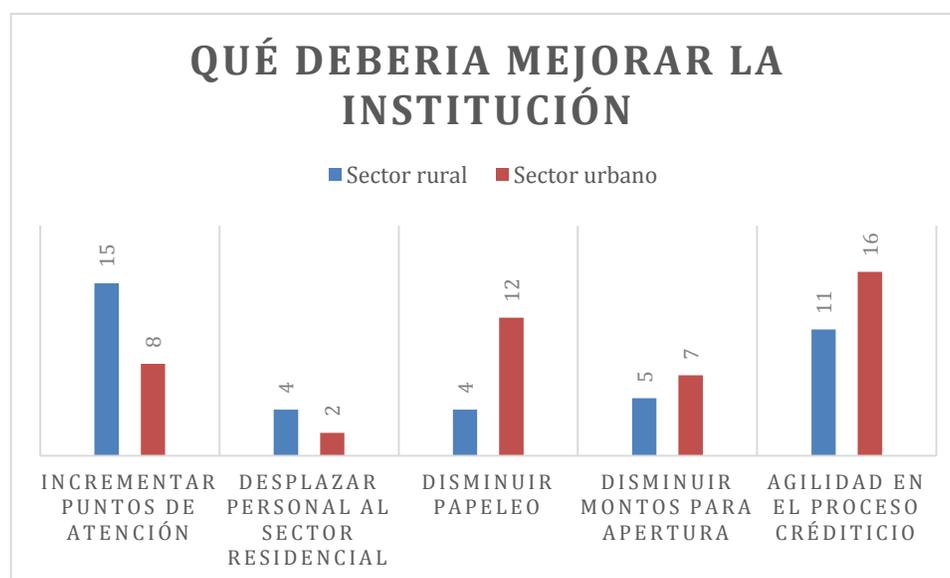


Figura 7. Debilidades en las instituciones financieras

Fuente 20. Aplicación de encuestas

El 15% de la población del sector rural piensan que es conveniente que las Instituciones Financieras incrementen puntos de atención que estén ubicados cerca del lugar de su domicilio para que ellos puedan realizar sus transacciones sin necesidad de tener que trasladarse al centro de la ciudad que es donde se encuentran ubicados la mayoría de los puntos de atención.

El 11% cree que se debe agilizar el proceso crediticio y no tardarse demasiado tiempo en aprobar un crédito y de esta manera afianzar los vínculos con el cliente, el 5% considera que se debería disminuir el monto de apertura tanto de las cuentas de ahorro como de las cuentas corrientes, los montos de apertura de las cuentas de ahorro principalmente en los bancos son elevados lo que impide que las personas del sector rural se vinculen con los bancos y elijan abrir

cuentas en las cooperativas reguladas, el 4% cree conveniente que las Instituciones Financieras envíen personal hacia el sector donde residen para que den a conocer y explicarles cómo funcionan los productos y servicios que ofrece la Institución a la que representan así mismo un 4% piensan que se debe disminuir el papeleo para la apertura una cuenta, hay requisitos como las referencias bancarias que no tienen todas las personas especialmente las de este sector y prefieren no abrir una cuenta ya que no pueden cumplir con toda la documentación principalmente en los bancos.

En las cooperativas hoy en día solamente piden una copia de la cédula certificado de votación y un bajo monto de apertura para crear una cuenta en su Institución.

En el sector urbano el 16% de la población cree que las Instituciones Financieras deben mejorar la agilidad en el proceso crediticio ya que se demoran demasiado tiempo en aprobarlos y los clientes necesitan que sus necesidades de financiamiento sean cumplidas en el menor tiempo posible, el 12% estima que se debe disminuir el papeleo para la apertura de cuentas de ahorro y corrientes o para cualquier otro tipo de productos y servicios que ofrezcan las Instituciones Financieras, el 8% de la población desea que las Instituciones Financieras incrementen puntos de atención en el sector en el residen como son los barrios de la Paz y San Cayetano y Yahuarquina.

El 7% considera que los montos de apertura deben disminuir en especial en los Bancos Privados que son los que piden montos de \$100 o más para la apertura de una cuenta de ahorros, el 2% cree que las Instituciones deben enviar personal que ofrezca sus productos puerta a puerta como lo hace la Cooperativa JEP.

En esta interrogante, se expresó el deseo de la población por contar con la presencia de un punto de atención financiero, en el sector donde residen, como se presenta a continuación:

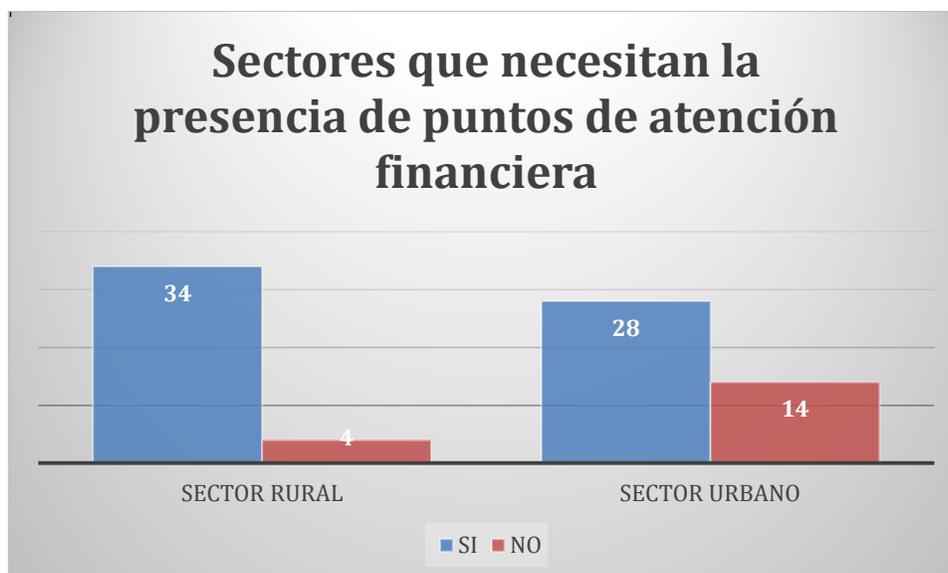


Figura 8. Sectores que desean la presencia de puntos de atención financieros

Fuente 21. Aplicación de encuestas

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, quienes hacen uso de los productos y servicios financieros, se determinó que en el sector rural el 34% de la población desea tener la presencia de una ventanilla o un cajero automático, para realizar sus transacciones (Amable María, Punzara, Argelia Alta, Isidro Ayora y Plateado), en este sector la mayoría de las personas cobran el bono.

En el sector urbano el 28% de la población desea la presencia de un punto de atención al cliente, específicamente dos barrios Zamora Huayco, Yahuarcoma, La Paz y San Cayetano, el 14% de la población en este sector no desean la presencia de un punto de atención porque tienen la cercanía de alguna oficina o un cajero automático como es el caso de los barrios: El Valle, Perpetuo Socorro, Gran Colombia.

En esta pregunta se muestran los datos de la población que no hace uso de los productos y servicios financieros, y se tuvo lo siguiente:

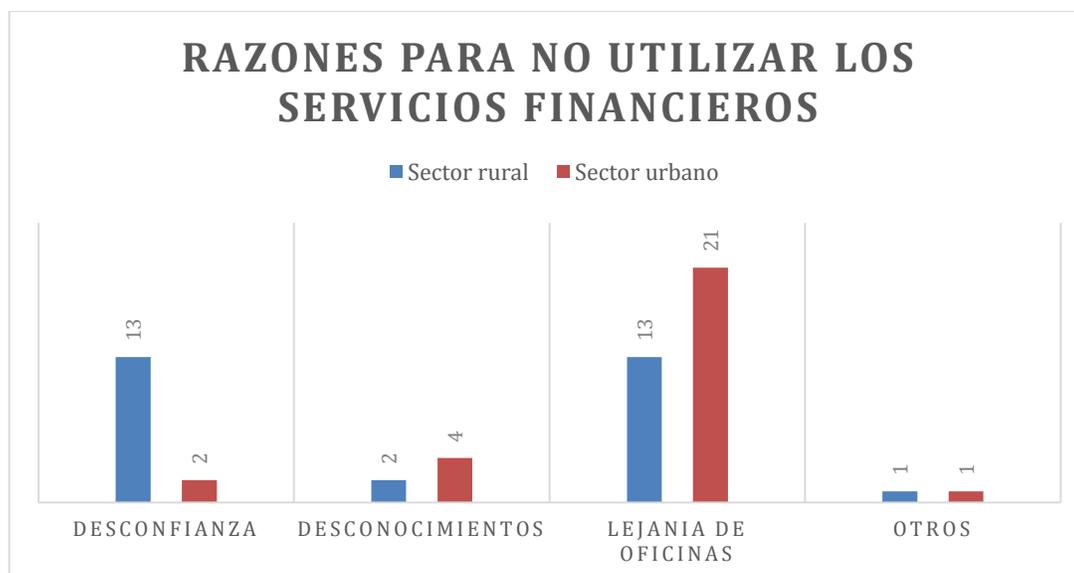


Figura 9. Razones para la no utilización de los productos y servicios financieros

Fuente 22. Aplicación de encuestas

La razón más importante que tienen las personas del sector rural para no hacer uso de los servicios financieros es por desconocimiento (4%), la mayoría de las personas creen que si apertura una cuenta de ahorros pierden el bono, además consideran que tener una cuenta de ahorros es para las personas acaudaladas y consideran que el gobierno podría quitarles sus tierras u otras pertenencias, además algunos no saben cómo manejar una cuenta, tienen temor de ir a las oficinas.

Otra de las razones es la desconfianza (13%), principalmente hacia los bancos por las crisis que han existido, la lejanía de las oficinas (13%) específicamente para quienes trabajan en la agricultura. Y otros de los encuestados no tienen interés y otros no poseen los recursos necesarios.

En el sector urbano estas razones son mínimas apenas representan el 4% en desconocimiento, señalaron el 2% desconfianza y otros como el desinterés con el 1%, y la lejanía de las oficinas está marcado con el 13%. El sector en que se debe trabajar más es en el rural.

Para especificar más en torno a las razones para la no apertura una cuenta de ahorros, se obtuvo lo siguiente:

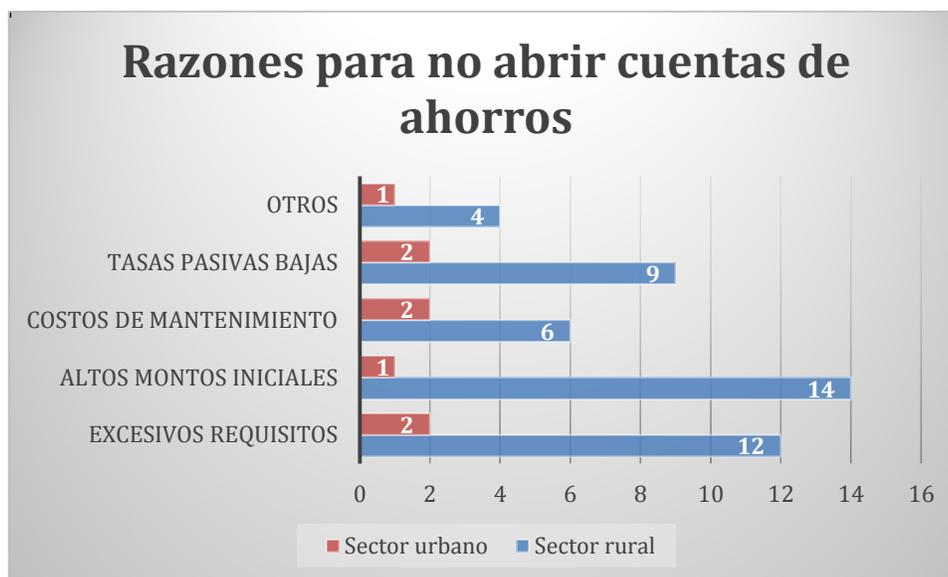


Figura 10. Razones para la no apertura de una cuenta de ahorros

Fuente 23. Aplicación de encuestas

En el sector rural de la ciudad el 14% del total de la población consideran que los altos montos iniciales principalmente en los Bancos Privados, les dificulta abrir una cuenta de ahorros, los excesivos requisitos (12%) son otro de los motivos, tales como referencias bancarias, las tasas pasivas bajas (9%) los desmotiva porque consideran que sus ahorros ganan casi nada de interés.

Costos de mantenimiento tiene el 4% porque en este sector algunos de los encuestados aún piensan que retirar su dinero de una cuenta de ahorros disminuye una cierta cantidad de sus ahorros. Y otra de las razones que dieron es la falta de recursos.

En el sector urbano existe una mayor cultura financiera, en su mayoría de los encuestados tienen una cuenta sea de ahorros o corriente aquellos que tienen negocios y pagan a sus proveedores con cheques.

Como se vio en la pregunta anterior el sector rural necesita una mayor atención por parte de las Instituciones Financieras.

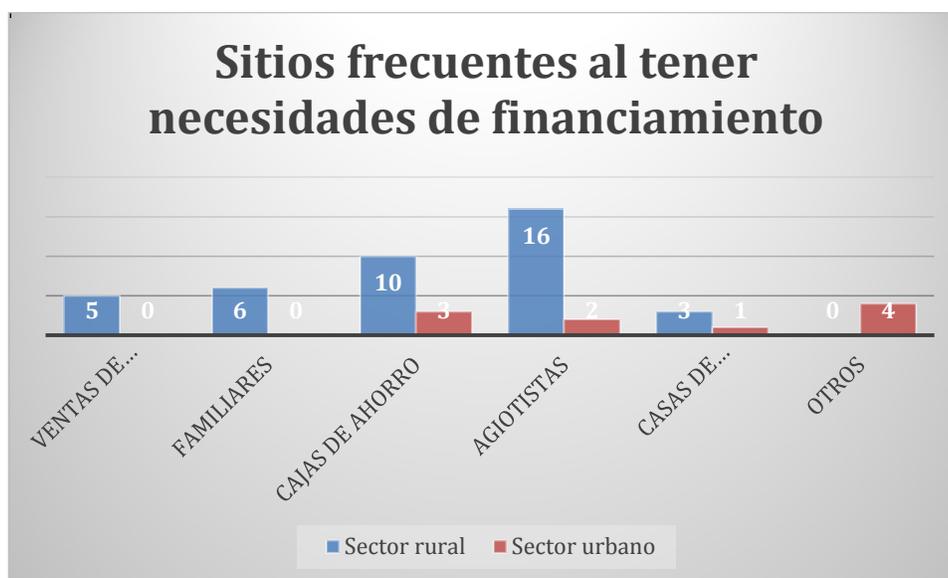


Figura 11. Sitios frecuentes al tener necesidades de financiamiento

Fuente 24. Aplicación de encuestas

La población tanto del sector urbano y rural que no hacen uso de los productos y servicios financieros, indicaron a donde recurrían en caso de tener necesidades de financiamiento:

En el sector rural de la ciudad, el 16% de la población recurre a los agiotistas o más conocidos como chulqueros, dicen que obtienen más fácilmente el dinero y es mucho más barato, el 6% recurre a los familiares a pedir préstamos, el 10% indico que formaba parte de una caja de ahorro y recurría ahí cuando lo necesitaba, el 5% vende sus pertenencias y el 3% intercambia sus cosechas por productos que necesitan y en última instancia recurren a las casas de empeño a dejar sus joyas.

En el sector urbano indican que no acuden a sus familiares y a los agiotistas cuando tienen necesidades de financiamiento en un 2%, y el 1% restante acude a las casas de empeño, lo que nos indica que en este sector más recurren a pedir préstamos en las Instituciones Financieras.

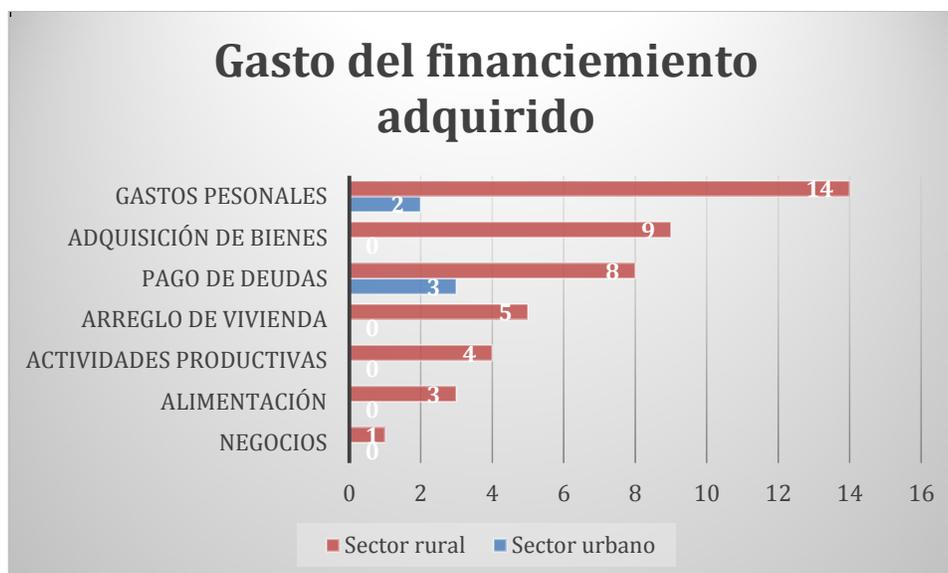


Figura 12. Gastos del financiamiento adquirido

Fuente 25. Aplicación de encuestas

Las personas tanto del sector rural y urbano, nos indicaron en que utilizaban su financiamiento adquirido en la pregunta anterior y se presenta lo siguiente:

En el sector rural de la ciudad utiliza más el financiamiento adquirido en gastos personales (14%) tales como son pago de arriendo, transporte, entre otros, la adquisición de bienes y pago de deudas el 8%, el 5% para arreglo de vivienda, el 4% para actividades productivas, el 3% para alimentación y el 1% para negocios varios.

En el sector urbano de la ciudad, expresaron que utilizaban el financiamiento adquirido el 3% de la población de este sector para el pago de deudas y el 2% para gastos personales y negocios varios, estas cifras indican que las personas tienen un mayor vínculo con la banca.

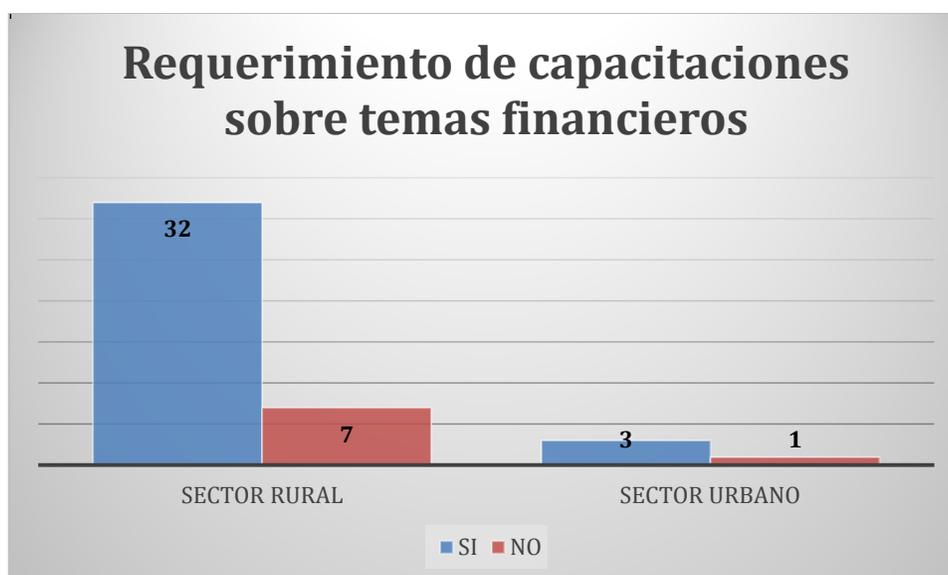


Figura 13. Requerimiento de capacitaciones sobre temas financieros

Fuente 26. Aplicación de encuestas

Al preguntar a las personas del sector urbano y rural de la ciudad, si deseaban recibir capacitaciones sobre temas financieros, respondieron lo siguiente:

En el sector rural debido al desconocimiento que tienen sobre lo que ofrecen las Instituciones Financieras y como se manejan, el 32% de la población indicaron que desean tener capacitaciones y solamente el 7% no deseaba tener capacitaciones sobre temas financieros.

En el sector urbano solamente el 3% de la población expresaron que deseaban tener capacitaciones y el 1% no desea tener capacitaciones de este tipo. Esto nos indica que en el sector urbano la personas en su mayoría se encuentran vinculadas al sistema financiero y conocen sobre los productos y servicios que ofrecen, además de cómo tener acceso a los mismos, situación que en la mayor parte de las personas encuestadas del sector no sucede.

Los temas sobre los cuales las personas tanto del sector rural y urbano desean conocer son los siguientes:

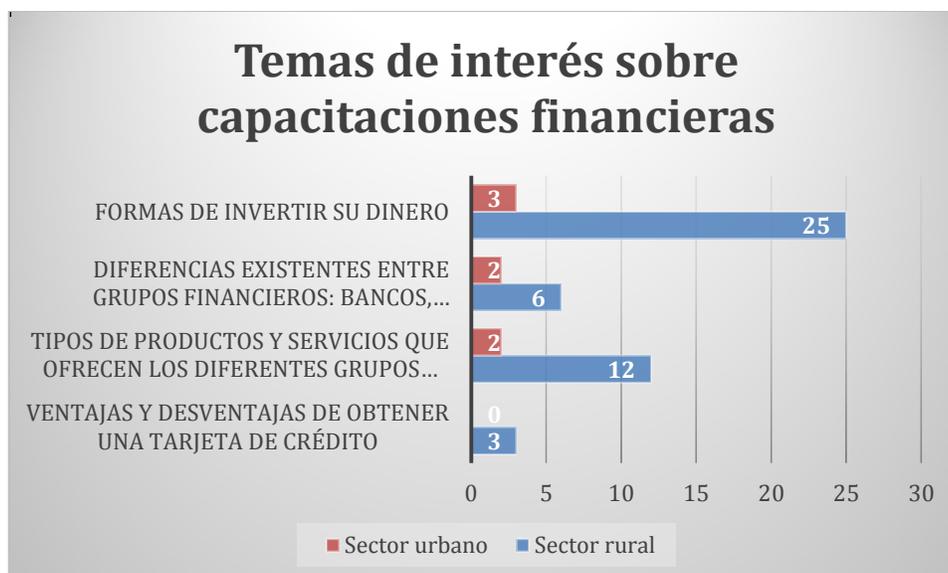


Figura 14. Temas de interés sobre capacitaciones sobre temas financieros

Fuente 27. Aplicación de encuestas

En el sector rural de la ciudad, el 25% de la población indicó que les gustaría recibir capacitaciones sobre las formas de invertir su dinero, el 12% desea conocer sobre los tipos de productos y servicios que ofrecen cada uno de los grupos financieros como lo son: Bancos, Cooperativas, Mutualistas, y Sociedades Financieras, el 6% quiere conocer sobre las diferencias que existen entre Bancos, Cooperativas, Mutualistas y Sociedades Financieras, por último solo el 3% de la población desean saber las ventajas y desventajas de tener una tarjeta de crédito.

En el sector urbano el 3% de la población desea conocer sobre las formas de invertir su dinero, y el 2% quiere conocer sobre las diferencias y los tipos de productos y servicios que ofrecen tanto los Bancos, Cooperativas, Mutualistas y Sociedades Financieras.

NIVELES DE BANCARIZACIÓN

Una vez analizada la información obtenida en la encuesta, y de acuerdo al concepto dado por la Superintendencia de Bancos específicamente por la Dirección Nacional de Estudios, Subdirección de Estadísticas y en concordancia con el estudio realizado por Macas y

Chuquirima p. 118 se llegó a determinar los niveles de Bancarización existentes en nuestra ciudad hasta la actualidad con los siguientes niveles:

$$\frac{\text{Numero de clientes por depósito cuenta corriente, ahorros, plazo, otros}}{\text{Total de la población}} \times 100$$

Bancos Privados

Los bancos privados tienen una participación importante en la ciudad, las universidades, fundaciones, empresas y negocios han realizado la apertura de una cuenta de ahorros y una cuenta corriente, que en su mayoría no solo pertenecen a una Institución Financiera sino a varias.

Los niveles de Bancarización calculados a partir de la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos, nos muestra lo siguiente:

$$\text{Bancarización 2001} = \frac{3975}{15855} \times 100$$

$$\text{Bancarización 2001} = 25,07$$

$$\text{Bancarización} = \frac{112987}{190245} \times 100$$

$$\text{Bancarización} = 59,39$$

Considerando el número de clientes en lo que respecta a cuentas de ahorro, cuentas corrientes, certificados de depósito y otros, la Banca Privada presente en nuestra ciudad ha incrementado del año 2001 al 2011 de 25,07% al 59,39% de las personas que hacen uso de estos servicios. Cabe señalar que esto nos indica que se ha incrementado en más del 100% debido a la gran oferta de productos y servicios en el mercado ya que actualmente la mitad de la población, cada uno tiene aperturada una cuenta o un certificado de depósito.

Bancarización por cuentas

Anteriormente se analizó las cuentas a nivel total, ahora se tendrá un mayor detalle, de cada una de las cuentas:

Tabla 14. Bancarización banca privada

BANCARIZACIÓN POR CUENTAS		
PRODUCTO	2001	2011
Ahorros	21,14%	51,07%
Corriente	2,18%	5,15%
Plazo	0,80%	2,14%
Otros Depósitos	0,95%	1,03%
Total	25,07%	59,39%

Fuente 28. Aplicación de encuestas

Como se puede apreciar en la tabla ha existido un incremento notable dentro de cada uno de los productos financieros, es así que la cuenta de ahorros con un 21,14% se incrementó a 51,07%, seguida por cuentas corrientes con el incremento de 2,18% a 5,15%, depósitos a plazo con 0,80% y ahora con 2,14% y otros depósitos con el 0,95% a 1,03%, cabe recalcar que en la cuenta otros están: cuentas por confirmar, depósitos de garantía y depósitos restringidos.

Bancos Públicos

Partiendo de la información que nos proporciona la Superintendencia de Bancos y Seguros, se tiene lo siguiente:

$$\text{Bancarización 2011} = \frac{128}{9785} \times 100$$

$$\text{Bancarización 2011} = 1,30$$

$$\text{Bancarización} = \frac{10248}{190245} \times 100$$

$$\text{Bancarización} = 5,39$$

Como se puede apreciar la cifra obtenida muestran un alentador crecimiento en bancarización de 1,30% en el año 2001 a 5,39% en el año 2011, esta cifra siempre ha sido baja debido a que la banca pública no se ha fijado en buscar alternativas de financiamiento para sectores desprotegidos a gran escala, más bien busca solo sectores establecidos como productivos para ofertar los productos, además es importante señalar que es muy baja con relación al número de habitantes existentes en la ciudad, esto se debe a la presencia de dos Bancos Públicos: Banco de Fomento y Banco del Estado, este último tiene una particularidad que da atención únicamente para financiar obra pública no a personas naturales sino únicamente a personas jurídicas que tienen dentro de su constitución financiera aportes directos del gobierno nacional, por lo que el segmento de mercado es definido.

Banco de Fomento tendría que realizar mayores esfuerzos, para lograr alcanzar una cifra más significativa dentro de los niveles de Bancarización en la ciudad.

Bancarización por cuentas

A continuación se presenta un detalle de los porcentajes de bancarización en cada una de las cuentas:

Tabla 15. Bancarización Banca Pública

BANCARIZACIÓN POR CUENTAS		
PRODUCTO	2001	2011
Ahorros	1,20%	4,68%
Corriente	0,10%	0,45%
Plazo	0,00%	0,18%
Otros Depósitos	0,00%	0,08%
Total	1,30%	5,39%

Fuente 29. Aplicación de encuestas

La cuenta que tiene mayor peso en lo que respecta a los Bancos Públicos es la cuenta de ahorros que al igual que todas las cuentas muestra un incremento del 1,20% en el año 2001 al 4,68% en el 2011, seguida por las cuentas corrientes de 0,10% a 0.45%, la cuenta otros depósitos del 0,00% al 0.18% y los certificados de depósito o cuentas a plazo un incremento del 0.08%.

Cooperativas

En nuestra ciudad la presencia de cooperativas es significativa, sin embargo, la información presentada corresponde a las cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, obteniendo así lo siguiente:

$$\text{Bancarización 2001} = \frac{11149}{58975} \times 100$$

$$\text{Bancarización 2001} = 18,90$$

$$\text{Bancarización} = \frac{98452}{190245} \times 100$$

Bancarización = 51,75

Esta cifra es significativa, considerando que las cooperativas no ofrecen ni cuentas corrientes, ni otro tipo de cuentas tales como: depósitos monetarios de instituciones financieras, depósitos de garantía, depósitos por conformar y operaciones de reporto. Aquí se puede observar un incremento del 18,90% al 51,75% del año 2001 al 2011, es importante recalcar que el sistema cooperativo es el que más se enfoca en generar bancarización por las facilidades de acceso a los productos que ofrecen estas entidades.

Bancarización por cuentas

Para especificar la medición de los niveles de bancarización, se obtuvo detallado a nivel de cuentas, los siguientes datos:

Tabla 16. Bancarización Banca Cooperativa

BANCARIZACIÓN POR CUENTAS		
PRODUCTO	2001	2011
Ahorros	18,90%	48,99%
Corriente	0,00%	0,00%
Plazo	0,00%	2,76%
Otros Depósitos	0,00%	0,00%
Total	18,90%	51,75%

Fuente 30. Aplicación de encuestas

La cuenta corriente y otros depósitos que no poseen las cooperativas de ahorro no sufren ningún efecto de incremento, se puede notar que la cuenta de ahorros es la que tiene una mayor concentración con un incremento del 18,90% al 48,99% del año 2001 al 2011, seguido por los depósitos a plazo con el 2,76%.

Mutualistas

En la ciudad, existe la presencia única de la Mutualista Pichincha, la cual en su ámbito de actividad no tiene competencia directa, analizando los datos obtenidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se obtuvo lo siguiente:

$$\text{Bancarización 2001} = \frac{392}{39875} \times 100$$

$$\text{Bancarización 2001} = 0,98$$

$$\text{Bancarización} = \frac{12479}{190245} \times 100$$

$$\text{Bancarización} = 6,55$$

Al igual que los bancos públicos, solamente la única mutualista presente en la ciudad, ofrece sus productos y servicios a la ciudadanía, en este caso la mutualista pichincha, dedicada a ofrecer productos viviendísticos aun de estas limitantes podemos observar el incremento en bancarización del 0,98% en el 2001 al 6,55% en el 2001 es decir que la población busca también este tipo de productos en el mercado.

Es claro que la mutualista, debe mejorar las formas de llegar al cliente o mejorar sus técnicas de marketing.

Bancarización por cuentas

Los porcentajes de bancarización se han detallado de mejor manera, considerando el peso que tiene cada una de las cuentas, como se detalla a continuación:

Tabla 17. Bancarización Banca Mutualista

PRODUCTO	2001	2011
Ahorros	0,98%	4,25%
Corriente	0,00%	0,00%
Plazo	0,00%	2,30%
Otros Depósitos	0,00%	0,00%
Total	0,98%	6,55%

Fuente 31. Aplicación de encuestas

A nivel de cuentas de ahorro se tienen un valor incremental de 0,98% al 4,25%, siendo esta la cuenta de mayor peso, seguida por los depósitos a plazo 2,30%, las cuentas corrientes presentan un incremento por no señalar valores, porque no se ofertan en este tipo de Entidad Financiera.

En este análisis de medición de los niveles de bancarización de los grupos financieros no se ha considerado a las sociedades financieras, puesto que no manejan cuentas de ahorro, cuentas corrientes y por ende no tienen un número de clientes, además en la ciudad las personas no han hecho uso de los certificados de depósito que ofrece esta Entidad, lo que impide este tipo de análisis.

Cobertura

Otro aspecto importante que se debe analizar para afianzar el análisis de los niveles de bancarización en la ciudad es la cobertura ya que permite identificar la cobertura de servicios por parte del sistema financiero en función de la población, de esta forma se obtuvo lo siguiente:

Tabla 18. Bancarización Cobertura

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE		
PRODUCTO	2001	2011
Banca privada	2,95%	7,90%
Banca pública	0,19%	0,80%
Cooperativas	1,13%	3,12%
Mutualistas	0,54%	4,00%
Sociedades financieras	0,00%	0,01%
Total	4,81%	15,83%

Fuente 32. Aplicación de encuestas

Como ya se analizó en los niveles de bancarización la banca privada en función del año 2001 y 2011 y se puede observar que ha existido un incremento notable que ha llegado de un 25.07% a un 59,39% de la población y en lo que respecta a cobertura han brindado de 2 puntos a 7 puntos de atención por cada 30.000 habitantes de la ciudad, cifra que aún es baja e indica que hay sectores que aún se los tiene descuidados, las cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos, han llegado a tener de 1 punto de atención a obtener 3,1 puntos de atención por cada 30.000 habitantes, cifra que es baja puesto que tienen un nivel de bancarización en el año 2001 de 18,90 y en el 2011 de 51,75%.

En el caso de la banca pública tiene una cobertura de 0,19 en el 2001 a 0.8 puntos en el 2011 de atención por cada 30.000 habitantes, cifra que va de la mano con el nivel de bancarización que tienen ha incrementado de 1,30 a 5,75%, indicando que tienen que elaborar nuevas estrategias para llegar a los sectores rurales.

La única mutualista presente en la ciudad tiene una cobertura de 0,54 puntos a 4 puntos de atención por cada 30.000 habitantes, cifra que va de la mano con el nivel de bancarización que tienen de 0,98% a 6,55%, indicando que tienen que elaborar nuevas estrategias para llegar a los sectores rurales.

Por último está la sociedad financiera presente en la ciudad, que cuenta con 0.01 puntos de atención por cada 30.000 habitantes estos no tienen un nivel de bancarización puesto que no manejan clientes, sin embargo en las encuestas realizadas no hubo ninguna persona que haga uso de los productos y servicios que ofrecen y además tienen un desconocimiento de cómo se manejan estas Instituciones.

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Potencialmente este estudio podría contribuir a determinar la importancia de incentivar la cultura del ahorro en la ciudadanía de la ciudad de Loja, ya que se podrá identificar los factores que están favoreciendo en el incremento de la bancarización y el impacto en la sociedad de la localidad; se podrá ayudar a concientizar a la ciudadanía de mantener una educación financiera que les permita incrementar sus ingresos invirtiendo sus ahorros en el sistema financiero para poder mejorar su calidad de vida con los beneficios que éstas les ofrecen, también podrá servir de fuente de información para futuras investigaciones que se realicen en la ciudad relacionadas con el ámbito financiero.

Y finalmente se podrá llevar a efecto la confirmación o negación de la hipótesis planteada relacionada con la bancarización como un medio para generar desarrollo económico en la ciudad de Loja, o se podrá determinar nuevos factores que están influyendo en este proceso, con todo lo expuesto anteriormente y con el resultado que arrojen las encuestas se podrá tener una respuesta más precisa de lo que realmente está sucediendo.

RESUMEN DE SESGOS DEL AUTOR

Los procedimientos y herramientas que se aplicarán están sustentados en las fuentes primarias de información obtenidos por la autora de ésta investigación, es decir de las 98

encuestas aplicadas a hombres y mujeres en edad adulta indistintamente del nivel de instrucción que tengan en la ciudad de Loja, encuestas que serán aplicadas durante el mes de noviembre de 2013.

El resultado que arrojan estas encuestas confirma el enunciado de las hipótesis planteadas de los factores que están interviniendo en el crecimiento de la bancarización en la ciudad de Loja.

Una vez que se aplicó las encuestas en los barrios escogidos de la ciudad de Loja pudimos determinar, cuales son los hábitos de ahorro de las personas se establecerá a través de porcentajes si es en niveles medios por cuanto sus ingresos permiten cubrir sus necesidades básicas.

Se determinó la utilización de los productos y servicios financieros tanto en el sector urbano como en sector de los barrios rurales, que instituciones prefieren bancos, cooperativas, mutualistas, etc. Como se puede evidenciar la gente tiene conocimiento básico de como funciona el Sistema Financiero Formal, y en algunos casos existe la desconfianza en las mismas.

Se pudo identificar que los productos financieros de mayor uso, son la cuenta de ahorro por ser más accesibles para obtener créditos y ahorrar un poco de dinero restante de sus actividades laborales, el cajero automático es otra herramienta muy utilizada por los usuarios del sistema financiero.

CAPITULO 5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se pudo evidenciar en la aplicación de las herramientas de investigación la bancarización mueve economías, y esto genera desarrollo para los pueblos, es así que a través de la bancarización se busca mejorar la calidad de vida de las comunidades que utilizan los servicios y productos que ofrece el sistema financiero.

Los beneficios económicos son mejorar los niveles de ingresos de las personas que usan los recursos económicos para emprender actividades económicas nuevas y generar fuentes de ingreso, beneficios sociales al permitirle vincularse en una sociedad para formar grupos económicos que permita compartir experiencias al usar los productos y servicios financieros, la inclusión al permitir que todas las personas puedan servirse de los productos de las instituciones financieras de acuerdo a sus niveles de ingresos y su economía.

Los obstáculos presentes son los excesivos requerimientos de las entidades financieras sin actuar con una política de inclusión económica y social para aquellas personas que no disponen de un ingreso fijo por relación de dependencia, lo que genera limitaciones en mejorar la calidad de vida de los habitantes y también generar nuevas microempresas para generar desarrollo en la provincia de Loja.

CONCLUSIONES

Con la presente investigación se pudo determinar que el nivel de bancarización de los Bancos Públicos es de 5,39% indicador bajo en comparación a los Bancos Privados que corresponde al 59,39%; debido a que la banca privada ofrece con mayor agilidad acceso a los servicios financieros con el fin de captar clientes, mientras que la banca pública se enfoca al sector productivo y de desarrollo.

El cuanto al nivel de bancarización por cuentas, se observa que las cuentas de ahorros en la banca privada tienen niveles altos llegando al 51,07%, pues tienen un mayor nivel de captación de clientes, por el fácil acceso a los productos y servicios; aunque estos tengan un costo muy elevado; en cuanto a los ahorros en el banco público el nivel de bancarización es de 4,68%, puesto que los clientes no mantienen ahorros por cuanto se les dificulta tener dinero improductivo y por el limitante acceso a los productos que estas entidades ofrecen.

Dentro de la cobertura para atención al cliente la banca privada sigue siendo líder en este indicador ya que ocupa el 7,90%, las mutualistas ocupan un 4% de cobertura de los clientes esto sucede por la oferta de crédito de vivienda y planes de vivienda para sus asociados, las cooperativas de ahorro y crédito reflejan un indicador de 3,12% de cobertura, lo que determina que estas entidades también son atractivas para los clientes y para hacer uso de los productos y servicios bancarios que estas entidades ofrecen.

El nivel de bancarización en la ciudad de Loja es alto, las personas usan los productos y servicios bancarios para generar desarrollo y mejorar la calidad de vida de las familias que hacen uso de este sistema.

RECOMENDACIONES

Unas de las recomendaciones básicas es realizar un estudio socio económico minucioso de los usuarios de los servicios y productos financieros, para ofertar estos de acuerdo a los requerimientos de cada uno y sobre todo a su situación socioeconómica, para que no se generen dificultades futuras para la institución como para los usuarios de la bancarización.

El nivel de bancarización puede incrementar si se busca sectores estratégicos para ofrecer los productos y servicios de cada sector, con el fin de mejorar las condiciones de vida de

la población y el hecho de ofrecer productos y servicios financieros a todos los sectores urbanos y rurales de la provincia y del país.

La Superintendencia de Bancos y Seguros debe mejorar su sistema para controlar a las Cooperativas de ahorro y Crédito que se aún no se encuentran bajo su tutela, para que estas no pongan en riesgo el capital de los socios que la conforman y así no crear nuevamente desconfianza en el Sistema.

El sistema financiero local debe crear productos y servicios que se ajusten a las necesidades de las personas del sector rural tales como ventanillas para cobrar el bono, y un producto especializado para ellos en la rama del microcrédito.

Las Instituciones Financieras no deben pedir documentación excesiva al momento de la apertura de algún tipo de producto y servicio ya que existen personas que no pueden cumplir con todos ellos.

.

REFERENCIAS

- Bailon Jorge. (10 de Enero de 2009). *<http://www.esquel.org.ec/gallery/pdfs/Loja.pps>*. Obtenido de *<http://www.esquel.org.ec/gallery/pdfs/Loja.pps>*
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. Mexico: MacGrawhill Interoamericana.
- Macas y Chuquirima. (18 de 03 de 2012). Análisis de los niveles de bancarización en el sector Urbano y Rural de la Ciudad de Loja, 2011. Loja: UTPL.
- Moreno Alfredo. (05 de 08 de 2013). *Bancarización y profundización financiera en el Ecuador en dolarización*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía.

ANEXO1
Modelo de Encuesta
Universidad San Francisco de Quito
Programa de Maestría en Administración Bancaria y Finanzas

Estimado ciudadano(a):

La presente encuesta busca recopilar información que permita elaborar un análisis sobre los niveles de bancarización en los sectores urbanos y rurales de la ciudad de Loja, por lo cual, nos permitimos solicitarle muy comedidamente, se digne contestar las siguientes preguntas:

A) DATOS INFORMATIVOS:

Barrio donde vive:

Parroquia:

1. Edad:

20-25 años ())
 26-31 años ())
 32-37 años ())
 38-43 años ())
 44 y más ())

2. Sexo:

Masculino () Femenino ())

3. Nivel de Educación:

Nivel primario ())	Nivel universitario ())
Nivel secundario ())	Postgrado ())
Nivel técnico ())	Ninguno ())

4. ¿Cuál es su ocupación actual?

Empleado Público ())	Profesional Independiente ())
Empleado Privado ())	Agricultor ())
Comerciante ())	Ama de Casa ())
Estudiante ())	
Chofer ())	
Otro.....	

B) CUESTIONARIO:

5. ¿Usted tiene el hábito de ahorrar?

Si ()) No ())

6. ¿Usted hace uso de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras de la localidad?

Si ()) No ())

(Si la respuesta es positiva siga contestando hasta la pregunta 12)

(Si la respuesta es negativa ir a la pregunta 13)

7. Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál es el tipo de Institución Financiera de su preferencia?

- Bancos Privados ()
 Cooperativas (Super Coop) ()
 Bancos Públicos ()
 Sociedades Financieras ()
 Cooperativas (Super Ban) ()
 Mutualistas ()

8. ¿Cuáles son los tipos de productos o servicios que usted utiliza?

- Cuenta de Ahorros ()
 Crédito Comercial ()
 Cuenta Corriente ()
 Crédito de Vivienda ()
 Depósitos a Plazo ()
 Microcrédito ()
 Tarjeta de Crédito ()
 Crédito de Consumo ()

(Soloseleccionar3opciones)

9. ¿Cuáles son los principales problemas que usted tiene al momento de solicitar un crédito?

- Excesivos requisitos ()
 Ninguna ()
 Altas tasas de interés ()
 Plazos cortos de pago ()
 Aprobación tardía ()

10. ¿Cuáles son los puntos de atención de las Instituciones Financieras que usted visita con mayor frecuencia?

- Matriz ()
 Cajeros Automáticos ()
 Sucursal ()
 Agencias ()

11. ¿Qué considera usted que deberían mejorar las Instituciones Financieras de la localidad para llegar de mejor manera al sector donde vive?

- Incrementar puntos de atención ()
 Desplazar persona a su sector residencial
 Disminuir papeleo para la apertura de una cuenta
 Disminución de montos para apertura
 Agilidad en el proceso crediticio

Solo seleccionar 2opciones

12. Le gustaría: ¿en el lugar donde usted vive, contar con la presencia de un cajero automático o un punto de atención de alguna Institución Financiera?

- Si () No ()

13. Si su respuesta a la pregunta 6 es negativa ¿Cuáles son las razones para no utilizar los productos o servicios que ofrecen las Instituciones Financieras?

- Desconfianza ()

Lejanía de las oficinas ()

Desconocimiento ()

Otros.....

14. ¿Cuáles son las razones para no apertura runa cuenta de ahorros?

Excesivos requisitos () Tasas pasivas bajas ()

Altos montos iniciales () Otro.....

Costos de mantenimiento ()

15. ¿En caso de tener necesidades de financiamiento a donde recurre usted?

Casas de Empeño () Familiares ()

Agiotistas (Chulqueros) () Venta de pertenencias ()

Cajas de Ahorro () Otros.....

16. Usualmente, ¿en que emplea el financiamiento adquirido?

Gastos personales ()

Actividades productivas ()

Adquisición de bienes ()

Alimentación ()

Pago de deudas ()

Negocio ()

Arreglo de vivienda ()

17. ¿Le gustaría recibir capacitaciones sobre temas financieros?

Sí ()

No ()

18. Si su respuesta fue positiva, ¿Cuáles serían los temas de su interés?

Formas de cómo invertir su dinero ()

Diferencias existentes entre grupos financieros: Bancos, Cooperativas, Mutualistas, Sociedades Financieras. ()

Tipos de productos y servicios que ofrecen los diferentes grupos financieros: Bancos, Cooperativas, Mutualistas, Sociedades Financieras. ()

Ventajas y desventajas de obtener una tarjeta de crédito ()

GRACIASPOR SU COLABORACIÓN

