



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
EN BANCA Y FINANZAS**

**Dificultades financieras que obstaculizan el desarrollo en
los bancos privados de Ecuador, años 2015 – 2020**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA
Y FINANZAS**

Autor: Torres Correa, Angie Yamilet

Director: Vélez Núñez, Franz Maurizio

LOJA

2022



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2022

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 14 de enero de 2021

Doctora

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

Director de la carrera de finanzas

Ciudad. –

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Dificultades financieras que obstaculizan el desarrollo en los bancos privados de Ecuador, años 2015 – 2020 realizado por Angie Yamilet Torres Correa ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Magister Franz Maurizio Vélez Núñez

C.I.: 1102774716

Correo electrónico: fmvelez@utpl.edu.ec

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, Angie Yamilet Torres Correa, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autora del Trabajo de Titulación denominado: Dificultades financieras que obstaculizan el desarrollo en los bancos privados de Ecuador, años 2015 – 2020, de la Carrera de Administración en Banca y Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: capítulo 1: marco teórico y referencial, capítulo 2: caracterización territorial, capítulo 3: metodología de la investigación, conclusiones y recomendaciones, siendo el Mgtr. Franz Maurizio Vélez Núñez, director del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación con la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....
Autor: Angie Yamilet Torres Correa

C.I.: 1150601845

Correo electrónico: aytorres2@utpl.edu.ec

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación está dedicado a mis padres, Iván Torres y Carmen Correa, quienes con su ayuda constante y esfuerzo económico han hecho posible que pueda llegar hasta aquí, este trabajo refleja la gratitud con ellos y con mi persona. ¡Lo hemos logrado!

Angie Torres

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mi padre Dios por permitirme estar aquí y gozar de mi familia, mi sustento mi fuerza mi fortaleza para lograr ser mejor cada día.

Mi agradecimiento profundo con mis amistades, Alisson Chamba, Fabiola Rodríguez y Pammela Carpio por su confianza y apoyo constante desde el inicio de esta etapa universitaria gracias por ser un pilar y un apoyo siempre.

Mi agradecimiento con los docentes de la carrera de finanzas, sus conocimientos transmitidos están dando frutos y somos el reflejo de lo que siembran en nosotros.

Mi agradecimiento con el Magister Franz Vélez Núñez por su acertada dirección en mi trabajo y su apoyo para lograr finalizarlo con éxito.

Finalmente, mi agradecimiento profundo con aquellas personas del cantón Loja y las distintas instituciones financieras privadas, quienes se tomaron unos minutos de su tiempo en su agenda para brindarme la información que necesité para este trabajo.

Angie Torres

Índice de contenido

Carátula.....	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	II
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice de contenido.....	VII
Resumen.....	1
Abstract	2
Introducción.....	3
Capítulo 1.....	5
Marco Teórico y Referencial.....	5
1.1 Economía Ecuatoriana.....	5
1.2 Sistema Financiero del Ecuador	6
1.2.1 Generalidades	6
1.2.2 Antecedentes.....	6
1.2.3 Estructura del sistema financiero	7
1.2.4 Órganos rectores del sistema financiero	7
1.2.5 Banca Privada	8
1.3 Crisis Financieras en el Ecuador	11
1.3.1 Endogeneidad en Ecuador por una economía dolarizada	13
1.3.2 Equilibrio financiero	14
1.4 Sistema financiero una mirada post - pandemia	15
1.5 Sistema financiero respuesta a la emergencia sanitaria.....	16
1.6 La banca ecuatoriana y las nuevas perspectivas de innovación	17
1.6.1 Repuesta de adaptación a la digitalización	18
1.6.2 Inclusión y densidad financiera en aporte al desarrollo.....	18
Capítulo 2.....	19
Caracterización Territorial.....	19

2.1	Caracterización de la banca privada	19
2.1.1	Antecedentes.....	19
2.2	Distribución de puntos de atención del sector financiero privado.....	20
2.3	Canales de atención de los bancos privados.....	23
2.4	Principales productos y servicios financieros de la banca privada	24
2.5	Saldo de captaciones de la banca privada.....	24
2.6	Saldo de las colocaciones de la banca privada	28
2.7	Evolución de los bancos privados	31
2.8	Inclusión financiera: cobertura por puntos de atención.....	32
2.9	Evidencia empírica sobre el desarrollo la banca privada ecuatoriana.....	34
2.9.1	La competitividad.....	34
2.9.2	Riesgo de crédito: evidencia en el sistema bancario privado ecuatoriano	36
Capítulo 3.....		37
Metodología y resultados.....		37
3.1	Metodología.....	37
3.1.1	Tipo de investigación.....	37
3.1.2	Enfoque de la investigación	37
3.1.3	Diseño de la investigación.....	38
3.1.4	Método de investigación.....	38
3.1.5	Población/muestra.....	39
3.1.6	Técnicas de recolección de datos.....	40
3.1.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
Resultados		42
Informe de la entrevista		42
Informe de encuesta		48
Discusión.....		67
Conclusiones.....		71
Recomendaciones		73
Referencias.....		75

Apéndice	80
Apéndice 1: Formato de entrevista	80
Apéndice 2: Formato de encuesta	82
Apéndice 3: Resultados de entrevista aplicada a los bancos privados del cantón Loja	84

índice de tablas

Tabla 1 Bancos privados del Ecuador segmentados por tamaño de activos.....	8
Tabla 2 Canales de atención bancos privados ecuatorianos	23
Tabla 3 Productos y servicios que ofrecen los bancos privados	24
Tabla 4 Bancos privados del Ecuador.....	39
Tabla 5 Nomenclatura de la fórmula de muestreo	40
Tabla 6 Pregunta 1 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	59
Tabla 7 Pregunta 2 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	61
Tabla 8 Pregunta 3 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	63
Tabla 9 Pregunta 4 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	65
Tabla 10 Pregunta 5 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	84
Tabla 11 Pregunta 6 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	85
Tabla 12 Pregunta 7 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	86
Tabla 13 Pregunta 8 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	87
Tabla 14 Pregunta 9 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	88
Tabla 15 Pregunta 10 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	89
Tabla 16 Pregunta 11 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	90
Tabla 17 Pregunta 12 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	91

Tabla 18 Pregunta 13 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	92
Tabla 19 Pregunta 14 entrevista dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados	93
Tabla 20 Dificultades financieras presentes en los bancos privados	94
Tabla 21 Perspectivas sobre la tensión y cambio con la llegada de la pandemia	95
Tabla 22 Mejoras necesarias de implementar en las instituciones financieras.....	96
Tabla 23 Aspectos que no se deberían realizar en la entidad financiera.....	97

Índice de Figuras

Figura 1 Ranking de patrimonio de bancos privados.....	10
Figura 2 Puntos de atención bancos grandes.....	20
Figura 3 Puntos de atención bancos medianos	21
Figura 4 Puntos de atención bancos pequeños.....	22
Figura 5 Saldo de captaciones bancos privados grandes	25
Figura 6 Saldos de captaciones bancos privados medianos.....	26
Figura 7 Saldo de captaciones de los bancos privados pequeños	27
Figura 8 Colocaciones de bancos privados grandes	28
Figura 9 Colocaciones de bancos privados Medianos	29
Figura 10 Colocaciones de bancos privados pequeños	30
Figura 11 Saldos de activos bancos privados 2015 - 2020.....	31
Figura 12 Cobertura por puntos de atención	33
Figura 13 Puntos de atención a nivel nacional	35
Figura 14 Productos y servicios financieros que ofrecen los bancos privados.....	49
Figura 15 Entorno económico como una dificultad para alcanzar mejoras en los servicios .50	
Figura 16 Confiable y de gran alcance el desarrollo financiero.....	51
Figura 17 Tasas de interés son accesibles	52
Figura 18 Innovación en los servicios y productos financieros	53
Figura 19 Mejoras en los productos y servicios financieros	54
Figura 20 Falta implementar innovación en los servicios que presta.....	55
Figura 21 Seguridad de los servicios financieros que ofrece la entidad	56
Figura 22 Conformidad con los servicios que le ofrece la entidad financiera	57
Figura 23 Considera adecuados los costes de las transacciones.....	58

Resumen

El objetivo del presente trabajo es analizar las dificultades financieras que afectan al desarrollo de los bancos privados ecuatorianos, empleando para ello una investigación cualitativa de carácter no experimental, que permitió hacer una recopilación de datos mediante una entrevista estructurada dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados, en donde el principal resultado fue el tema del cooperativismo presente en las plazas y la baja regulación para este sector que desencadena una competencia imperfecta, así también, se realizó una encuesta dirigida a clientes de los bancos privados, dando como principal resultado la falta de mejoras en los servicios financieros que ofrecen, como el tiempo de respuesta y la falta de mayor flexibilidad para el acceso al financiamiento; finalmente, el trabajo presenta un contraste sobre la perspectiva del cliente y el personal directivo de los bancos, sobre la situación que afrontaron en el momento del confinamiento.

Palabras clave: dificultades financieras, desarrollo financiero, cooperativismo.

Abstract

The objective of this paper is to analyze the financial difficulties that affect the development of Ecuadorian private banks, using qualitative research of non-experimental character, which allowed a data collection through a structured interview directed to managers and administrators of private banks, The main result was the issue of cooperativism present in the marketplaces and the low regulation for this sector that triggers imperfect competition. Also, a survey was conducted with clients of private banks, giving as the main result the lack of improvements in the financial services they offer, such as response time and the lack of greater flexibility for access to financing; Finally, the paper presents a contrast on the perspective of the client and the banks' management on the situation they faced at the time of the confinement.

Key words: financial difficulties, financial development, cooperativism.

Introducción

La siguiente investigación permitió hacer un análisis profundo de las dificultades financieras que obstaculizan el desarrollo de los bancos privados, abarcando para ello la exposición tanto del cliente como del personal administrativo y directivo de los bancos privados de modo que se logra exponer las falencias desde las dos perspectivas y presentar resultados esperados por parte del cliente y lo que las entidades se encuentran realizando ahora mismo para sobrellevar adecuadamente el entorno cambiante y al nuevo consumidor resultado de la pandemia.

Se realizó una recopilación de datos primero en fuentes bibliográficas que permitieron evidenciar los obstáculos que presenta la banca para desenvolverse tanto en el ámbito local como nacional, luego a través de una entrevista hacia los directivos y administrativos de los bancos privados se expone los obstáculos y limitaciones que complican su desarrollo en la plaza, seguidamente el resultado de la encuesta aplicada a clientes mediante la cual expresan su nivel de conformidad frente a los productos y servicios que les ofrecen como también dan su opinión sobre lo que esperan que las entidades ejecuten para mejorar el desarrollo considerando el tiempo de atención al cliente como factor clave.

El primer objetivo se logró cumplir a través de la recopilación bibliográfica que permitió exponer la falencias, limitaciones y obstáculos que han venido enfrentando los bancos durante los últimos años y que estancan las mejoras que se esperan alcanzar; además con la entrevista realizada al personal de los bancos se logró conocer su perspectiva de lo que consideran hoy en día como una limitante en el mercado que les complica dar un paso más fuerte a la banca de futuro y finalmente se da cumplimiento al objetivo tres con la aplicación de la encuesta a los clientes, quienes considerando el entorno y su experiencia de cliente dan su punto de vista y ponen en manifiesto lo que esperan de su banco, considerándose como retos a cumplir por la necesidad inmediata del nuevo consumidor y la personalización de la atención.

Por otra parte, en el desarrollo de la problemática se encontraron limitaciones como la complicación de la situación sanitaria por la pandemia de COVID-19 por lo que se procedió

a realizar un muestreo solo dentro del cantón Loja, sin embargo al existir diez entidades privadas se logró tener información de los bancos más grandes y medianos del país, dándole mayor relevancia a los resultados obtenidos; así también cabe indicar que por temas de sigilo bancario no se permitió grabar las entrevistas efectuadas a los directivos de los bancos así como recopilar información de las entidades financieras con datos más relevantes.

La metodología utilizada para llevar a cabo la exposición de resultados fue de carácter no experimental cualitativa en la que se empleó una entrevista estructura dirigida a los directivos y administrativos de los diez bancos privados presentes en la plaza de Loja, además, de la aplicación de una encuesta a una muestra no probabilística aleatoria simple de la Población Económicamente Activa del cantón Loja (PEA) dando como resultado una muestra de tamaño 382 usuarios de entidades financieras privadas.

El trabajo está estructurado por tres capítulos, en el capítulo uno se encuentra el marco teórico y referencial en el que se efectuó una recopilación bibliográfica y general sobre el sistema financiero nacional, en el capítulo dos denominado como caracterización territorial se desarrollan contenidos sobre la banca privada, sus antecedentes, generalidades, su evolución en el tiempo y limitantes de carácter local como nacional y finalmente el capítulo tres en donde se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los resultados y discusión, conclusiones y recomendaciones del trabajo ejecutado.

Por último, se reconoce la relevancia de los resultados expuestos en el presente trabajo, mismo que pone en evidencia el comportamiento de la banca entre los años 2016 y 2020, las limitantes que han surgido al tratar de alcanzar mejores niveles de bancarización, su transformación del mercado financiero, así como también, el trabajo expone un amplio contenido sobre lo que el usuario espera que la banca logre a futuro para sentirse más seguro, confiado y atendido; estos resultados pueden servir de guía para que los directivos y administrativos de los bancos analicen y puedan tener un mejor enfoque y que sus esfuerzos vayan encaminados en satisfacer las necesidades expuestas por el cliente, permitiéndoles estar a la vanguardia del entorno y los cambios en el consumidor de sus servicios y productos.

Capítulo uno

Marco Teórico y Referencial

1.1 Economía Ecuatoriana

Según Fierro (2020) en su breve análisis sobre la economía ecuatoriana, realizado a nivel de los 27 principales grupos económicos del país, entre los que se pueden citar los siguientes: Wright (Favorita), Eljuri, Pronaca, KFC, Nobis e Hidalgo & Hidalgo, los resultados expuestos por estos principales integrantes económicos dejan en evidencia un ligero crecimiento durante el periodo del año 2013 a 2017, en donde Ecuador registró un incremento del valor agregado bruto (VAP) del 29,6%, siendo este crecimiento significativo adjudicado a las políticas y al modelo económico desarrollado en el gobierno de Rafael Correa, el mismo que estaba basado en el impulso a la inversión pública, la infraestructura, el aumento de los ingresos reales, tanto para empleados públicos y privados, el aumento del consumo interno, mayor participación de la industria del extractivismo de (petróleo, gas, minería) y también una época marcada por el aumento de las importaciones de bienes y servicios.

Por otro lado, en un análisis más reciente sobre la situación económica del país según los datos expuestos por el Banco Mundial (2021) el entorno económico se muestra bastante afectado, reconociendo en primera instancia que el país se encontraba recuperando su estabilidad económica tras la recesión de los precios del petróleo que es uno de los productos más sobresalientes de su economía.

La situación se tornó más complicada con la llegada de la emergencia sanitaria a inicios de 2020, hecho que complicó aún más el panorama económico que se vivía en el país, lo cual trajo como resultado la exposición de las debilidades estructurales como carencia de amortiguadores macroeconómicos, un elevado índice de informalidad, sistemas de salud poco preparados y grandes brechas que dificultan a las personas el acceso a los servicios públicos del Estado.

1.2 Sistema Financiero del Ecuador

1.2.1 Generalidades

Ordóñez et al. (2020) manifiesta que el sistema financiero ecuatoriano es considerado como uno de los ejes más fundamentales para el desarrollo de la economía, por el alcance de la intermediación financiera que han venido ganando las instituciones que los conforman, aportando con el financiamiento para algunos sectores productivos sobresalientes en el país; sin embargo, el sistema financiero desde sus inicios ha venido enfrentando una serie de dificultades financieras, que son desencadenadas por la economía volátil en la que se desenvuelve el país.

Después de las crisis de 1999 la recuperación tras las secuelas resultó ser un proceso complicado para lograr reestablecer la confianza de los depositantes, pero tras años de haber luchado por un sistema financiero más seguro y controlado, las entidades financieras tienen una acogida favorable por parte de los ciudadanos, con la ampliación de las actividades económicas, lo cual ha permitido que se siga desarrollando la banca, y que de paso hacia el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros que complementan a la banca y ayudan en su proceso de desarrollo y bancarización a nivel nacional (Ordóñez et al., 2020).

1.2.2 Antecedentes

Para Tobar (2020) la evolución del Sistema Financiero de Ecuador viene marcado por tres etapas complicadas en la economía que ha dificultado el progreso y desarrollo, específicamente en avanzar con la bancarización por las exposiciones a las crisis que han dejado secuelas en el sistema y que aún siguen siendo temas de tratar en la actualidad; estas tres etapas corresponden, una primera previa a la dolarización, una segunda provocada por el crecimiento posterior a la dolarización y deja abierta una tercera etapa muy marcada por la situación sanitaria que inició en 2020; sin duda alguna esta será una de las más grandes secuelas para la economía a nivel mundial, y un paso bastante acelerado a la transformación y adaptación de la bancarización y la digitalización para las entidades del sistema financiero.

Por su parte, Uquillas y González (2020) destacan la importancia que ha tenido la incorporación de las microfinanzas en el sector privado ecuatoriano, sirviendo de invaluable ayuda para el crecimiento y desarrollo de las empresas medianas y pequeñas del país, que tienen amplias necesidades de financiamiento, tanto para capital de trabajo como para infraestructura, y a la vez contribuyen al desarrollo de los objetivos económicos y sociales de nuestra sociedad.

Así también, hablando del contexto de los bancos privados en Ecuador, cabe indicar que son entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos, y representan un considerable aporte en activos a nivel nacional que, a través de los años, y por el aumento de los productos y servicios financieros especializados, ha permitido evidenciar un crecimiento bastante significativo en cuanto al volumen de cartera de créditos e inversiones (Ordóñez et al., 2020).

1.2.3 Estructura del sistema financiero

De acuerdo, con el Código Orgánico Monetario y Financiero (2020) que entró en vigencia a partir de septiembre de 2014, y según su última modificación de febrero de 2020, se establece que las instituciones que forman parte del sistema financiero nacional son aquellas encargadas de: “la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras” (Art. 6).

1.2.4 Órganos rectores del sistema financiero

La Constitución de la República del Ecuador (2021) establece que “la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva que se instrumentará a través del Banco Central y que la ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública” (Art. 303).

Con todo y lo anterior, como uno de los órganos principales está la función que desempeña el Ministerio de Finanzas, así como por la Contraloría General del Estado y los órganos supervisores estatales de cada sector que están regulados por la Junta de Política

Monetaria y Financiera, que es además la encargada de la emisión de las políticas públicas y la regulación, tanto financiera como de seguros y valores; para el caso de bancos, mutualistas y sociedades financieras el ente encargado de la supervisión y control es la Superintendencia de Bancos, y por su parte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encarga del control en cooperativas, mutualistas de ahorro y vivienda, así como también la Superintendencia de Valores y Seguros rige para las compañías de seguros (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020).

La Superintendencia de Bancos (2018) controla dos sectores importantes que son el sistema financiero público de bancos y corporaciones, y por otra parte el sector privado constituido por bancos múltiples y especializados, además de los prestadores de servicios financieros y las entidades de servicios auxiliares; mientras que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) tiene bajo su responsabilidad la supervisión y control de las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas, entidades de servicios y mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda; la Superintendencia de Bancos (2018) controla 157 entidades. La SEPS a marzo de 2021 cuenta con 508 cooperativas de ahorro y crédito; y 4 asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda (COSEDE, 2021).

1.2.5 Banca Privada

Según datos de la Superintendencia de Bancos (2021a) en Ecuador hay 24 bancos privados, que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Bancos privados del Ecuador segmentados por tamaño de activos

Bancos Privados	Tamaño por activos	Año Constitución	Tipo banco
Banco Pichincha C. A.	Grande	1906	Nacional
Banco Del Pacífico S. A.	Grande	1972	Nacional
Banco De Guayaquil S. A.	Grande	1923	Nacional
Banco De La Producción S. A.	Grande	1978	Nacional
Banco Bolivariano C. A.	Mediano	1979	Nacional

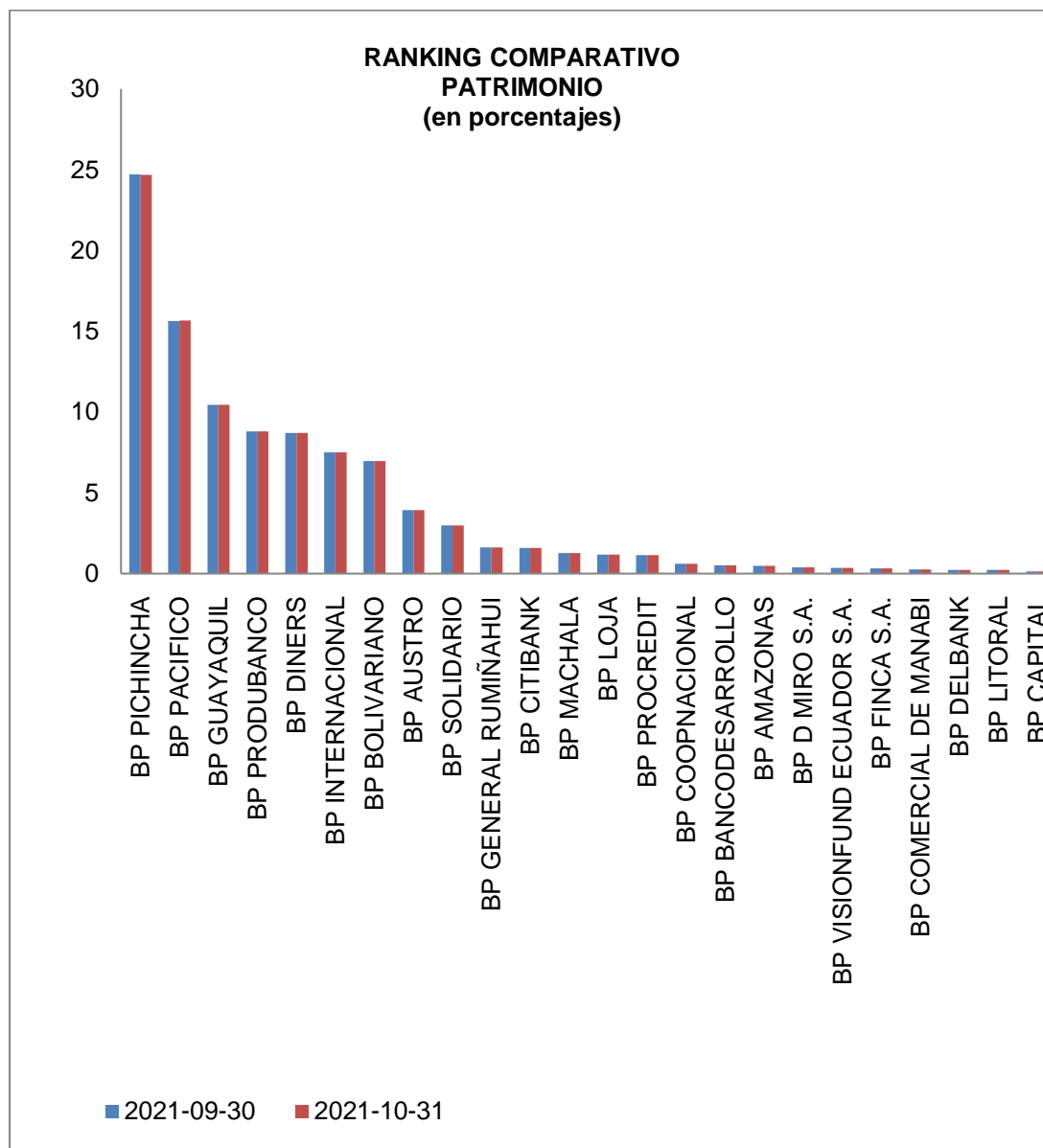
Banco Internacional S. A.	Mediano	1973	Nacional
Banco Del Austro S. A.	Mediano	1977	Nacional
Banco Diners Club del Ecuador	Mediano	2017	Nacional
Banco General Rumiñahui S. A.	Mediano	1988	Nacional
Banco De Machala S. A.	Mediano	1962	Nacional
Banco Solidario S. A.	Mediano	1996	Nacional
Citibank N. A.	Mediano	1812	Extranjero
Banco De Loja S. A.	Mediano	1967	Nacional
Banco Procredit S. A.	Pequeño	2005	Nacional
Banco Amazonas S. A.	Pequeño	1975	Nacional
Banco Desarrollo De Los Pueblos	Pequeño	2017	Nacional
Banco Coopnacional S. A.	Pequeño	1978	Nacional
Banco D-Miro S. A.	Pequeño	2011	Nacional
Banco Finca S. A.	Pequeño	2008	Nacional
Banco VisiónFund Ecuador	Pequeño	1995	Nacional
Banco Comercial De Manabí S. A.	Pequeño	1980	Nacional
Banco Del Litoral S. A.	Pequeño	1990	Nacional
Banco Delbank S. A.	Pequeño	2004	Nacional
Banco Capital S. A.	Pequeño	1993	Nacional
Total		24	Bancos privados

Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021a).

Por otra parte, según datos estadísticos mensuales sobre informes de patrimonio de los bancos privados a octubre de 2021, la Superintendencia de Bancos (2021b) reporta como principales entidades más grandes, por su patrimonio, en primer lugar al Banco Pichincha, seguido de Banco Pacífico, Banco Guayaquil, Produbanco, Banco Diners Club, Banco Internacional y Banco Bolivariano, quienes representan las 7 entidades más grandes respecto de su patrimonio, aunque cabe indicar que los cuatro principales Bancos han mantenido su posición en el análisis a nivel de activos y patrimonio como se presenta en la figura a continuación:

Figura 1

Ranking de patrimonio de bancos privados



Nota. Tomado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

Por su parte, el Banco Pichincha mantiene su posición de banco principal y más grande del país, tanto a nivel de activos, pasivos, patrimonio, inversiones brutas, cartera bruta, depósitos a la vista, depósitos a plazo, capital, reservas y de resultados, con montos que superan ampliamente a los demás bancos; le sigue el Banco Pacífico que también tiene una importante participación en el mercado (Superintendencia de Bancos, 2021c).

1.3 Crisis Financieras en el Ecuador

La historia del sistema financiero ecuatoriano empieza en el gobierno de Gabriel García Moreno, quien procuró la modernización del país en términos de materia económica; es así que en el año de 1860 nace el Banco “Caja de Amortización” siendo uno de los primeros autorizados por el Estado y tiempo después Manuel de Luzarraga promueve el Banco “La Casa”; sin embargo, se puede considerar que el primer banco del Ecuador ya consolidado fue constituido en 1862 bajo el nombre de “Banco Continental” el mismo que fue fundado por 50 comerciantes Guayaquileños (Paz y Cepeda, 2016, p. 9).

Tiempo después, con el poder acumulado del Banco Continental y del Banco Ecuador dan como resultado una guerra entre bancos en el año de 1968, la cual tiene lugar en las difamaciones causadas, las negociaciones y aceptaciones de billetes de bancos contrarias que no estaban permitidas por la Ley y por otra parte la intervención del Ministerio de Hacienda para aceptar o retirar billetes de circulación, de tal manera que el poder del sistema bancario llegó a estar en manos del Banco Continental, por la no existencia de una Ley de Bancos, de modo que se tenían que regir a los estatutos de tal entidad; esta influencia de las instituciones bancarias privadas en la política pública genera ciertas discrepancias en el sistema financiero al existir favoritismo para algunos bancos (Superintendencia de Bancos, 2016, pp. 16-17).

El siglo XX, después, con la modificación a la Ley de Bancos en 1994 durante el gobierno de Sixto Durán Ballén, se da apertura a que las entidades puedan vincularse en otras actividades económicas, siendo esta es una de las principales causas que desatan los malos manejos, y en 1996 con la caída del Banco Continental, uno de los más importantes de la época, empieza el estallido de la crisis bancaria generando pánico en las personas que mantenían sus ahorros en las instituciones (Suárez y Mendieta, 2019).

Como parte de factores externos ocasionados en 1998 están los impactos de la crisis de la economía brasilera y rusa, considerando que para entonces el país enfrentaba un déficit de 6% de su producto interno bruto y el precio del petróleo que se cotizaba en USD 9; los estragos causados por el fenómeno del Niño en la Costa, que afectaron las plantaciones de

cacao y demás cultivos agrícolas provocaron la recesión de la economía y dieron paso a una acumulación de las obligaciones financieras aumentando el endeudamiento; y por otra parte, las tensiones entre Ecuador y Perú estaban presentes nuevamente. Estas dificultades económicas ocasionaron que los depositantes retiren el dinero de los bancos y la banca privada terminara quedándose sin liquidez, obligándose a pedir prestados fondos del Banco Central (Superintendencia de Bancos, 2016, pp. 17-18).

En 1999 con el gobierno de Jamil Mahuad se dan varias corridas bancarias, luego de que Filanbanco empieza a presentar problemas de solvencia generando incertidumbre en la población; una parte importante de los depositantes empezaron a retirar sus ahorros y cambiarlos a dólares lo que evidenciaba poco a poco un panorama de mayor fragilidad financiera; el Superintendente de Bancos Jorge Egas toma medidas y el 9 de marzo de 1999 se decreta el feriado bancario, para lo cual se dispone el congelamiento de los depósitos en el mismo año, y bancos como el Progreso empezaron su declive por falta de liquidez a pesar de todas las medidas tomadas para evitar el retiro masivo de depósitos (Superintendencia de Bancos, 2016, pp. 19-20).

Las recetas neoliberales planteadas como parte de la modernización al sistema financiero no llegaron a cumplir con su objetivo por lo que se origina la caída en cadena de los bancos; la depresión fue tan profunda que el país tuvo que adoptar la dolarización como una salida a la devaluación del sucre, y por tanto esta crisis trajo consigo la desconfianza de la población hacia las instituciones financieras y la elevada inflación que minimizó la riqueza de los ecuatorianos, su calidad de vida y bienestar (Superintendencia de Bancos, 2016, p. 9).

Luego de la crisis de 1999 y la adopción de la dolarización las entidades del sistema financiero han tratado de adaptarse de mejor manera a los distintos cambios que se generan a nivel económico y que afectan directamente a su desempeño (Ordóñez et al., 2020). Sin embargo, más tarde la crisis internacional afectó nuevamente la economía ecuatoriana ya que en 2015 dejó de recibir alrededor de USD 7.000 millones de ingresos, por el impacto que se originó a todos los sectores económicos, incluyendo el sector financiero con la disminución de las captaciones y falta de liquidez (Superintendencia de Bancos, 2016, pp. 20-21). En la

actualidad, con la incorporación de las políticas emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, sumado al control de la Superintendencia de Bancos y la SEPS, el entorno económico más estable genera más seguridad para los clientes y también para que las entidades financieras puedan seguir su desarrollo; solo cabe mencionar que la crisis sanitaria que inicio en 2020, propone otro panorama para las instituciones en cuanto a la innovación y agilidad de sus sistemas transaccionales y operativos, tras el nacimiento de un nuevo consumidor para la banca.

1.3.1 Endogeneidad en Ecuador por una economía dolarizada

Barrera y López (2020) manifiestan que la dolarización que adoptó Ecuador limita obviamente su capacidad de manejar y emitir su propia moneda, ya que a partir de la dolarización que toma el país en el año 2000 se realizan varias estimaciones que tratan de explicar el comportamiento de la oferta monetaria y la liquidez de la economía; en su investigación desarrollada sustentan, que la dolarización es endógena lo que lleva a decir que la economía ecuatoriana no solo depende del saldo de la balanza de pagos para determinar su oferta monetaria en el país, pues la determinación de la oferta va condicionada también por el desempeño de la economía, y sustentan su idea al indicar que la creación monetaria ocurre por las necesidades de producción y consumo que tienen los hogares y las empresas, por lo que la participación que tiene la banca comercial para atender estas necesidades a través del crédito bancario es uno de los factores necesarios de tener en cuenta para el cálculo de la oferta monetaria del país.

Del mismo modo, Pérez y Guncay (2019) en su análisis desde una perspectiva Post-Keynesiana destacan que aunque el saldo de la balanza de pagos juega un papel importante en la determinación de la política monetaria en el país, no necesariamente es la única variable que determina la oferta en sí, sino más bien, considera que se determina por el desempeño de la economía y esto relacionado a la banca comercial y la intermediación financiera que permite recoger las necesidades de la economía en general.

Se evidencia que el comportamiento de la economía tiene mayor incidencia en la oferta monetaria, pues depende más del movimiento económico que del saldo de la balanza de pagos del país, por ello Barrera y López (2020) contraponen la idea propuesta por el Código Orgánico Monetario y Financiero en el que establece que la política monetaria se realiza de manera exógena en el país; en cambio, los autores manifiestan que hay un comportamiento endógeno al depender de otras variables para la creación monetaria.

Por otra parte, Barrera y López (2020) manifiestan la necesidad de que el Banco Central permita una mayor elasticidad entre la tasa de interés y la demanda del crédito para las colocaciones en la banca comercial, utilizando para ello la tasa de interés de corto plazo para controlar posibles problemas de liquidez ya que la banca en la actualidad mantiene un comportamiento pasivo frente a la demanda del crédito; de modo que considerando su participación importante en la determinación de la oferta monetaria se estima que es una forma en que se puede lograr mayores alcances en cuanto a temas de crecimiento y desarrollo. Además, de indicar que la balanza de pagos no es la principal determinante de la liquidez de la economía ecuatoriana, según sus estimaciones realizadas, un shock acumulado sobre la balanza de pagos solo incrementa un 1% de la oferta monetaria por un periodo de 6 trimestres y por lo contrario un shock acumulado sobre el crédito bancario.

1.3.2 Equilibrio financiero

A raíz de las crisis financieras enfrentadas por la economía ecuatoriana Suárez y Mendieta (2019) en su análisis sobre la desigual y la inestabilidad manifiestan que el sistema financiero nacional es un elemento muy importante y clave para lograr el desarrollo del país, por ende, es importante que exista una estabilidad financiera; las secuelas de las crisis expuestas a largo plazo afectan a las clases medias y bajas y esto a su vez desencadena un sin número de acontecimientos como la reducción de consumo de la clase baja por la falta de recursos; por esta razón se considera necesaria la aplicación e instrumentación de políticas que permitan un desarrollo estable y progresivo; así también, apoya la causa de fortalecer la dolarización como un medio de estabilidad y contención de la inflación.

Por otro lado, Suárez y Mendieta (2019) manifiestan que la emisión de una política fiscal agresiva desequilibra el mercado para el sistema financiero, una inserción de política del Banco Central que vaya dirigida a la expansión de la oferta monetaria solo originará que se incremente la inflación y con ello exista un desequilibrio económico; recalcan entonces la incidencia que tienen las políticas fiscales en el crecimiento y desarrollo que puede lograr la banca, la emisión de las políticas estatales son ampliamente rechazadas por la ortodoxia, por los efectos que se ven en la economía y sus impactos.

1.4 Sistema financiero una mirada post - pandemia

En la etapa posterior a la llegada de la pandemia la economía ecuatoriana presentaba un estancamiento de su Producto Interno Bruto (PIB) nacional en relación con el 2018, por lo que el crecimiento reportado para 2019 fue de 0,05%, por otro lado, el país se encontraba en una incertidumbre social ocasionada por las medidas económicas implementadas por el gobierno en octubre de 2019 que influenciaban al descontento de la población (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax, 2020).

Por otra parte, Demirgüç et al. (2018) destacan que la industria bancaria se venía enfrentando a una intensa transformación en la actividad que realizan, refiriéndose con ello a la necesidad de reinventarse en la prestación de servicios financieros, desafiando elevados costos que suponía esta transformación para anclarse a la virtualidad con canales de atención para los clientes, inclusive iba surgiendo la necesidad de ajustar sus estructuras.

El desarrollo de tecnología tales como microchips para procesos de pago en los diferentes establecimiento comerciales, los algoritmos capaces de efectuar un diagnóstico médico que revolucionaba inclusive la contratación de los seguros de vida, así como también el desarrollo de los chatbots que sustituían en gran medida a la atención brindada al cliente mediante el call center; por mencionar solo algunas de las modificaciones que se han venido generando en el mundo de las finanzas y que siguen en su proceso de ejecución e implementación para algunas instituciones que les ha cogido de lleno anclarse a este proceso

de las nuevas plataformas y sistemas de atención totalmente virtuales, con la eficacia y agilidad que el cliente exige (Igual, 2018).

1.5 Sistema financiero respuesta a la emergencia sanitaria

A partir de la declaración de emergencia en el país en marzo de 2020 dictada por el gobierno debido a la llegada de la pandemia por COVID – 19, la economía nacional se vio envuelta en una contracción económica bastante fuerte con resultados de pérdidas, cifra que se suma al bajo nivel de ventas de las empresas y el aumento del desempleo; por una parte se trató de salvaguardar la vida de las personas sin embargo los costos ocasionados por la paralización de las diferentes actividades económicas aún son incalculables (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax, 2020).

Además, entre las medidas tomadas por los entes de control en el país para contrarrestar el golpe económico de las empresas, el ministerio de Finanzas propuso el programa reactívale, Ecuador con el fin de otorgar líneas de crédito preferenciales que les permitan a las empresas cubrir su nómina, costos operativo y obligaciones (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). Así mismo, la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2020) a través de la resolución emitida permite que las entidades del sistema financiero ofrezcan a sus clientes y socios el diferimiento extraordinario de obligaciones, con el fin de apoyar en el cumplimiento de sus obligaciones sin recargos por mora o calificaciones de riesgo.

Al mismo tiempo, de acuerdo con Arango (2020) para el sector financiero la llegada de la pandemia supuso la creación de un comité de atención de emergencias, aliado a la implementación de un plan de continuidad para mantener la atención, salvaguardando su bienestar y el de los colaboradores de la entidad acogiéndose a las medidas de bioseguridad; por otra parte, se presentaba la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, mejorar la ciberseguridad, incrementar la capacidad de monitoreo que aseguren el funcionamiento de los canales digitales de atención para las transacciones de los clientes.

1.6 La banca ecuatoriana y las nuevas perspectivas de innovación

Considerando las situaciones complicadas de la economía ecuatoriana en los últimos años, LLamuca et al. (2019) hace referencia a las instituciones financieras privadas con un análisis de las cuatro principales entidades financieras del sector privado ecuatoriano en el que indica el trabajo realizado en cuanto a desarrollo e innovación, sin embargo, se abre un tema importante en lo que respecta a la ciberseguridad, en su estudio demuestra que los principales bancos del país, o sea Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil y Produbanco cuentan con aplicativos tecnológicos desarrollados y se han adaptado de mejor manera a la diversas situaciones para dar respuesta a los clientes, facilitándoles la interacción y transaccionalidad mediante sus bancas web y móviles.

Por otra parte, se evidencia que aún se necesita trabajar en la ciberseguridad de los productos desarrollados; independientemente de que hayan tenido éxito o no los diversos ataques cibernéticos que han sufrido algunas entidades, es importante tener presente que el sistema financiero sigue estando a la vista del público y la presencia de estos ataques aunque sean controlados de alguna manera siguen siendo objeto de incertidumbre para el mercado y con ello se da un paso hacia atrás en lo que ha venido consiguiendo de confianza el sistema financiero (LLamuca et al., 2019).

Así también, Carrillo y Mancero (2019) en su análisis efectuado del año 2000 a 2015 enfocado en los bancos privados del Ecuador expresan que a diciembre del 2015 la Superintendencia de Bancos clasificó al Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco del Pacífico y Produbanco como bancos grandes; alude que la existencia de una amplia cartera de bancos en el país permiten que exista una competitividad en el mercado y que cada uno de ellos trate de mejorar, buscando nuevas formas de vender sus productos y servicios financieros; a través, de sus acciones es como el mercado se mantiene productivo el resultado de esta competitividad permite a los clientes tener la posibilidad de encontrar tasas de interés adecuadas a su economía, al mismo tiempo que apoya al crecimiento y productividad.

1.6.1 *Repuesta de adaptación a la digitalización*

En primer lugar, se analiza la complejidad que tienen las entidades financieras para afrontar la digitalización, considerando que ha sido un sector muy golpeado por crisis económicas provocadas por acontecimientos desde el ámbito internacional, así como de carácter nacional que han afectado la economía ecuatoriana, provocando la pérdida de la confianza de los clientes frente a los servicios que prestan las instituciones. Para estas entidades tratar de bancarizar y de digitalizar se ha vuelto un problema que requiere de estrategias para llegar al público y ser eficientes con los servicios que desean prestar; así mismo, enfrentan la necesidad de tener la liquidez suficiente para adquirir ciertas tecnologías que efectivamente reducirán los costos de su manejo a futuro; pero que hoy en día reflejan una fuerte inversión por la agilidad e interactividad que prometen estas plataformas (Urbina, 2019).

1.6.2 *Inclusión y densidad financiera en aporte al desarrollo*

Delgado y Loor (2021) sintetizan que la inclusión financiera va de la mano con la digitalización pues el aumento de la variedad en productos financieros, ha permitido que algunos segmentos de la población que no se sentían identificados o que sus necesidades no estaban siendo atendidas como debería ser, y ahora cuentan con diversos mecanismos desarrollados a los cuales pueden tener acceso y facilidad para adquirirlos, lo que suma al aumento de la densidad financiera, puesto que hay personas que cuentan ya con al menos uno de los productos que ofrece la banca.

Por otra parte, tras haber realizado estudios empíricos para pronosticar la situación en la que se desenvuelven las instituciones del sector privado según Muñoz y Acosta (2020) el año 2018 se registró que la banca contaba con un buen nivel de solvencia; sin embargo, las posibilidades de presentarse cierta fragilidad financiera como se ha venido mostrando anteriormente, es un factor considerable al tener resultados fiscales deficitarios y aumentos en los segmentos de créditos, pues existe cierta vulnerabilidad e inestabilidad que ha supuesto una situación complicada de llevarse a cabo para la banca privada.

Capítulo dos

Caracterización Territorial

2.1 Caracterización de la banca privada

En el presente capítulo se abordará los antecedentes, puntos de atención, captaciones y colocaciones de las instituciones financieras que forman parte del sector privado ecuatoriano, clasificadas respectivamente por bancos grandes, medianos y pequeños.

2.1.1 Antecedentes

Según Carrillo et al. (2019) las variables como el PIB y el desempleo son factores que influyen en el desequilibrio que se origina entre depósitos, cartera, activos y utilidades de las instituciones financieras. Después, de la adopción de la dolarización el sistema financiero logró estabilizarse con el aumento de PIB resultado de las exportaciones no petroleras y la inversión pública lo que ha permitido que las instituciones y en especial el sector de la banca privada se fortalezca y siga en su desarrollo hasta la actualidad gracias a los ingresos que le ha permitido generar en los últimos años, donde ya existe un mayor control por parte de organismos designados estratégicamente, lo cual también se ve reflejado en el crecimiento de la bancarización a nivel país (Jara et al., 2021).

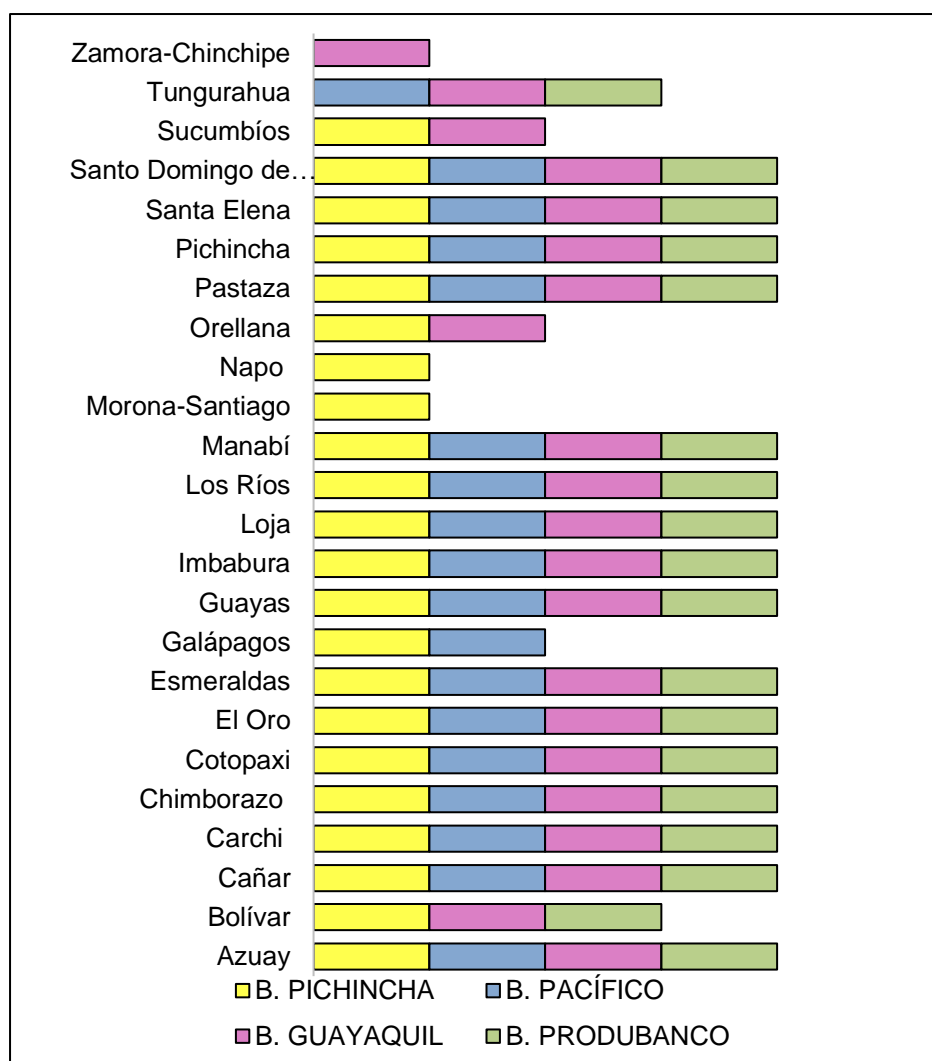
Con todo y lo anterior, de acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2021) la evolución de los bancos privados ecuatorianos en lo que respecta al número de unidades operativas se concentra en mayor proporción en las provincias de Guayas, Pichincha y Azuay con un total de 7.631 puntos operativos en Guayas, 7.736 en Pichincha y 1.447 en Azuay según registro a 2018; así también se reporta el monto de las operaciones activas de los bancos privados en los cuales en marzo de 2020 el monto asciende a 1.778,9 millones USD, a marzo de 2021 registra 2.144,0 millones USD en operaciones activas, lo cual refleja un incremento de 83,00% de variación de marzo de 2020 a marzo de 2021 (pp. 12 , 22).

2.2 Distribución de puntos de atención del sector financiero privado

De acuerdo con la información tomada de Superintendencia de Bancos (2021c) los puntos de atención concentrados en las 24 provincias de acuerdo con la distribución de los bancos privados según clasificación por bancos grandes, medianos y pequeños a nivel nacional se presentan en las siguientes figuras:

Figura 2

Puntos de atención bancos grandes



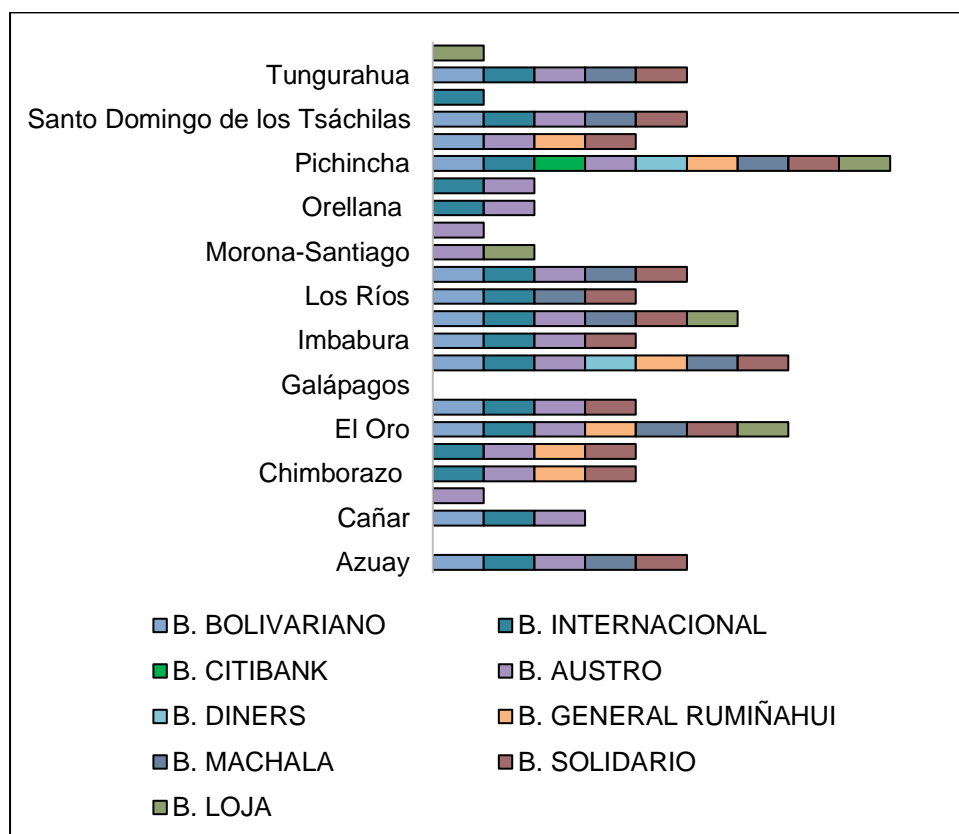
Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

Según datos de la Superintendencia de Bancos (2021c) los bancos grandes que forman parte del sistema financiero nacional privado, se concentran principalmente en 16 provincias como se puede evidenciar en la figura 2, siendo las provincias de Zamora, Napo y

Morona Santiago las que cuentan con una menor presencia de bancos grandes en el país, también se suma el caso de Sucumbíos y Gálagos que cuentan con al menos dos puntos de atención tales como banco Pichincha y banco Guayaquil con presencia en Sucumbíos y en Gálagos el banco Pichincha y el banco Pacífico; por otro lado, es importante destacar que el banco más grande a nivel de activos como el Pichincha tiene una cobertura de 22 provincias, estando ausente en Zamora Chinchipe y Tungurahua; finalmente tenemos el caso del Produbanco que es uno de los bancos grandes que menor puntos de atención tiene respecto de las otras instituciones grandes.

Figura 3

Puntos de atención bancos medianos



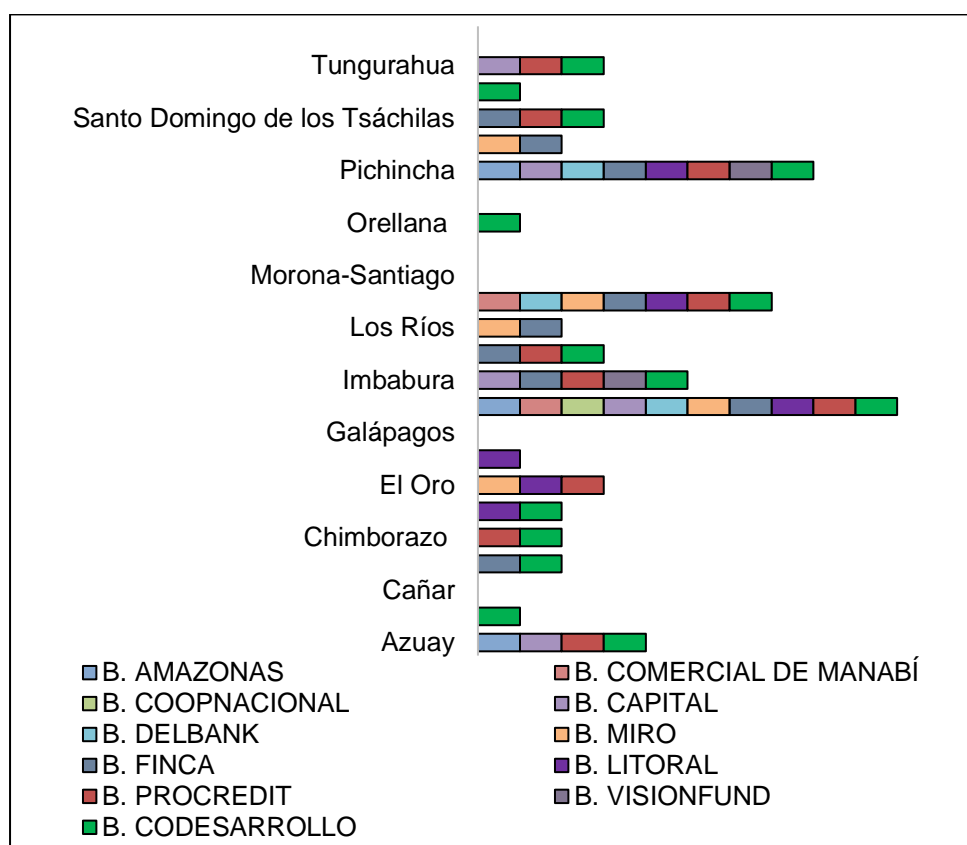
Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2021c) las instituciones financieras privadas clasificadas como bancos medianos por su nivel de activos, se encuentran presentes con puntos de atención en 22 provincias, en los cuales mantienen al menos la presencia de

uno de los bancos medianos como es el caso de banco Loja que es el único presente en Zamora Chinchipe, seguido de Sucumbíos en donde únicamente está presente el banco Internacional y en Napo y Carchi en donde solo hay la presencia del banco del Austro como entidad prestadora de servicios; finalmente se puede evidenciar también en la figura 3, las provincias de Pichincha, Guayas y El Oro cuentan con mayor cobertura de puntos de atención de los bancos privados medianos, además, destacar que el banco del Austro cuenta con la mayor cobertura estando presente en 19 provincias y por su parte el Citibank que tiene menores puntos encontrándose presente solo en Pichincha.

Figura 4

Puntos de atención bancos pequeños



Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

En lo que corresponde a la distribución de los puntos de atención de los bancos privados pequeños, cuentan con presencia en 18 provincias, de las cuales Guayas y Pichincha concentran el mayor número de entidades financieras. Siendo unas de las principales provincias del Ecuador que manejan los mayores volúmenes comerciales y de

población (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020). Además, se puede evidenciar las provincias en las cuales hay menor presencia de las entidades son Sucumbíos, Orellana, Esmeraldas y Bolívar las mismas que tienen la presencia únicamente del banco Codesarrollo y banco Litoral; por otro lado, las provincias de Zamora Chinchipe, Pastaza, Napo, Morona Santiago, Galápagos y Cañar, no cuentan con puntos de atención de ninguna de las entidades pequeñas; Finalmente el banco Comercial de Manabí es el banco pequeño con menor presencia contando con cobertura solo en Manabí y Guayas (Superintendencia de Bancos, 2021c).

2.3 Canales de atención de los bancos privados

De acuerdo con el catastro publicado por la Superintendencia de Bancos, respecto de las redes de oficinas, cajeros y corresponsales no bancarios con que cuentan los bancos privados ecuatorianos, a continuación, en la siguiente tabla se muestra el número de puntos respectivos distribuidos a nivel nacional:

Tabla 2

Canales de atención bancos privados ecuatorianos

Instituciones	Oficinas y ventanillas	Cajeros automáticos	Corresponsal no bancario
Banco Pichincha C. A.	426	2.242	20.691
Banco del Pacifico S. A.	236	969	3.554
Banco Guayaquil S. A.	84	473	131
Banco de la Producción S. A.	1750	436	
Banco Bolivariano	52	663	
Banco Internacional	93	777	
Banco CITIBANK	11		
Banco Austro	108	265	
Banco DINERS	8		
Banco General Rumiñahui	38	58	
Banco Machala	82	79	
Banco Solidario	104	57	
Banco Loja	33	66	
Banco Amazonas	23	8	
Banco Comercial de Manabí	7	10	

Banco COOPNACIONAL	4		
Banco CAPITAL	11		
Banco DELBANK	38	7	1
Banco D-MIRO S.A.	15		
Banco Finca S.A.	39	1	
Banco Litoral	8		
Banco PROCREDIT	50	60	
Banco VISIONFUND ECUADOR S.A.	17		
Banco Desarrollo de los pueblos S.A., CODESARROLLO	21	16	

Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021b).

2.4 Principales productos y servicios financieros de la banca privada

Con base a los productos y servicios que presta la entidad financiera más grande del país Banco Pichincha C.A por su volumen de activos, se ha establecido la siguiente tabla en la cual se detallan los principales productos y servicios con que cuentan la mayor parte de las entidades financieras tanto grandes, medianas y pequeñas.

Tabla 3

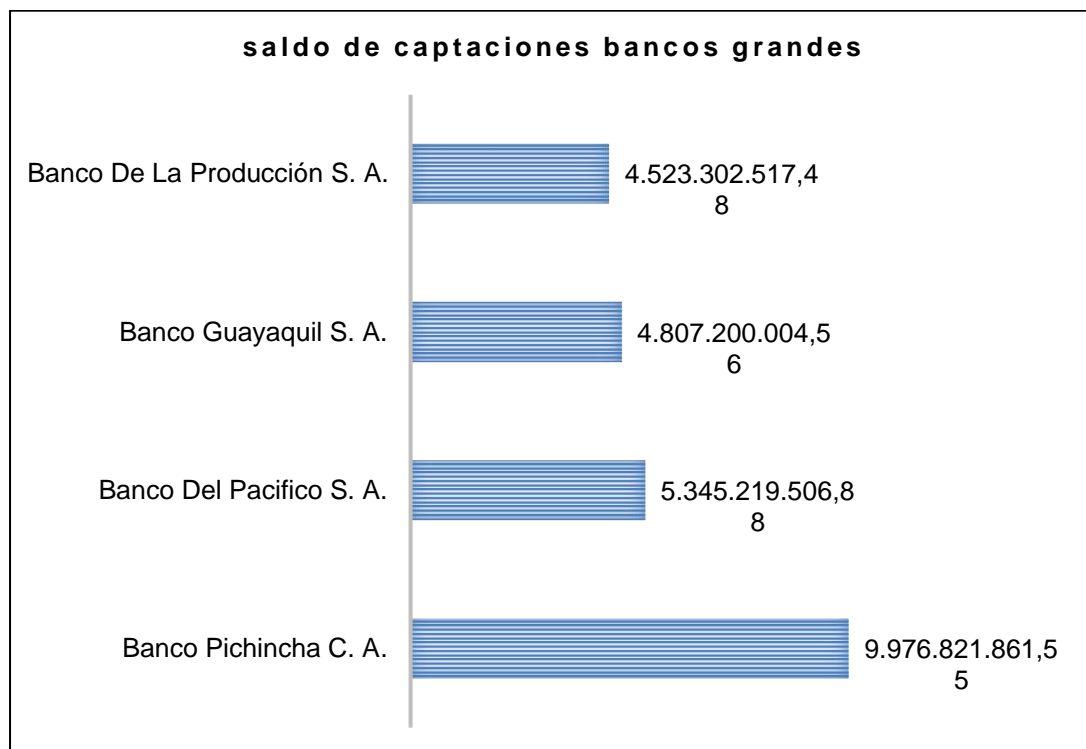
Productos y servicios que ofrecen los bancos privados

Productos	Servicios
Cuentas de ahorro	Seguros
Cuentas corrientes	Transferencias
Tarjetas de crédito	Pagos (servicios básicos, educativos y dependencias municipales)
Inversiones	Reactivación de cuenta
Créditos	Canales de atención (banca móvil, banca web)
	Cajeros automáticos

Nota. Adaptado de (Banco Pichincha, 2021).

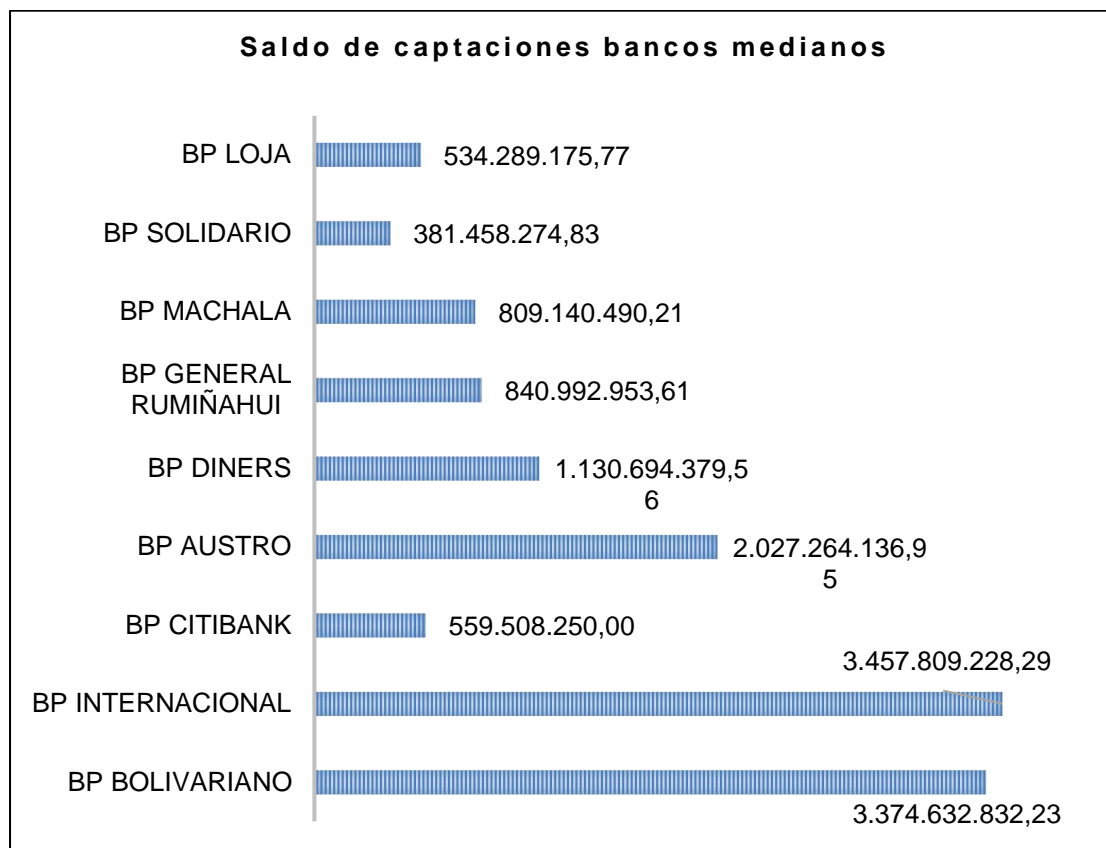
2.5 Saldo de captaciones de la banca privada

Con los resultados expuestos por la Superintendencia de Bancos (2021c) con fecha de corte a octubre de 2021, se ha establecido las siguientes figuras en las cuales se detalla de acuerdo con la clasificación de bancos privados grandes, medianos y pequeños, el saldo de captaciones se distribuye de la siguiente manera:

Figura 5*Saldo de captaciones bancos privados grandes*

Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

Los bancos privados más grandes concentran el mayor número de captaciones por persona de los cuales, se evidencia en la figura anterior el banco Pichincha en primer lugar con un total de 9.976.821.861,55 millones de dólares captados con fecha de corte a octubre de 2021 y una suma de 4.378.475 clientes del banco, además, el mayor volumen de captaciones por provincia del banco Pichincha, se concentra en el Guayas con un monto de 1.443.802.968,86 millones de dólares, seguido de Pichincha con 4.478.354,62 del total de captaciones; por otro lado, los bancos grandes que le siguen al volumen de captaciones son Banco del Pacífico, Banco Guayaquil y banco de la Producción respectivamente con sus volúmenes de captaciones (Superintendencia de Bancos, 2021c).

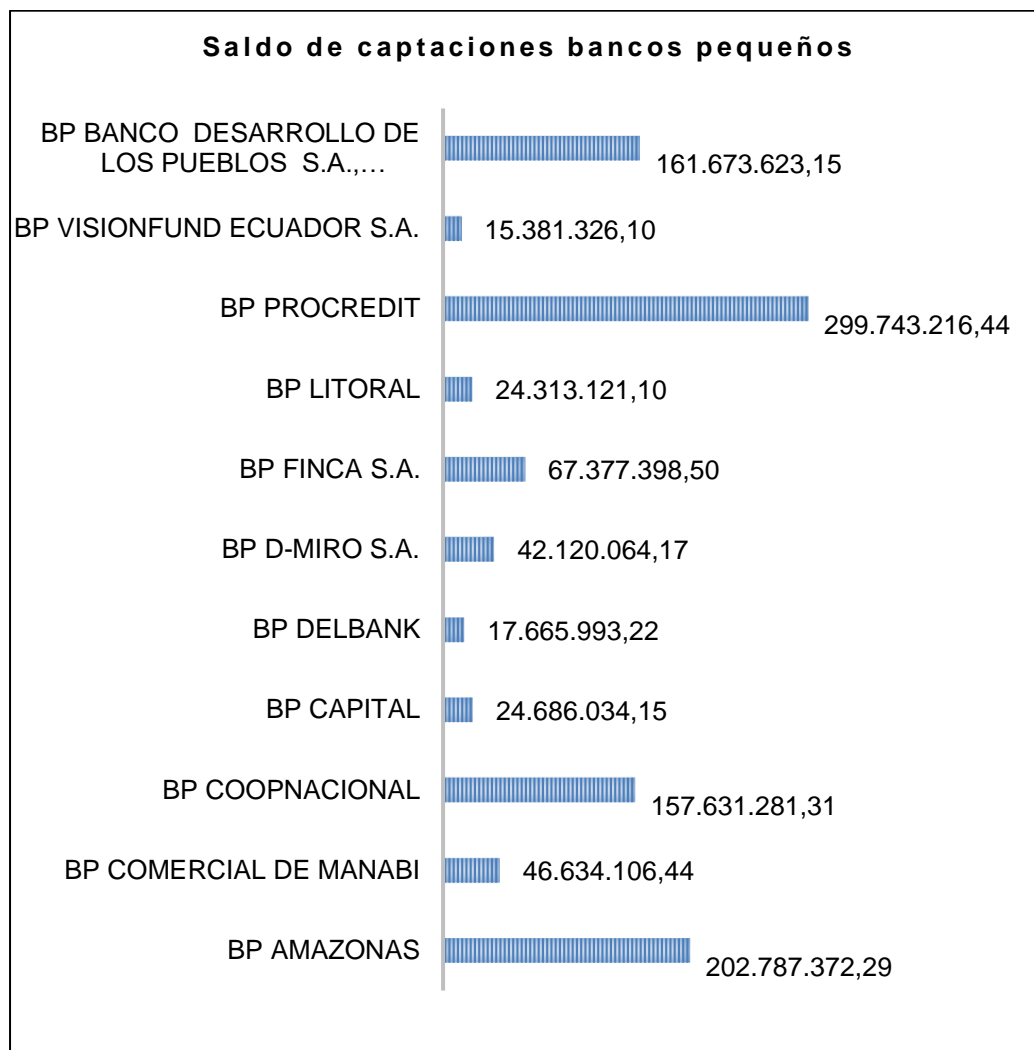
Figura 6*Saldos de captaciones bancos privados medianos*

Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

De acuerdo con los volúmenes de captaciones mostrados en la figura anterior de lo que corresponde a la clasificación de los bancos medianos el banco Internacional concentra el mayor volumen con 3.457.809.228,29, con una distribución en Pichincha de 1.689.408.281,08 millones de dólares captados y Guayas con 916.167.981,2 millones de dólares; seguido por el banco Bolivariano con 3.374.632.832,23 millones de dólares, que se concentran mayormente en las provincias de Guayas y Pichincha con volúmenes de 2.175.873.711,84 y 697.034.312,08 respectivamente, y a nivel de región la Costa concentra un mayor volumen con 2.352.337.195,77 millones de dólares totales de los bancos medianos ubicados en sus provincias respectivamente (Superintendencia de Bancos, 2021c).

Figura 7

Saldo de captaciones de los bancos privados pequeños



Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

De las instituciones financieras clasificadas como pequeñas por sus niveles de activos, el mayor volumen de captaciones realizadas a octubre de 2021, corresponde a banco Procredit un banco que cuenta con presencia en 10 provincias a nivel nacional, de las cuales Guayas y Pichincha son las provincias de mayor volumen de captación logrado; siendo Pichincha el de mayor volumen con 199.268.687,38 millones de dólares y Guayas con 66.817.122,73 millones de dólares, que representa el 100% de la distribución en la región Costa, por otra parte, banco Amazonas y Banco Desarrollo de los pueblos concentran volúmenes inferiores al banco Procredit, constituyendo las instituciones más representativas

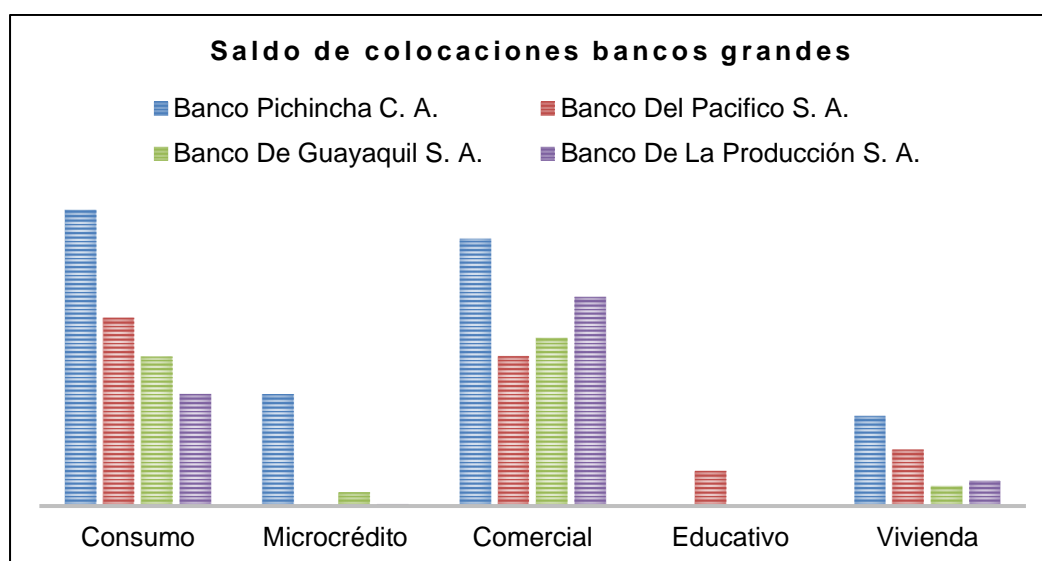
de la clasificación de bancos pequeños, de la misma manera sus concentraciones están mayormente en Guayas y Pichincha (Superintendencia de Bancos, 2021d).

2.6 Saldo de las colocaciones de la banca privada

En lo que corresponde a las colocaciones a nivel nacional, se muestran a continuación las figuras respectivas por bancos grandes, medianos y pequeños con sus pertinentes carteras clasificadas de acuerdo con: Consumo, Microcrédito, Comercial, Educativo y Vivienda.

Figura 8

Colocaciones de bancos privados grandes

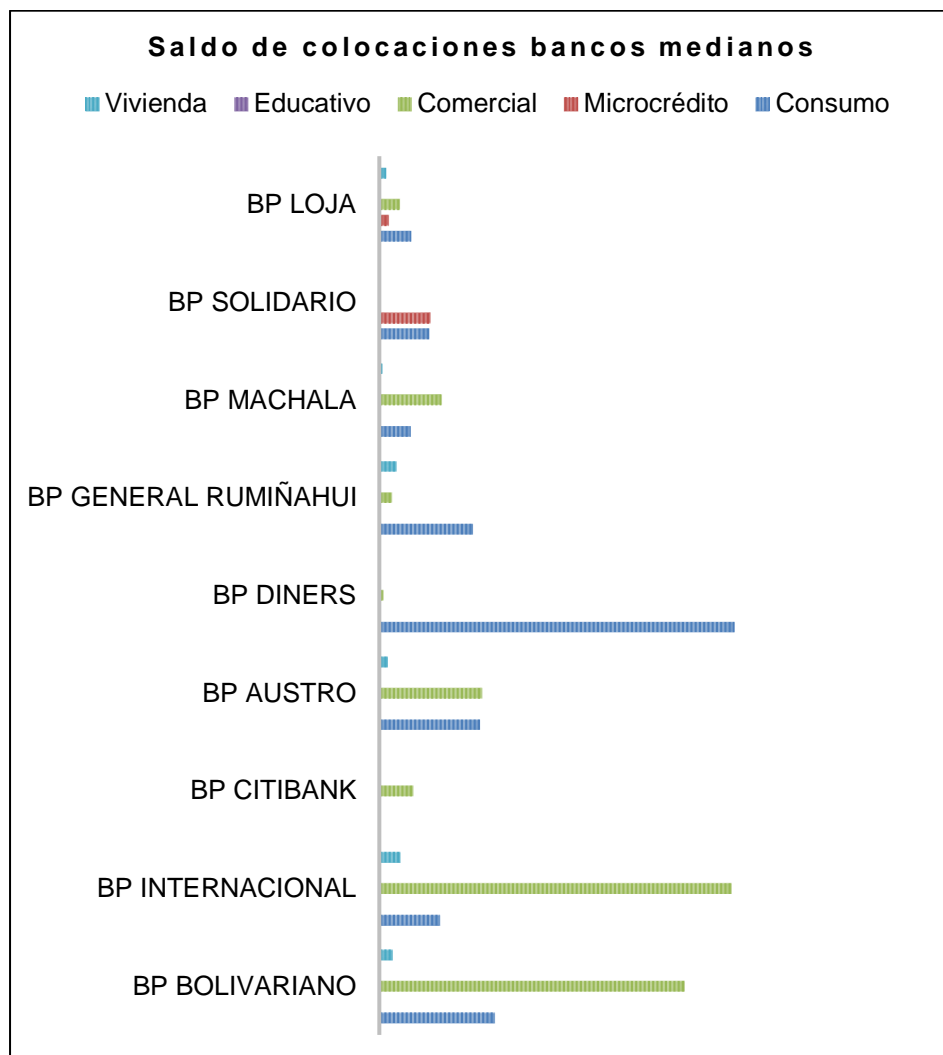


Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

El banco Pichincha como banco grande concentra los mayores volúmenes de cartera tanto en consumo, microcrédito, comercial y vivienda, por su parte el banco que concentra volúmenes en la mayor parte de carteras es el banco del Pacífico en cuatro de los segmentos, además, se evidencia que los segmentos de crédito más fuertes son consumo y comercial donde todos los bancos grandes tienen un volumen de colocaciones considerable, finalmente es importante destacar que el segmento de microcrédito solo banco Pichincha y Guayaquil mantienen colocaciones en este segmento importante y el crédito educativo concentrado solo por el banco Pacífico según datos a octubre de 2021 (Superintendencia de Bancos, 2021c).

Figura 9

Colocaciones de bancos privados Medianos



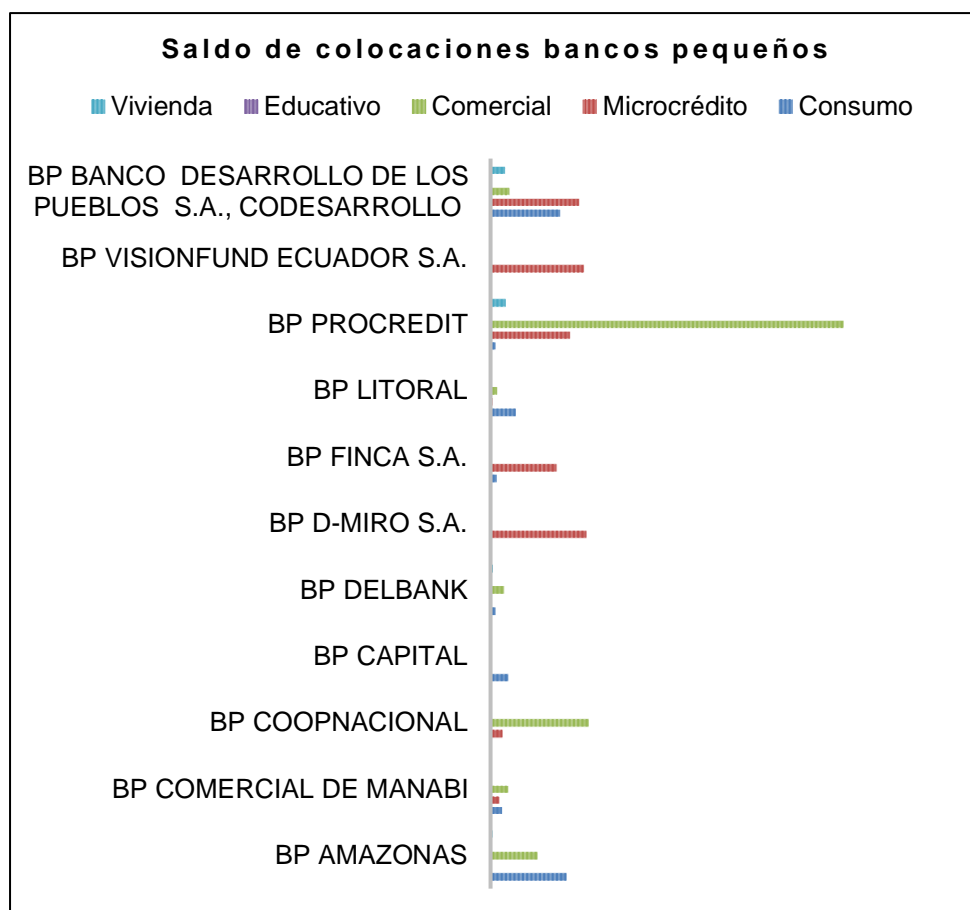
Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

Los bancos medianos concentran mayores volúmenes de colocaciones en los segmentos de consumo y comercial de los cuales el banco Diners, Internacional y Bolivariano representan el mayor volumen de colocaciones, además en el segmento de microcrédito se encuentran el banco Internacional, Austro, Rumiñahui, Machala, Loja y Solidario quienes mantienen colocaciones en este segmento liderando el mayor volumen el banco Solidario con 278.752.038,57 USD de colocación, por su parte banco Loja, Rumiñahui, Internacional, Austro y Bolivariano son los únicos bancos medianos que tienen colocaciones en el segmento inmobiliario pero en un menor volumen, siendo el Internacional el que concentra

112.177.470,55, USD por otra parte, en el segmento educativo mantienen colocaciones el banco Bolivariano, Machala y Loja de los cuales el bolivariano concentra el mayor volumen con 4.499.014,57 USD de colocación.

Figura 10

Colocaciones de bancos privados pequeños



Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021c).

En lo que corresponde a la distribución de las colocaciones por segmentos de cartera de los bancos pequeños se puede analizar según la figura anterior el segmento comercial y microcrédito prevalecen en mayor proporción para todas las entidades financieras de este sector, siendo el banco Procredit el que mayor volumen maneja en colocaciones de cartera comercial, sin embargo, en la cartera de crédito educativo solo se mantiene el banco Procredit y en la cartera de inmobiliario se mantiene banco Amazonas, Comercial de Manabí, Coopnacional, Capital, Delbank, Litoral, Procredit y Desarrollo de los pueblos con volúmenes

de colocaciones realizados, por último se analiza el banco de Miro el mismo que solo maneja colocaciones en la cartera de microcrédito según datos a octubre de 2021 (Superintendencia de Bancos, 2021c).

2.7 Evolución de los bancos privados

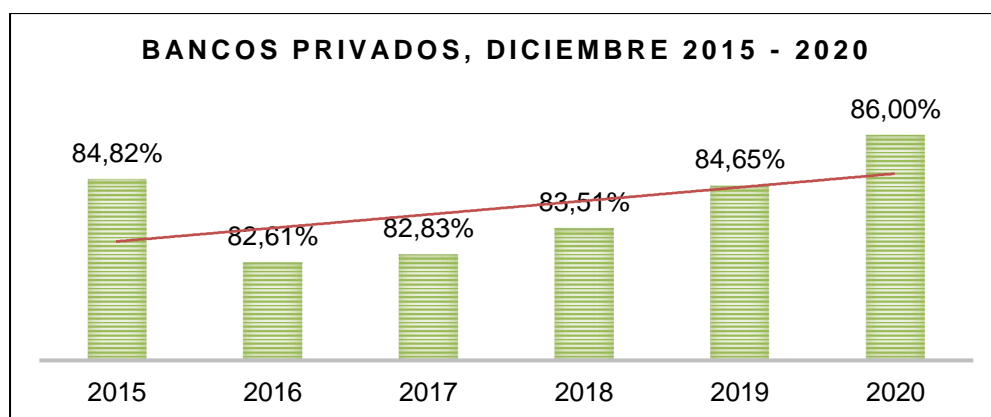
En el 2015 los bancos privados reportaron un incremento de su participación en el mercado, debido a la gran acogida que iban ganando las instituciones privadas conformadas por un grupo de 22 en total, se habló de un 5,86% de participación respecto del año 2014, además, se pone en manifiesto una participación de 30% de captaciones que corresponden solo al banco Pichincha, por lo que a diciembre de 2015 pasa a constituirse como la entidad privada con el mayor nivel de activos (Hernández et al., 2017).

Hay que mencionar además, que las entidades privadas en 2015 las más sobresalientes por su nivel de activos son: Pichincha, Pacífico, Guayaquil, Produbanco, Bolivariano, Internacional y Austro; su importante concentración se reportó en un 0,64% puesto que en 2014 los bancos más grandes concentraban el 86,73% de los activos reportados, lo cual pone en manifiesto que la brecha entre bancos grandes y sus competidores cada vez es más amplia lo cual se deduce en una estructura oligopólica para los bancos privados (Hernández et al., 2017).

Ahora veamos, en la siguiente figura como se presenta la evolución en activos:

Figura 11

Saldos de activos bancos privados 2015 - 2020



Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021).

Los bancos privados de acuerdo a su evolución presentada anteriormente en 2015 el Banco Pichincha toma el primer lugar por el nivel de activos, seguido por el Pacífico, Guayaquil, Produbanco, Bolivariano, Internacional y Austro como los siete primeros más sobresalientes por su nivel de activos; si bien de acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2021) estas posiciones se siguen manteniendo lo que contrasta con la idea propuesta por Hernández et al. (2017) quienes consideran que la estructura de los bancos privados tiende a un oligopolio. Así mismo en los años posteriores a 2015 ocurre la incorporación como bancos privados: Banco Diners Club del Ecuador y Banco VisiónFund Ecuador, reportando un total de 24 entidades privadas a diciembre de 2020, sin embargo, la figura 11 demuestra una leve recuperación de los bancos privados, pues las condiciones económicas y sociales que se han tornado en el país por las medidas de los gobiernos se ven reflejado en la moderada evolución de activos que ha logrado la banca en el transcurso de los 5 años (2015 – 2020) la banca ha ganado 1,18 puntos porcentuales, pasando de un 84,82% en diciembre de 2015 a 86,00% a diciembre de 2020 (Superintendencia de Bancos, 2021).

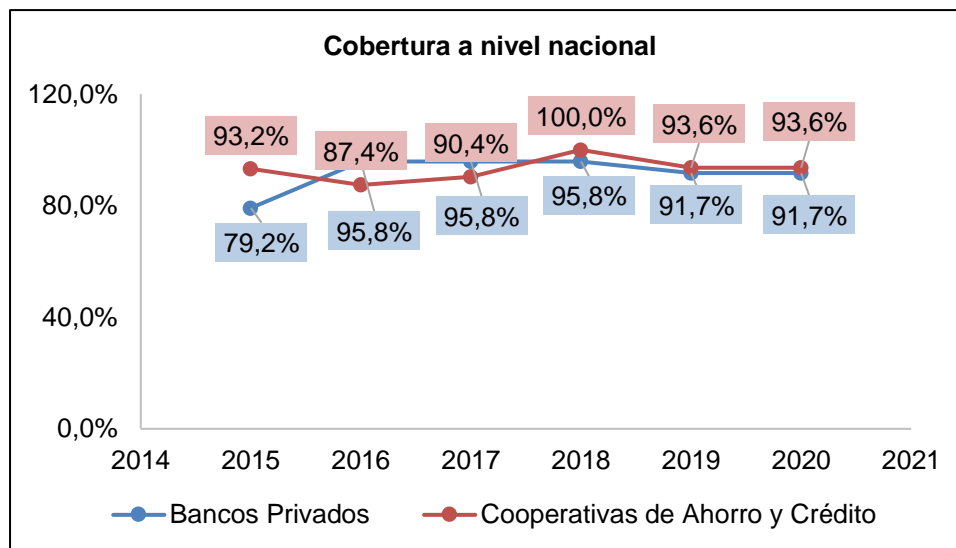
2.8 Inclusión financiera: cobertura por puntos de atención

Conforme a la información del Banco Central del Ecuador (2021a) en 2015 el sistema financiero nacional contaba con una cobertura nacional de 89,4% en donde estaban considerados bancos privados, bancos públicos, cooperativas de ahorro y crédito, sociedades financieras y mutualistas, de 180 consideradas como total de entidades financieras a nivel nacional, solo 161 reportaban información para los órganos de control, para noviembre de 2017 ya no se contaba con la información de las sociedades financieras y el número de entidades que reportan pasan a ser solo 170 de 186 conformadas para entonces; además para finales del tercer trimestre de 2020 se tiene en total 174 entidades que reportan información de un total de 186, lo cual se ve reflejado en los niveles de intermediación financiera presentados en los años de 2015 a 2020 llegando a alcanzar un 93,5% de cobertura a nivel nacional en el tercer trimestre de 2020.

Con todo y lo anterior en la siguiente figura se visualiza el acceso de las personas a las diferentes unidades operativas implementadas por bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito:

Figura 12

Cobertura por puntos de atención



Nota. Adaptado de (Banco Central del Ecuador, 2021a).

De acuerdo con la figura anterior el nivel de intermediación financiera alcanzado por los bancos privados y las cooperativas, en los primeros años de estudio se muestra mayor en el caso de las cooperativas considerando que para entonces el reporte de las cooperativas no incluye a las mutualistas, sin embargo en los próximos años se muestra un crecimiento de la banca privada llegando a tener una cobertura de 93,6% de aporte a la cobertura nacional en donde además, se considera un total de 22 entidades que reportan la información, este crecimiento se ha mantenido en los dos últimos años de estudio para los dos sectores; si bien, de forma general la cobertura de intermediación financiera alcanzada por los bancos privados es mayor con un 1,9% de cobertura sobre lo alcanzado por las 146 Cooperativas de Ahorro y Crédito reportadas con corte a septiembre de 2020, lo que da cuenta del avance logrado en cuanto al acceso de los productos y servicios financieros a través de las unidades operativas con que cuentan los dos sectores del sistema financiero Nacional (Banco Central del Ecuador, 2021a).

2.9 Evidencia empírica sobre el desarrollo la banca privada ecuatoriana

Como parte de las oportunidades y retos de futuro planteados por COSEDE (2021) propone que es fundamental generar estrategias que permitan la inclusión financiera a través de la eliminación de las barreras de entrada, la generación de productos y servicios mediante canales innovadores que estén acorde a las necesidades del cliente y que sus costos sean manejables y asequibles para los usuarios, además considera que el ahorro, la inversión, la educación financiera y la proyección del usuario son otras formas también de lograr una inclusión financiera adecuada; por otra parte, expone la falta de un marco regulatorio que permita favorecer y promover la inclusión financiera sin restricciones (p. 33). Con todo y lo anterior, se suman las necesidades y expectativas de las personas que por su forma de consumo han generado una mayor competencia entre productos y servicios financieros y la necesidad de brindar un mejor acceso a los servicios financieros a la población no bancarizada (Demirgüç et al., 2018, p. 13).

Por otro lado, con la llegada de la pandemia se puso en evidencia la necesidad de expandir la inclusión para que todos puedan hacer uso de los productos y servicios financieros de forma fácil y sencilla; además, de reconocer que por parte del Gobierno es necesario continuar trabajando en el fortalecimiento del sector financiero, reconociendo que son instituciones claves para la construcción de un nuevo modelo de desarrollo social y económico basado en la inclusión, además, de trabajar en la implementación de estrategias de mediano y largo plazo que permitan promover el desarrollo local, reducir la pobreza y el desempleo; por otra parte, se expone la necesidad también de generar políticas que apoyen las actividades económicas de los microempresarios y la población en general, asegurando el empleo; esto reflejará la recuperación de los segmentos más vulnerables y del sistema financiero en su conjunto (COSEDE, 2021, p. 33).

2.9.1 La competitividad

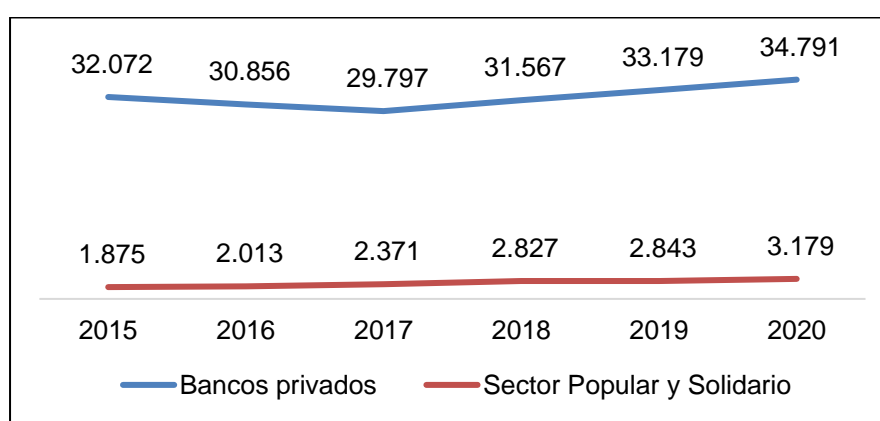
En primer lugar, se habla de una competencia efectiva entre los bancos privados del sistema financiero ecuatoriano, por el nivel de activos que poseen las entidades y los

diferentes precios de sus productos y servicios financieros, estos precisamente determinados por las tasas de interés a los que se encuentran sujetos y las condiciones de mercado; por otra parte, también se estudia esta competencia interna del sector privado partiendo desde el nivel de cartera y los depósitos (Uzcátegui et al., 2017).

Así mismo, en la presente figura se da detalle de la competencia en el sistema financiero nacional, entre bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito:

Figura 13

Puntos de atención a nivel nacional



Nota. Adaptado de (Banco Central del Ecuador, 2021a).

Con el objetivo, de dar detalle sobre la evolución de los puntos de atención a nivel nacional de acuerdo a la información reportada de enero de 2015 al tercer trimestre de 2020 los puntos de atención refiriéndose puntualmente, a matrices, agencias, sucursales, ventanillas de extensión de servicios, cajeros automáticos y corresponsables no bancarios, respecto de los bancos privados han mantenido un decrecimiento de 2015 a 2017, adjudicado a la volatilidad de la economía ecuatoriana como se da a conocer en el capítulo I del presente trabajo, además, en 2018 a noviembre de 2021 los bancos privados reportaron un total de 36.403 puntos de atención por lo que en los dos últimos años de estudio 2019 y 2020 se reportan los crecimientos más fuertes en cuanto a puntos de atención, considerando que se ha realizado un promedio entre 2019 y 2020 debido a la falta de información de estos dos periodos en específico.

Ahora veamos, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) poseen un crecimiento un poco moderado en los primeros años de 2015 a 2017, sin embargo, en 2018 su crecimiento

es menor con apenas 16 puntos de atención y de 2019 a 2020 reporta uno de los mayores crecimiento con 336 puntos más respecto del 2019, pasando de ser 145 COAC que reportaban en el 2019 a 146 en 2020, y por otro lado el crecimiento también es adjudicado a la necesidad de mejorar las infraestructuras y puntos para brindar la atención necesaria por la llegada de la emergencia sanitaria.

2.9.2 Riesgo de crédito: evidencia en el sistema bancario privado ecuatoriano

El riesgo crediticio constituye uno de los mecanismos por los cuales debe velar la banca en lograr un equilibrio financiero entre sus niveles de rentabilidad y la colocación correcta de la cartera pues como manifiesta Urbina (2019) los factores que influyen en el riesgo dentro del sistema privado bancario ecuatoriano son variables macroeconómicas y financieras sobre la condición del país como la tasa de crecimiento del PIB, variables gubernamentales, tasa de crecimiento de los créditos, las provisiones y la rentabilidad.

Además, Urbina (2019) define también que el rol que cumplen las instituciones está aliado al desarrollo y crecimiento económico mismo que se ve reflejado a través de los niveles de intermediación que se logran, por ello la importancia de adaptarse cada vez a las tendencias, las tecnologías, la satisfacción del cliente y la atención de sus necesidades a través de la búsqueda de seguridad y agilidad para sus transacciones mediante los diversos canales.

Por otro lado, a través de estudios empíricos se demuestran las principales medidas del riesgo de crédito entre las cuales se encuentran, provisión, cuentas incobrables, índice de morosidad y pérdidas por incumplimiento (Urbina, 2019). La morosidad reflejada en los activos para las instituciones financieras es un factor que afecta la liquidez, rentabilidad y solvencia y es por ello la importancia de realizar una buena colocación de la cartera.

Los problemas en la calidad de la cartera de crédito pueden ser factores capaces de generar una crisis bancaria con efectos adversos en las economías de los países, considerando las variables macroeconómicas, en donde el PIB tiene una relación inversa proporcional con el nivel de riesgo de riesgo de crédito de las instituciones (Urbina, 2019).

Capítulo tres

Metodología y resultados

3.1 Metodología

De acuerdo con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos establecidos a través de una entrevista ver apéndice 1, dirigida a directivos y administrativos de los bancos privados y una encuesta ver apéndice 2, dirigida a los clientes de los bancos privados. Debido a la situación sanitaria que se viene afrontando en el país por la llegada del COVID-19, para la recolección de datos de la presente investigación se procede a aplicar la entrevista dentro del cantón Loja, tomando como muestra 10 de los bancos privados que se encuentran presentes en la ciudad, así también, para la aplicación de la encuesta se procede a realizar una muestra considerando la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Loja, teniendo en cuenta que es una de las plazas más cercanas para tomarse como muestra de estudio del trabajo de investigación, con la aplicación de este muestreo se procede a encuestar a 382 personas. Estas medidas han sido tomadas a raíz de la situación de emergencia sanitaria y las restricciones establecidas a nivel nacional.

3.1.1 *Tipo de investigación*

La presente investigación es de carácter descriptivo y empírico - analítico, en la cual sus variables de estudio son analizadas con base a la recolección de información que se realiza a través de entrevistas dirigidas hacia el personal de los bancos y encuestas aplicadas a los clientes de las instituciones financieras privadas, las mismas que permiten definir, analizar y presentar el origen de las dificultades financieras presentes en los bancos privados que obstaculizan el desarrollo financiero expuesto desde una perspectiva del personal y también del cliente.

3.1.2 *Enfoque de la investigación*

La investigación se lleva a cabo con un enfoque cualitativo, en el cual las técnicas para recolección de datos se realizan a través de una entrevista aplicada al personal administrativo y directivo de las instituciones financieras privadas, con el que se logra recabar

las dificultades financieras que afronta la institución a la cual pertenece, tanto enfocadas a nivel local como nacional y por otro lado, se realiza la aplicación de una encuesta a los clientes de los bancos privados a partir de la cual se logra conocer la evolución de las instituciones financieras, las posibles falencias captadas desde la perspectiva del cliente y con ello además, exponer los retos que los clientes esperan que la banca mejore o alcance en su evolución.

3.1.3 *Diseño de la investigación*

El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental que se realiza a través de un estudio evolutivo con el propósito de exponer el crecimiento y cambios de las instituciones financieras a través del tiempo, con lo cual se obtiene el detalle de los retos que necesitan mejorar y alcanzar los bancos privados a fin de lograr un desarrollo financiero sostenible en el tiempo, capaz de responder a los cambios continuos que se generan en la prestación de productos y servicios financieros.

3.1.4 *Método de investigación*

Se aplica el método deductivo, el mismo que permite desde un estudio general del sistema financiero ecuatoriano llegar a determinar los factores que obstaculizan el desarrollo financiero de los bancos privados ecuatorianos, esta investigación es llevada a cabo por etapas en las cuales se procede en primera instancia al planteamiento del problema, la revisión bibliográfica sobre la situación económica y financiera de las instituciones financieras del Ecuador, la redacción de los acontecimientos suscitados, la recolección de datos en los cuales se tiene prioridad en recabar las posibles dificultades financieras vistas desde la parte interna de las entidades financieras privadas a través del personal que labora en cada una de ellas, así también se obtuvo información de los clientes de las instituciones y finalmente luego de un análisis e interpretación de la información recabada en las entrevistas y encuestas, se formula las respectivas conclusiones sobre el trabajo de investigación.

3.1.5 Población/muestra

Para la aplicación de la herramienta de recolección de datos se realiza por entrevista ver apéndice 1, a raíz de la emergencia sanitaria que se afronta en la actualidad a nivel nacional y mundial se toma una muestra probabilística, aleatoria simple que consiste en los 10 bancos privados localizados dentro de la ciudad de Loja, detallados a continuación:

Tabla 4

Bancos privados del Ecuador

Bancos Privados	Tamaño por activos
Banco Pichincha C. A.	Grande
Banco De Guayaquil S. A.	Grande
Banco De La Producción S. A.	Grande
Banco Bolivariano C. A.	Mediano
Banco Internacional S. A.	Mediano
Banco Del Austro S. A.	Mediano
Banco General Rumiñahui S. A.	Mediano
Banco De Machala S. A.	Mediano
Banco Solidario S. A.	Mediano
Banco De Loja S. A.	Mediano

Nota. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2021a).

Para realizar posteriormente la aplicación de la encuesta ver apéndice 2, dirigida a clientes de los bancos privados, de igual modo por la situación de la emergencia sanitaria de COVID-19 se procede a calcular la muestra considerando la población económicamente activa (PEA) del cantón Loja, de acuerdo con el Municipio de Loja (2021) la PEA corresponde a 62. 039 que representan el 39,7% de los cuales el 38,9% están ocupados y un 0,8% desocupados, esta población se considera por ser la más cercana para ser utilizada como campo de estudio, con todo y lo anterior a continuación se detalla el cálculo de la muestra:

De acuerdo con Herrera (2021) se procedió a utilizar la fórmula para el cálculo de población finita, la cual se presenta a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{62.039 * 1,96_{\alpha}^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (62.039 - 1) + 1,96_{\alpha}^2 * 0,05 * 0,05}$$

$$n = \frac{59582,3}{156,1}$$

$$n = 381,8$$

Tabla 5

Nomenclatura de la fórmula de muestreo

N	Total de la población 62.039
Z α	1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
p	proporción esperada (en este caso 50%)
q	1 – p (en este caso 50%)
d	precisión (en su investigación use un 5%)

Nota. Adaptado de (Herrera, 2021).

De acuerdo con la muestra calculada se aplica la encuesta a 382 personas del cantón Loja.

3.1.6 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas empleadas para la recolección de datos se basa en una entrevista estructurada, la entrevista se pretendió llevar a cabo a través de un grabador y cámara de video, sin embargo por temas de sigilo bancario el personal entrevistado prefirió que se tomara nota de sus comentarios en lugar de ser gravados, además se realizó una encuesta estructurada revisar apéndice 2, aplicada a través de un cuestionario en línea a 382 personas que son parte de la muestra aplicada de la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Loja, con el fin de conocer la perspectiva del cliente respecto de la evolución de la institución financiera en la que mantiene su dinero; y en lo que corresponde a los instrumentos empleados, se puede indicar: un grabador, cámara y cuestionario.

3.1.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos es realizado a través del programa Excel que permite establecer las tablas y figuras respectivas acorde a la información obtenida, con la aplicación

de la encuesta ver apéndice 2, hacia los clientes de las instituciones financieras, se realiza posteriormente las conclusiones generales del trabajo de investigación planteado, logrando con ello la identificación de las dificultades financieras y los retos a los que se encuentra expuesta la banca privada ecuatoriana a fin de lograr una mejor escala hacia el desarrollo financiero.

Resultados

En el presente apartado se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista estructurada y dirigida al personal de los bancos privados del cantón Loja, en el mismo que sobresalen temas de cultura financiera la crítica frente al cliente y las mejoras planteadas por los bancos para conseguir resultados de bancarización y por otra parte, el cooperativismo sobresale como un tema de interés en el aspecto de regulaciones y normatividad que las rigen; así también, se detalla los resultados de la encuesta ejecutada hacia los clientes de los bancos privados en donde a partir del contexto externo se logra evidenciar que el cliente considera importante la innovación y avances que ha ejecutado la banca pero esperan que se sigan implementado mejoras y que se reduzcan los tiempos de espera originados por la demanda de los servicios.

Informe de la entrevista

La presente herramienta de recolección de datos fue aplicada a los directivos de los bancos privados localizados dentro de la urbe del cantón Loja, estructurada de preguntas abiertas enfocadas a conocer el entorno económico del país, así como también las acciones a considerar a futuro en pro de las mejoras y las dificultades financieras que desde el punto de vista de cada representante se logran evidenciar, lo cual permite determinar los factores que inciden en el desarrollo de los bancos privados ecuatorianos.

1. Definición el entorno económico actual del país

La mayoría de los representantes de las instituciones financiera concuerdan que ven una mejora en la situación del país, con el tema del aforo, la reactivación económica, se espera un repunte de las actividades comerciales, de los negocios con lo cual los bancos esperan mejorar en temas de colocaciones y captaciones, Banco General Rumiñahui por su parte considera que el posicionamiento del nuevo presidente trajo consigo la reducción del riesgo país y esto ha generado un ambiente más estable hablando en términos económicos y políticos, sin embargo Banco Machala discrepa un poco de los demás al reconocer que se vive un ambiente aun complicado dado que la situación de la economía va de la mano del índole político y si bien el tema político en Ecuador ha ocasionado ciertos desequilibrios tanto

en la parte privada como pública y esto de cierta manera ocasiona una inestabilidad para la banca.

2. Acciones para realizarse para afrontar la actual situación económica

Las instituciones financieras manifiestan que han aprendido de la situación difícil que han tenido que afrontar en pandemia, reconocen que ha sido un tema complicado de sobrellevar sin embargo, lo han logrado, el enfoque de la mayor parte de las instituciones es mejorar en servicios, banco Guayaquil considera que ha sido un banco digital pero han implementado mejoras y esperan poder hacer más colocaciones de forma online, por su parte Banco Pichincha ha tenido buenos resultado por lo que su meta es hacer una colocación agresiva en el sector mujer y finalmente Banco Machala tiene previsto flexibilizar sus políticas de crédito siempre considerando niveles de riesgo moderados que no compliquen tampoco al banco, esto a fin de lograr una mayor colocación y refinanciamiento de las deudas que aún lo sigan requiriendo.

3. Proyecciones futuras de las entidades financieras

Las proyecciones planteadas por más de la mitad de los bancos privados entrevistados concuerdan en que es esencial el tema de los servicios, pues consideran que es el enfoque en el que todas las entidades se encuentran inmersas, considerando que las mejoras deben ser continuas a medida que avanza el tema tecnológico y en función de las necesidades del cliente, Banco Solidario reconoce que mejoraron totalmente en sus canales ya que no contaban con una atención fortalecida en lo digital, Banco Guayaquil se proyecta seguir con los refinanciamientos al igual que Banco Machala pues reconocen que nadie ha tenido la culpa de lo que ha sucedido por ende esperan una recuperación a través del refinanciamiento de deudas, el Banco Pichincha por su parte, mantiene su postura de banco grande y reitera que sus utilidades le han permitido ganar liquidez por lo que su proyección es hacer colocación agresiva. Y las demás entidades esperan proyectar sus esfuerzos en la mejora de los servicios digitales.

4. Nivel de confianza del mercado hacia el sistema financiero

Los representantes de las entidades financieras privadas manifiestan que el nivel de confianza del mercado no es un limitante que imposibilite para un banco mejorar, reconocen que sí hay confianza del cliente hacia las instituciones puesto que en medida que se han implementado controles desde la crisis bancaria se ha logrado un mejor sistema financiero sostenible y confiable, los bancos han demostrado que pueden hacer frente a la situación y su respuesta ante la pandemia fue efectiva. Por su parte, Banco Bolivariano discrepa un poco al manifestar que depende del cliente es decir el modo en cómo se adapta, reconoce que las personas jóvenes son las que mayormente tienden a adaptarse al cambio, puesto que hay un grupo de personas que vivieron la crisis bancaria y que sienten cierto recelo de usar los servicios bancarios, pero realmente es un segmento pequeño los bancos están logrando bancarizar.

5. Normativas legales vigentes que regulan al sistema financiero

Los entrevistados coinciden al manifestar que como tal la normativa esta para regular aunque parezca un tema tedioso como lo manifiesta Banco Machala, es necesario porque finalmente el tema de la banca es complicado, se trata del dinero de los depositantes, en cuanto que las políticas generadas tratan de salvaguardar la administración que las entidades ejecutan sobre el mismo, por otra parte, Banco Solidario manifiesta que algunas políticas apoyan al desarrollo y otras los limitan un poco, los representantes del Banco Guayaquil y Banco Pichincha manifiestan que existe el apoyo y se refieren con ello a la baja de las tasas de interés para la cartera de consumo y vivienda, estiman que se están tomando las medidas y que se sienten apoyados en su actividad.

6. Capacidad financiera de las instituciones financieras para afrontar el entorno cambiante de los canales, las tendencias y nuevas formas de ofrecer los servicios y productos financieros

En la entrevista ejecutada se pudo analizar que Banco Solidario cuenta con la capacidad financiera para afrontar la situación sobre cambios frecuentes, sin embargo, no consideran que cuente con la capacidad tecnológica ahora mismo, reconoce que el tema de la digitalización fue difícil afrontar para la institución porque no se utilizaban con mayor

frecuencia los canales digitales, pues hoy cuentan con mejoras realizadas. Por otra parte, las demás instituciones manifiestan que sí cuentan con la capacidad financiera, sin dejar de lado que Banco Guayaquil, Banco Machala y Banco Solidario reconocen que son esfuerzos sumamente grandes ya que no solo es el tema de mejorar en tecnología sino también va de la mano de la seguridad digital, finalmente Banco Pichincha manifiesta que son el banco de futuro y sus resultados lo siguen demostrando. Dejando en evidencia que la capacidad financiera no es un obstáculo para sus metas planteadas.

7. Esfuerzos encaminados a mejorar los estándares de seguridad de los sistemas que usan las entidades financieras

Efectivamente todos los entrevistados de las entidades financieras manifiestan que el tema de la seguridad va de la mano de la innovación que han ido implementando en los canales digitales, consideran que no solo se trata de ejecutar un sistema sino de darle la seguridad a los clientes, Banco Pichincha se va por el lado personal al manifestar que ya no solo es una cuestión de la entidad financiera sino que como usuarios se debe tener un cuidado personal de las claves, recomienda manejar un sistema de claves, de tal manera que no se use contraseñas que puedan ser fáciles de descifrar y de hecho el banco se ha centrado mucho en inculcar marketing de seguridad, otros bancos como Machala, Loja y Guayaquil manifiestan no haber tenido problemas con sus clientes por temas de inseguridad por lo que han tratado de flexibilizar y agilizar sus sistemas pero manteniendo un control riguroso de seguridad como lo han venido haciendo. Consideran que no es necesario incurrir en una flexibilización que más tarde represente problemas por inseguridad.

8. Competencia financiera en el mercado

En su mayoría los bancos medianos y pequeños manifiestan cierta insatisfacción por el cooperativismo analizando desde la flexibilidad con que cuenta este sector, si bien las cooperativas surgieron para apoyarse como comunidad con el objetivo de ofrecer una tasa favorable para sus socios y apoyarse, pero los bancos no lo ven de esta manera ya que las tasas de las cooperativas están al tope con los bancos, de hecho Banco Machala y Banco Guayaquil manifiestan que el tema del encaje que piden las cooperativas ha encarecido el

tema de los créditos y los clientes no lo ven desde ese punto, las demás entidades también manifiestan que está siendo una competencia un poco complicada de llevar y difícil de controlar dado el gran volumen de cooperativas que se han abierto en el mercado con facilidades, por su parte los bancos grandes como Pichincha manifiestan que mantiene un constante estudio de mercado y que el cooperativismo no es un impedimento para ellos, Banco Guayaquil manifiesta que no se miden con cooperativas sino más bien con bancos grandes y como tal desde su perspectiva los bancos cuentan con las mismas bases y no hay competencia por ese lado, además, Banco Solidario pone en manifiesto también el tema de las financieras ilegales y los chulqueros que ocasionan un desequilibrio de mercado.

9. Obstáculos que afronta la banca privada al tratar de mejorar su desarrollo

Los representantes del Banco del Austro y Banco de Loja no consideran que hay limitantes en el mercado pues manifiestan que están logrando lo que se han planteado, de hecho el tema de la pandemia hizo que se avance 10 años en innovación, por otro lado el Banco Guayaquil, Produbanco y Bolivariano manifiestan que el limitante es la idiosincrasia de la gente y la falta de cultura financiera ya que las personas aun confían en sistemas que no están regulados y normados, además Banco Solidario, Banco Rumiñahui y Machala manifiestan que el obstáculo es la flexibilidad de las políticas bajo las cuales se rigen las cooperativas, Banco Rumiñahui aboga por que exista un mercado igualitario, por otro lado, Banco Internacional manifiesta que la ejecución de los servicios la agilidad y tiempos es el obstáculo a superar, finalmente el Banco Pichincha asume que tiene la ventaja al contar con solvencia, sostenibilidad y tasas accesibles.

10. Cultura financiera

La mayoría de los entrevistados concuerdan que sí hay una falta de cultura financiera por que las personas se dejan llevar por lo que les genere mayor ganancia y no ven la parte de la seguridad que estas organizaciones les pueda ofrecer, sin embargo no consideran que esto obstaculice el crecimiento de la banca por que efectivamente están logrando bancarizar a pesar de que haya un segmento talvez en la parte rural como manifiesta Banco Machala que talvez desconozca un poco del tema pero le ve una salida en la banca pública por lo que

no lo considera un problema, la mayor parte de la población sabe lo que es un crédito un endeudamiento, sabe calcular el interés, ver las tasas y no considera que se sientan incultos en la parte de educación financiera. Así como también Banco Bolivariano manifiesta que la población adulta tal vez tenga un poco de dificultad al manejar los canales pero que ha sido un tema que se lo podido llevar, por otra parte, Banco Guayaquil y Pichincha si manifiestan su preocupación con temas de manejo de tarjetas.

11. Desarrollo financiero de los bancos privados

Todas las instituciones se han calificado con un desarrollo financiero bueno considerando que las instituciones a pesar de afrontar una situación de pandemia que no estuvo prevista lograron hacer frente y se acogieron a las necesidades del cliente, talvez un poco afectó el tema de refinanciamientos porque se desconocía como aplicarlo de acuerdo con Banco Guayaquil, pero a la larga se lo pudo ejecutar, se tenía cierta preocupación por que los ingresos para los bancos bajaron de lo habitual pero sí lograron resultados de hecho el Banco Pichincha pone en evidencia su alto nivel de liquidez con que cuenta. Así también, todas las entidades lograron innovar y avanzar en este proceso que parecía un poco difícil de ejecutarlo en tan corto tiempo, pero se vio una adaptación de las dos partes como cliente y banco y consideran que la situación mismo hizo que esta adaptación vaya tomando lugar.

12. Aspectos necesarios de enfocarse para la banca privada

Los entrevistados de Banco de Loja, Banco General Rumiñahui, y Banco del Austro estiman que los esfuerzos van hacia los servicios en donde se debe estar en constantes mejoras, por su parte, Banco Guayaquil estima sus esfuerzos en mejorar la parte de las carteras online es un proceso que de hecho ya lo están ejecutando, además Banco Bolivariano expresa la innovación también en temas de seguridad digital, Banco Pichincha, Produbanco y Solidario están de acuerdo en trabajar por la cultura financiera y finalmente Banco Machala estima sus esfuerzos encaminados al refinanciamiento de deudas y la flexibilización a la par de sus políticas que permitan mayor colocación.

13. Aspectos necesarios de trabajar a nivel país

A nivel país los bancos esperan que haya una mejor regulación para las cooperativas ya que existen una competencia imperfecta en el mercado puesto que la actividad termina siendo muy similar pero las reglas o bases bajo las cuales se rigen no son las mismas, por su lado Banco Pichincha expresa su conformidad al sentirse bien como banco y no se encuentra afectado por la existencia de las cooperativas como el resto de las instituciones, quienes además lo ven como un tema que desequilibra el mercado por las colocaciones poco sustentadas que ejecutan que terminan afectando a todas las entidades del sector por el sobreendeudamiento que esto genera según Banco Machala.

14. Tensión y el cambio generado con la llegada de la pandemia

Todos reconocen el gran cambio que se vivió, manifiestan que la banca nunca cerro y a pesar de la difícil situación lograron darse cuenta que el Banco está preparado, las políticas y medidas tomadas a raíz de la crisis bancaria ha permitido que el sistema se mantenga sólido, Banco Guayaquil y Machala manifiestan que era difícil porque no se sabía la forma de proceder, de hecho se tomaron medidas que a la larga se fueron corrigiendo por nadie se lo esperó fue un caso totalmente impactante, de temor para todos, pero también logró hacer un cambio transcendental en la banca con temas de innovación que hasta el día de hoy se siguen manejando y mejorando así como la seguridad digital, es algo que vino para quedarse e hizo que la banca diera un paso bastante amplio y fuerte en tecnología y digitalización.

Informe de encuesta

La encuesta ejecutada en el presente trabajo, estructurada bajo preguntas abiertas y cerradas con el fin de conocer los retos a los cuales se encuentran inmersas las instituciones financieras, desde la perspectiva del cliente, además se presentan las perspectivas del cliente sobre la situación que surgió en el momento del confinamiento.

1. ¿Utiliza los productos y servicios financieros que ofrecen los bancos privados?

Figura 14

Productos y servicios financieros que ofrecen los bancos privados



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

De acuerdo con la figura anterior, según la encuesta aplicada a los clientes de las entidades financieras el 98,17% de los encuestados manifestaron que hacen uso de los productos y servicios que ofrecen los bancos privados, sin embargo, el 1,83% manifiesta que no la utilizan, solo mantienen una cuenta, pero no han realizado movimientos en la misma. Dando como resultado que la mayor parte de la muestra encuestada sí hace uso de los sistemas. De igual forma, de acuerdo con el informe de Arregui et al. (2020) consideran que existe un avance en la bancarización por la mejora en la protección a los consumidores a través de resolución de trámites y actualización de normativas en el cual se han considerado inclusive la reducción de la exclusión financiera originada por las tasas de interés y por otro lado, también explican la razón por la que no se logra una bancarización total exponiendo que el cliente considera que no tiene muchos recursos para hacer uso de los servicios, además, de manifestar que los costos por el uso en las transacciones les resulta elevado para la cantidad de dinero que manejan, existe falta de documentación o algún familiar posee una cuenta y es utilizada de uso común, terminando por considerarse como una barrera para lograr bancarizar a la población de recursos bajos (pp. 37, 38, 80).

A. Condiciones del entorno

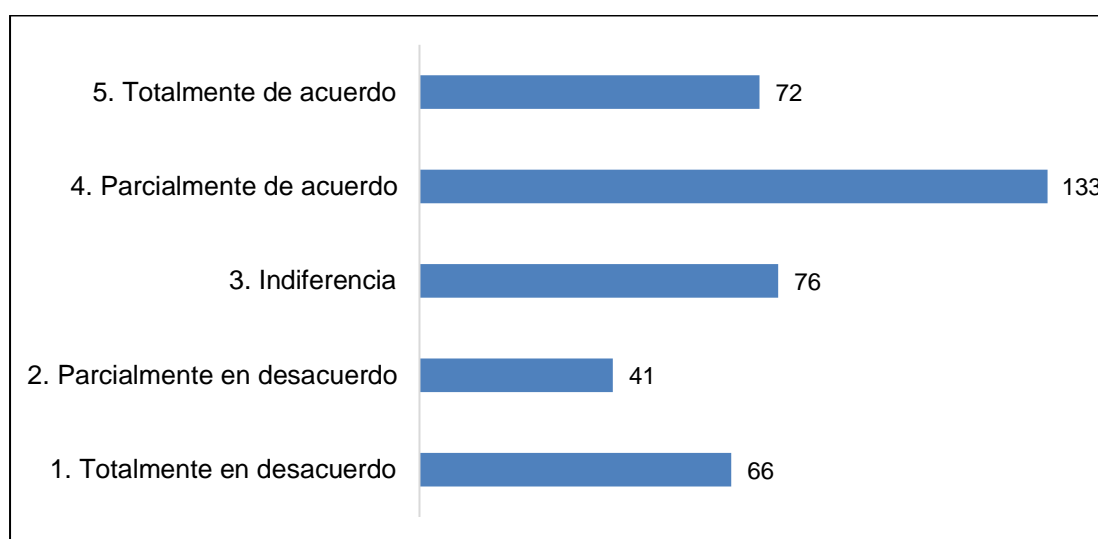
En esta primera parte de la encuesta se busca conocer la perspectiva del cliente considerando las condiciones del entorno económico del país y de forma general reflexionar sobre el cambio efectuados en las instituciones financieras a raíz de los desequilibrios

económicos que ha atravesado el país en los últimos tiempos, dando respuesta a las posibles dificultades que se logran visualizar desde la parte externa de las entidades financieras que el cliente logra ubicar en el uso constante que hace de los servicios y productos financieros de su banco de confianza.

¿El entorno económico del país es una dificultad para lograr alcanzar mejoras en los servicios?

Figura 15

Entorno económico como una dificultad para alcanzar mejoras en los servicios



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

En la figura anterior se analiza si el entorno económico del país es considerado por el cliente como una dificultad que limita a los bancos privados mejorar los servicios que presta a lo cual, el 34,82% manifiesta estar parcialmente de acuerdo en que es una dificultad, el 19,90% demuestra indiferencia respecto de la afirmación, el 18,85% está totalmente de acuerdo en que es una dificultad, el 17,28% está totalmente en desacuerdo es decir que no consideran que esto pueda ser una limitante y finalmente el 10,73% esta parcialmente en desacuerdo con esta interrogante.

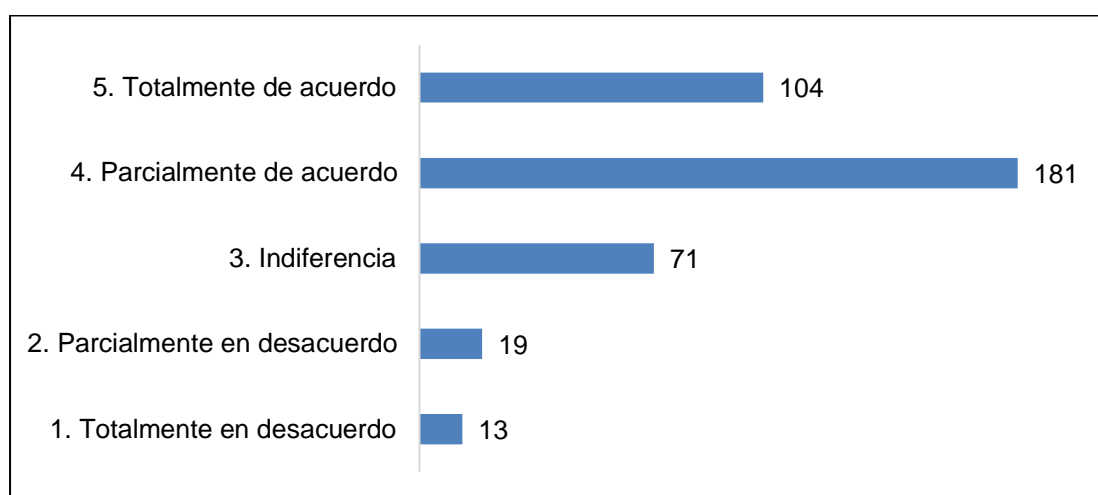
Con todo y lo anterior, de acuerdo con el informe emitido por ASOBANCA (2022a) eventualmente las tensiones económicas y políticas generan bajas perspectivas de crecimiento económico que supone para la banca privada un escenario complicados de sobrellevar empezando por considerar en primera instancia la ayuda hacia los clientes que a

pesar de las dificultades siguen confiando en la banca como un lugar seguro para mantener sus ingresos y esto obliga a los bancos a buscar medidas de solución para aliviar y ayudar a sus clientes inclusive en tensiones económicas como la ocurrida por la llegada de la pandemia.

1. ¿Considera confiable y de gran alcance el desarrollo financiero que ha logrado la banca privada hasta la actualidad?

Figura 16

Confiable y de gran alcance el desarrollo financiero



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

De un total de 382 encuestados un 47,38% manifiesta que está parcialmente de acuerdo en que la banca privada es confiable y ha logrado un gran alcance en el desarrollo financiero, hay un 27,23% de los encuestados que manifiestan estar totalmente de acuerdo, le sigue un 18,59% de la población que afirma estar en indiferencia frente a la interrogante, por otra parte, un 4,97% esta parcialmente en desacuerdo y finalmente un 13% está totalmente en desacuerdo en que las instituciones financieras privadas sean confiables y hayan logrado un gran alcance.

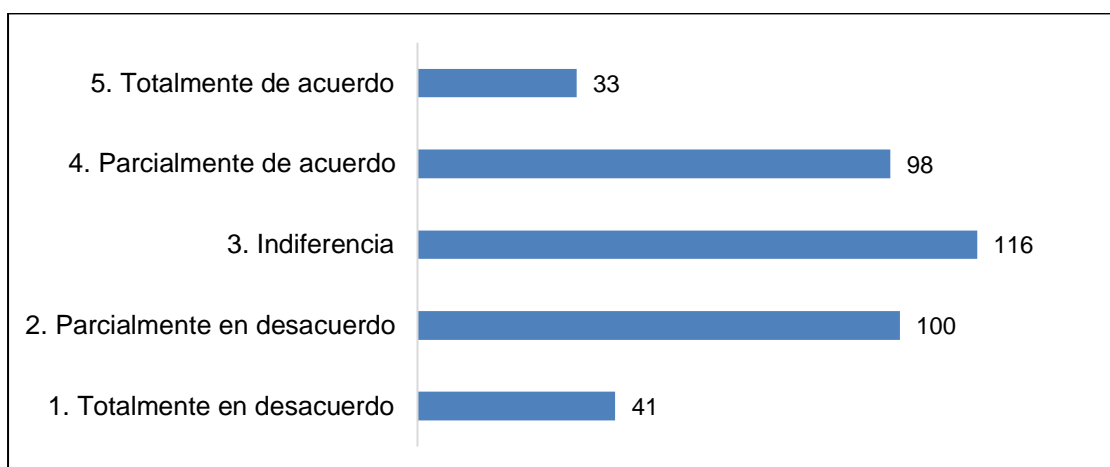
Por su parte, ASOBANCA (2022b) en su informe generado de 2017 a 2021 expone las cifras alcanzadas de colocaciones de cartera por los bancos privados, exponiendo su participación en créditos para producción con 61% y consumo con 39% de colocación en el mismo que destaca la dinamización de la economía en Ecuador y el logro de un crecimiento

mayor que fue proyectado inicialmente de un 4% para el 2021; además, expone que la banca logró buenos indicadores para conseguir recursos de organismos internacionales para destinarlos a microcréditos y proyectos sostenibles considerándose como un gran avance pese al desequilibrio económico originado por la llegada de la pandemia, demostrando que la banca se mantuvo sostenible y confiable para los clientes inclusive en los tiempos más duros para los que no se encontraban preparados (pp. 11-13).

2. Estima que las tasas de interés que ofrecen las entidades financieras son accesibles.

Figura 17

Tasas de interés son accesibles



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

En función de los datos que se pueden analizar en la figura anterior, se tiene un 30,37% del total de 382 encuestados que manifiestan indiferencia frente a la interrogante que plantea si las tasas de interés son accesibles, un 26,18% manifiesta estar parcialmente en desacuerdo en que las tasas sean accesibles, un 25,65% de ellos esta parcialmente de acuerdo en que las tasas sean accesibles, el 8,64% está totalmente de acuerdo en que son accesibles las tasas de interés y finalmente un 10,73% está en total desacuerdo en que las tasas de interés que ofrecen los bancos son accesibles.

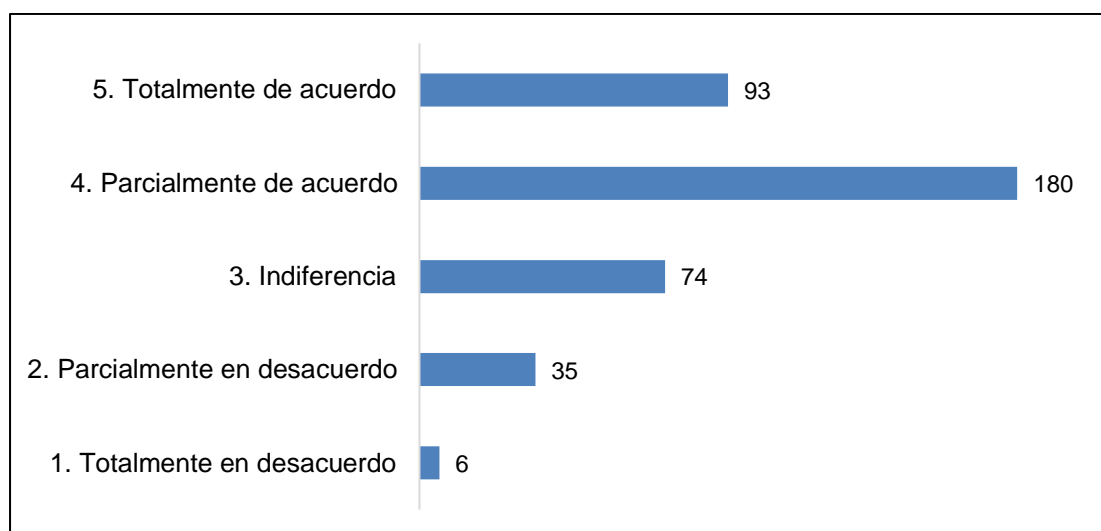
Como una forma de mejorar los niveles de exclusión financiera se presentó ante la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera una propuesta de sistemas de tasas de interés inclusive para mejorar la medición del riesgo de crédito (ASOBANCA, 2022a). De

lo que se conoce actualmente de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados se ha implementado la reducción de dos puntos porcentuales a la cartera de consumo y vivienda, sin embargo, sigue en juego la petición de los usuarios porque estos costos sean menores debido a la gran demanda de los servicios financieros que se origina hoy en día por pasar convertirse en una forma de pago de mayor uso.

3. Considera que hay innovación en los servicios y productos financieros que ofrecen los bancos privados.

Figura 18

Innovación en los servicios y productos financieros



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

Considerando la figura anterior, se puede visualizar los resultados obtenidos sobre los clientes de los bancos en la misma que se les preguntó si consideran que hay innovación en los productos y servicios que ofrecen los bancos privados a lo cual el 47,12% se encuentra parcialmente de acuerdo en que existe innovación, dejando en evidencia que esperan más de los bancos, en cuanto a servicios esperan una mejora en los tiempos de espera y en lo que respecta a productos se espera que exista una mayor flexibilidad de las políticas de crédito para acceder al financiamiento, así también hay un 24,35% que está totalmente en que hay innovación, un 19,37% toma una opinión de indiferencia frente a la interrogante, un 9,16% está parcialmente en desacuerdo y finalmente 1,57% está totalmente en desacuerdo

en que exista innovación en productos y servicios que ofrecen los bancos; sin embargo, la mayor parte de los encuestados manifiestan que sí existe innovación.

El uso de las plataformas y en especial la banca electrónica ha tenido un crecimiento considerable para Ecuador de acuerdo con la CEPAL (2022) ubicándose el séptimo país de América latina después de Uruguay, que cuenta con un alto uso de la banca electrónica y demás canales digitales vía internet (p. 66). Así también, ASOBANCA, (2022b) expone que la banca privada tuvo mayor participación en el desarrollo de la economía por la implementación de canales digitales, telefonía y mejoras en la atención del cliente que llevaron a tener buenos resultados en lo que respecta a eficiencia y eficacia de sus servicios (p.80).

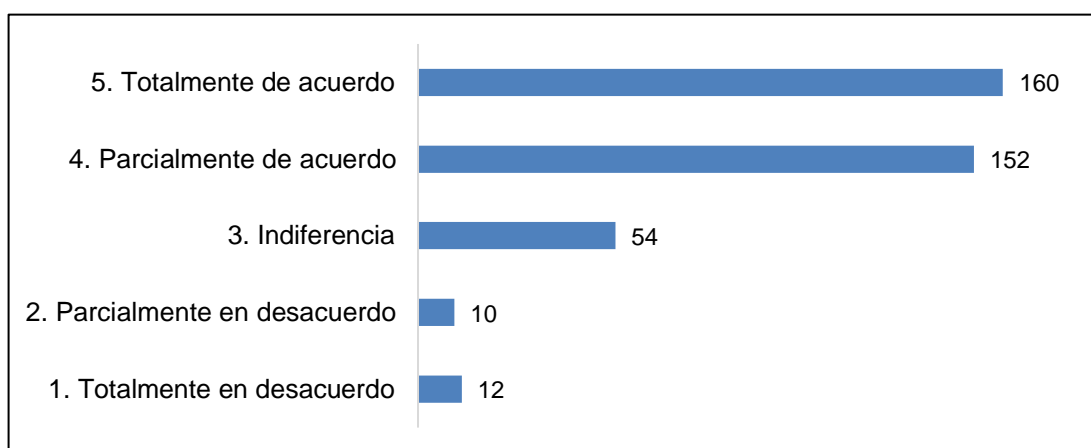
B. Contexto interno

En este segundo apartado se han estructurado preguntas dirigidas a conocer la perspectiva que tiene el cliente frente a la institución financiera de su confianza, de una forma anónima en donde se busca rescatar las mejoras que han implementado las instituciones y conocer lo que el cliente espera que la banca implemente a futuro.

1. ¿Considera que la entidad financiera necesita implementar mejoras en los productos y servicios financieros que ofrece?

Figura 19

Mejoras en los productos y servicios financieros



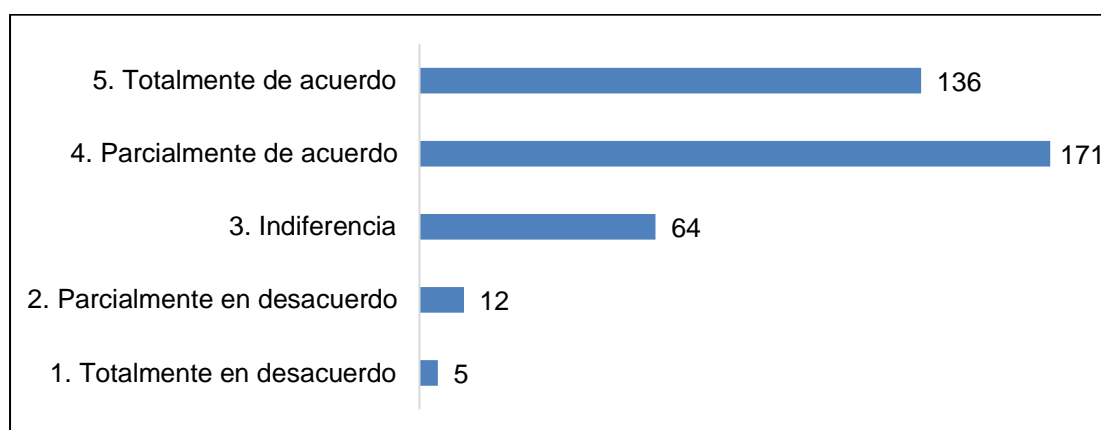
Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

Considerando los resultados expresados en la figura anterior, el 41,88% de los 382 encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo en que las entidades financieras necesitan mejorar sus productos con mayor flexibilidad para acceder al financiamiento y en cuanto a servicios se esperan mejoras en los tiempos de atención, además le sigue un 39,79% que dan su opinión considerándose parcialmente de acuerdo en que se necesiten mejoras, así también hay un 14,14% que optan por una indiferencia frente a la interrogante, un 2,62% que está parcialmente en desacuerdo y un menor porcentaje de 3,24% que responder estar totalmente en desacuerdo en que se necesiten realizar mejoras. Por su parte, Carvajal (2018) expone que además del acceso y uso de los servicios financieros las entidades deben enfocarse además en ejecutar una regulación apropiada que vaya de la mano con la inclusión financiera, tener en cuenta la protección del cliente y además llevar de la mano la educación financiera como un factor clave para los cambios que se originan continuamente (p.8).

2. ¿Considera que a las entidades financieras les falta implementar innovación en los servicios que presta?

Figura 20

Falta implementar innovación en los servicios que presta



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

Se puede analizar según la gráfica anterior que hay un porcentaje considerable de 44,76% de los encuestados que están parcialmente de acuerdo en que las entidades financieras necesitan implementar innovación en los servicios que prestan así también hay

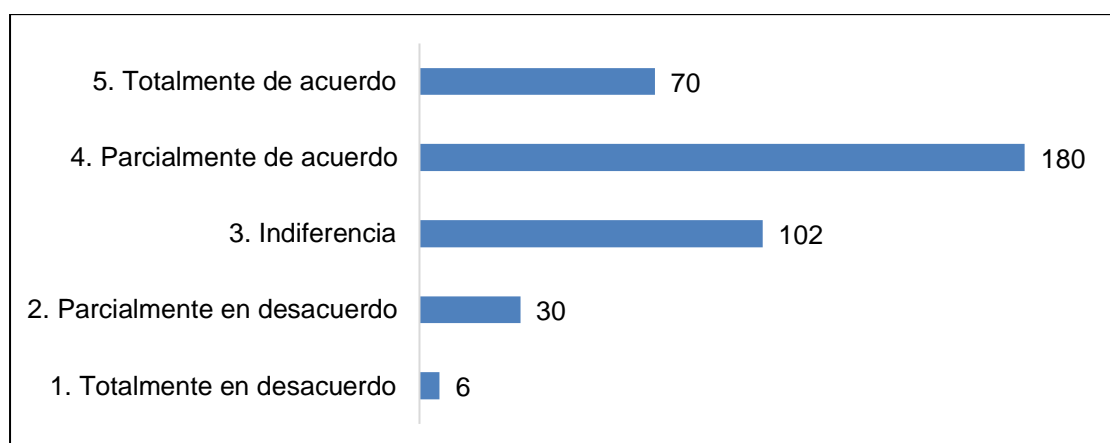
un elevado porcentaje de 35,60% de ellos que manifiestan estar totalmente de acuerdo en que hace falta implementar innovación, lo cual lleva a decir que el cliente espera mejoras continuas de sus entidades en la que manejan su dinero, además, hay un 16,75% que muestran indiferencia, 3,14% que están parcialmente en desacuerdo y un 1,31% que está totalmente en desacuerdo, demostrando que hay un pequeño segmento de conformidad con los servicios con que cuenta en la actualidad y no consideran alguna mejoría a realizarse en algún momento.

Efectivamente es evidente que el entorno cambiante amerita de cambios continuos y mejoras a ejecutarse de acuerdo con el informe presentado por demuestra que la banca ha trabajado en muchos aspectos esenciales como la transformación digital que alcanzó un 25% de crecimiento, el riesgo de cartera con un 16% y finalmente otro aspecto relevante de innovación es el tema de los productos financieros que lanzaron un 7%, lo cual demuestra el trabajo ejecutado por las entidades financieras y sus acciones encaminadas en seguir mejorando (p. 15-16).

3. ¿Se siente seguro con los servicios financieros que ofrece la entidad en la cual maneja sus recursos?

Figura 21

Seguridad de los servicios financieros que ofrece la entidad



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

Como se muestra en la figura anterior, en donde se ha preguntado sobre la seguridad de los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras, hay una mayoría con

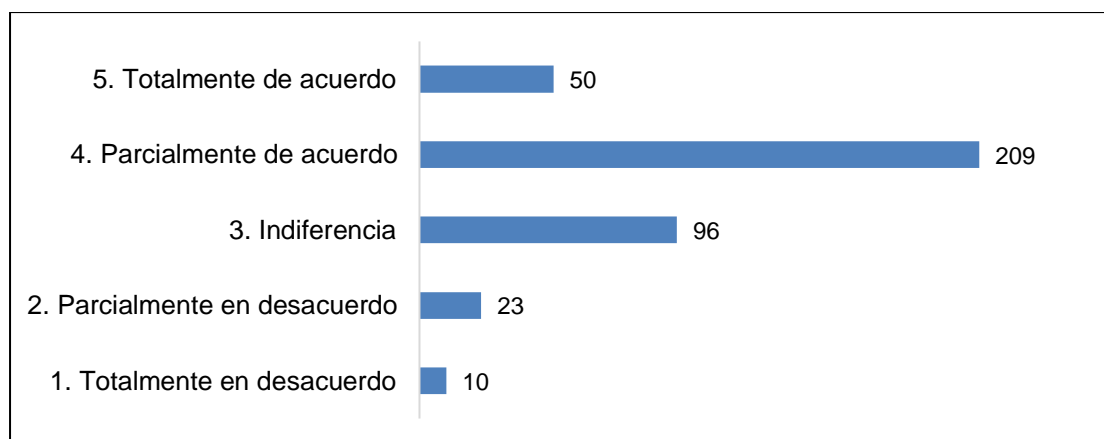
47,12% que manifiestan estar parcialmente de acuerdo sentirse seguros con los servicios de su entidad de confianza, además, hay un 26,70% que han respondido con indiferencia frente a la pregunta, un 18,32% que está totalmente de acuerdo en que siente seguridad, un 7,85% está parcialmente en desacuerdo y un 1,57% que está totalmente en desacuerdo de sentirse bien con la seguridad que le brindan en el uso de los servicios financieros; dejando en evidencia que a pesar de que gran parte de la muestra da una afirmación de seguridad con su entidad, existe un considerable segmento que tiene inconvenientes con su banco, o que los ha tenido anteriormente y esto genera un poco de no conformidad.

El tema de la seguridad financiera es importante contrastar con la opinión receptada por la entrevista ejecutada en el cual los directivos de los bancos manifestaron que la seguridad digital es un tema que se lleva de la mano con la innovación de los canales digitales, siempre se trabaja en mejorar la agilidad sin dejar de lado la seguridad del dinero del cliente; además, ASOBANCA (2022a) también manifiesta la importancia de su desarrollo financiero centrado en la confianza que tuvo el cliente al momento de surgir la pandemia pues siguieron considerando la banca como un lugar seguro para mantener sus fondos por la respuesta efectiva que les brindaron en su momento haciendo hincapié que Ecuador fue el tercer país que brindó alivios económicos a sus clientes.

4. ¿Se siente conforme con los servicios que le ofrece su entidad financiera?

Figura 22

Conformidad con los servicios que le ofrece la entidad financiera



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

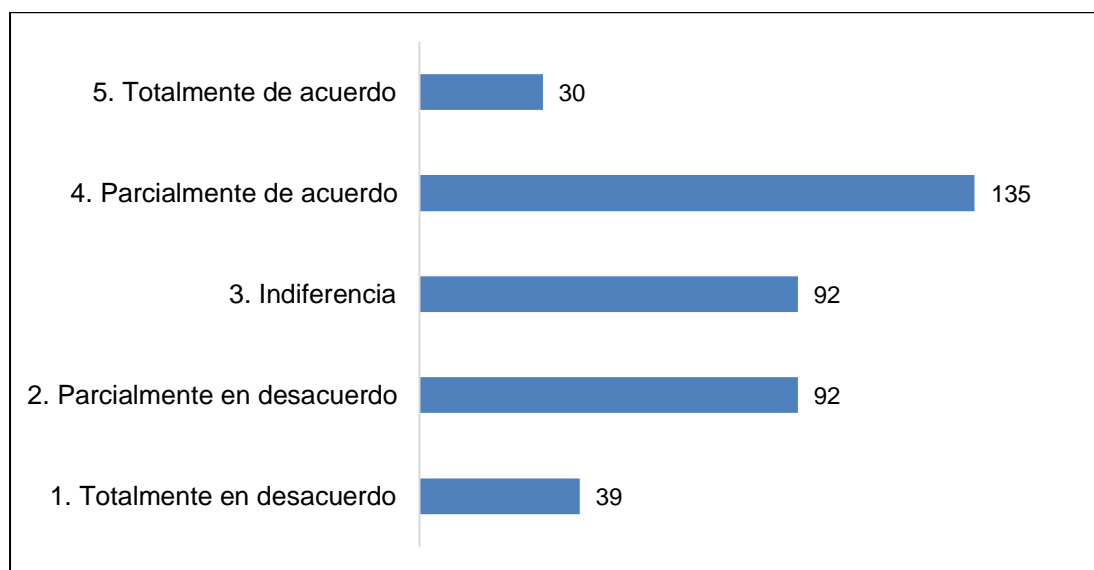
Frente a la interrogante planteada respecto a la conformidad del cliente con los servicios que ofrece la entidad de su confianza, se evidencia un 54,71% mayoritariamente que esta parcialmente de acuerdo y conforme con los servicios, seguido por un 25,13% de indiferencia, un 13,09% totalmente de acuerdo, el 6,02% parcialmente en desacuerdo y 2,62% totalmente en desacuerdo, a lo cual se debe acotar que gran parte de ellos les ha parecido idóneo el desarrollo que ha tenido la banca en cuanto a servicios pero sin embargo, esperan mejoras como lo han manifestado en las interrogantes anteriores.

Está claro el panorama para la banca y especialmente de acuerdo con Carvajal (2018) la provisión sostenible de los servicios financieros y la calidad de los mismos pasan a depender del empoderamiento que asuma la banca frente al nuevo consumidor financiero, en la satisfacción de sus necesidades y la especial atención en lo primordial en lo que el cliente va necesitando en el transcurso del tiempo porque es un entorno de cambios frecuentes, un tema que está claro para la banca y que lo denomina como el futuro (pp. 7-9).

5. ¿Considera adecuados los costes que implican realizar sus transacciones?

Figura 23

Considera adecuados los costes de las transacciones



Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

De acuerdo con la interrogante planteada referente a si consideran adecuados los costos de las transacciones hay una mayoría que asume un 35,34% parcialmente de acuerdo

con los costos que se aplican en las transacciones que realizan, hay un porcentaje igualitario de encuestados que asume una respuesta de indiferencia y estar parcialmente en desacuerdo considerándose un 24,08% para cada opción de respuesta, lo cual deja en evidencia de cierta forma un mal estar con los costos así también se suma otro porcentaje de 10,21% que están totalmente en desacuerdo y finalmente una pequeña proporción de los encuestados de 7,85% que están totalmente de acuerdo con los costos.

Existe un desequilibrio porque para la banca resulta complicado bancarizar especialmente el sector rural porque supone de algunas expectativas como el tema de los costos elevados, los bajos ingresos que mantienen que no les permite acceder a una cuenta, la desconfianza en el sistema financiero y principalmente Arregui et al. (2020); ASOBANCA (2022a) concuerdan en el hecho de que el estado debería intervenir para lograr una efectiva bancarización especialmente del sector rural quienes están más adversos al acceso de los servicios financieros que ofrecen los bancos; proponiendo la ejecución de una adecuada y clara educación financiera que permita lograr mejores resultados de desarrollo mediante la inclusión financiera.

6. De los siguientes factores, identificados como dificultades financieras marque los que considera que inciden en la mejora del desarrollo de la entidad financiera:

Tabla 6

Dificultades financieras presentes en los bancos privados

Respuestas	Total
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión	30
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión., Entorno económico de Ecuador, Competencia en el mercado financiero, Incertidumbres económicas	9
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Entorno económico de Ecuador, Incertidumbres económicas, Falta de cultura financiera	5
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Incertidumbres económicas, Falta de cultura financiera	3
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Riesgos tecnológicos	5
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Riesgos tecnológicos, Competencia en el mercado financiero	5

Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Riesgos tecnológicos, Entorno económico de Ecuador	10
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Riesgos tecnológicos, Entorno económico de Ecuador, Competencia en el mercado financiero	5
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión, Riesgos tecnológicos, Falta de cultura financiera	5
Competencia en el mercado financiero	6
Entorno económico de Ecuador	11
Entorno económico de Ecuador, Competencia en el mercado financiero	12
Entorno económico de Ecuador, Competencia en el mercado financiero, Falta de cultura financiera	6
Entorno económico de Ecuador, Competencia en el mercado financiero, Incertidumbres económicas, Falta de cultura financiera	9
Falta de cultura financiera	18
Incertidumbres económicas	4
Incertidumbres económicas, Falta de cultura financiera	7
Nivel de confianza del mercado en el sistema financiero, Riesgos tecnológicos	105
Nivel de confianza del mercado en el sistema financiero, Normativas legales vigentes para el sistema financiero, Riesgos tecnológicos, Entorno económico de Ecuador, Incertidumbres económicas	1
Nivel de confianza del mercado en el sistema financiero, Normativas legales vigentes para el sistema financiero, Riesgos tecnológicos, Entorno económico de Ecuador, Falta de cultura financiera	9
Normativas legales vigentes para el sistema financiero	39
Riesgos tecnológicos	73
Riesgos tecnológicos, Incertidumbres económicas	5
Total de encuestados	382

Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

En la tabla anterior se muestran las diferentes opciones de respuesta que los usuarios han considerado que son factores que inciden en la mejora que puede alcanzar una entidad financiera a lo cual, hay un total mayoritario de 105 personas que han considerado que el nivel de confianza en el mercado y los riesgos tecnológicos son los factores de mayor incidencia, cabe indicar que mayor parte de ellos están conscientes del aumento del riesgo tecnológico por lo que es el factor que lo han considerado mayoritariamente, sumado a los avances tecnológicos que están muy relacionados también con la seguridad, además, algunos de ellos también han considerado a la normativa como otro de los factores que tiene

mucho que ver en lo que la banca logre; el entorno económico, la competencia en el mercado, el avance de la tecnología que son otras de las respuesta de mayor relevancia que el usuario reconoce su importancia cuando se habla de desarrollo en un banco.

7. ¿Cómo percibió la tensión y el cambio generado con la llegada de la pandemia?

Tabla 7

Perspectivas sobre la tensión y cambio con la llegada de la pandemia

Respuestas	Total
Adaptación a lo tecnológico	6
Adaptación inmediata de los canales de atención	5
Al inicio complicado adaptarse a las plataformas por la inseguridad de manejarlo online	5
Banca llena de lambones, solo quieren llenarse los bolsillos a costa de la clase media-baja	1
Bastante fuerte, al inicio aun así creo que la adaptación que surgió luego de los problemas generados por la pandemia nos ayudó a avanzar más como sociedad	15
Batánate drástico	5
Bueno, en cierta parte porque se hizo mucho más uso se los servicios financieros para realizar operaciones bancarias	9
Complicado en todos los ámbitos	5
Con preocupación y falta de ideas para poder cumplir con las entidades	5
Considero que en el tema de transacciones por medio de la banca web tuvo mejoras tecnológicas gracias a la llegada de la pandemia	6
Desconocimiento para manejar las aplicaciones	6
Deudas	12
Difícil para trabajar y pagar las deudas	32
Económicamente hubo muchos cambios	6
Empeoro la economía	5
Época de la caída de la economía donde hubo mucha tensión ya que se reducía sea por el sustento que realiza algún familiar	7
Exigencias en los créditos	4
Falta de seguridad	4
Feo, no podía ingresar a Ecuador	6
Frustrante	5
Fue un nuevo modo de vivir, una nueva experiencia	1
Fuerte en el ámbito económico, ya que algunos de los emprendedores se vieron directamente afectados	14
Hubo una respuesta ágil y efectiva de parte de mi banco	10

Indiferencia	8
Innovación y reinención	22
Inseguridad y desconocimiento del manejo de los sistemas en línea	16
Inseguridad y falta de empleo	4
Inseguridad y frecuentes caídas del sistema	3
Incertidumbre, complicado, grave	19
La caída de la pasarela de pagos del banco Pichincha en varias ocasiones provocó serios problemas en mis finanzas	9
La pandemia nos involucró a tener que usar las bancas electrónicas por la restricción no poder salir	9
Los bancos cobraron todos lo que por ley corresponde	5
Mal o malo, pésima	29
Fácil, innovación bancaria	12
Mas o menos	5
Mucha dificultad y muchos cambios	8
Muchos cambios sin embargo siguen siendo poco flexible el sistema para financiar emprendimientos	3
Muy imparcial	7
Pánico	5
Para empezar la situación obligaba a recibir cambios drásticos hay q cultivar autocontrol para evitar menos tensión en la ciudadanía	9
Pues a mí punto de vista algo muy fuerte para los ciudadanos la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha dejado a los Estados y las administraciones públicas de los países de la subregión del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), así como de los desafíos que plantea a futuro, enfocándose en tres ejes clave de la gestión pública: i) la planificación, el gobierno digital y la gobernanza	1
Temor inseguridad	15
Regular	5
totalmente cerrado a inversión y sobre todo con giros y cobros de créditos demasiado exigente	9
Un poco en desacuerdo por la demora de prestamos	5
Total de encuestados	382

Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

Frente a la interrogante sobre como el usuario percibió la llegada de la pandemia, se puede observar que gran parte de ellos catalogan la situación como difícil, con temor, miedo no solo al virus sino a los cambios que evidentemente se generaron, porque reconocen la gran transformación, el giro de 360 grados que dio el entorno que nos rodea, algunos

manifiestan su dificultad además en las deudas que mantenían y las pocas facilidades para afrontarlas por desempleo que se generó en cierto momento, porque nadie se encontraba preparado para que el mundo se paralizara por meses básicamente; otros reconocen que el banco les dio facilidades frente a las deudas pero que al principio generó miedo manejar los canales de los bancos, hacer sus trámites totalmente online, hay un segmento que manifiesta su queja frente al desequilibrio económico que vivió el país porque arrastraba problemas en su economía y esto empeoró totalmente la situación, también se considera el pánico de quienes manifiestan que no habían oportunidades para invertir, había demora en los préstamos, frecuentes caídas del sistema, los usuarios manifiestan que necesitaban emprender en algo y no tenían ese apoyo financiero que se los permitiera.

8. ¿Qué mejoras considera necesarias aun de implementarse en la institución financiera?

Tabla 8

Mejoras necesarias de implementar en las instituciones financieras

Respuestas	Total
Baja en la tasa de interés (del 8 al 12% máximo). Controlar todos los locales que cobran demasiado porcentaje en las tarjetas (crédito-debito)	9
Mejor atención al cliente (rápida) hacen esperar muchísimo tiempo	
Un buen sistema en sus bancos (siempre se les va el sistema y eso nos afecta bastante)	
Accesibilidad en las tasas de interés	5
Agilidad en los procesos	5
Agilidad en los servicios, toca esperar demasiado tiempo	5
Algunos que son considerables para el desarrollo de la entidad que estamos tratando	5
Ampliar canales de atención	4
Atención más efectiva	10
Atender al sector bajo de la sociedad no solo clase alta y media	3
Ban red	5
Baja tasa de interés en los créditos	6
Banca móvil	6
Conocimiento de la situación financiera	7
Créditos con más facilidades de pago	8

Cultura financiera	14
Dinero	5
El uso de huella digital en cajeros para mayor seguridad de usar la clave y esta sea jaqueada	9
Establecimientos de objetivos y su orden de prioridad. Definición de plazos para alcanzar los objetivos planteados. Elaboración del presupuesto financiero.	9
Facilidad para invertir en mercados	21
Huellas digitales en cajeros	10
Indiferencia	8
Más flexibilidad en créditos	10
Innovación en las microempresas	5
Intereses bajos	14
Riesgos tecnológicos y mejoras capacidad de atención	11
Más oportunidades al sector bajo	4
Mayor agilidad en la banca electrónica manejada desde un pc, agilidad en canales	29
Mejorar el servicio, mejorar la atención y la seguridad	107
Trato a los clientes	11
Evitar largas esperas	13
Inclusión financiera	10
Flexibilidad	8
Innovación y tecnología	6
Total de encuestados	382

Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la interrogante de los factores que el usuario considera aun de implementarse en los bancos, se puede analizar que gran parte de ellos espera innovación para mejorar la atención de sus solicitudes en los menores tiempos posibles, a ello también se suma su interés por la cultura financiera como usuarios reconocen que el cambio va a la par con la educación financiera por tratarse de un tema delicado como es el manejo del dinero, hay que reconocer que además solicitan mejorar en seguridad, en inclusión financiera, mayor flexibilidad para acceder a financiamientos, otros usuarios manifiestan que se debería realizar mejoras tanto en banca móvil como en banca web por que la banca web no es tan ágil quizá como se logró con la móvil que tiene mayor interactividad en el sistema. Se evidencia que el cliente entendió el gran cambio y espera mejoras, está preparándose para interactuar en un entorno en donde los servicios y la calidad

de atención en el menor tiempo posible sea el principal objetivo de las entidades financieras; es considerable el número de encuestados que manifiestan su mal estar por la espera que se origina aun en las entidades.

9. ¿Qué aspectos considera que no se deberían realizar en la entidad financiera?

Tabla 9

Aspectos que no se deberían realizar en la entidad financiera

Respuestas	Total
Hacer esperar, cobros indebidos en las tarjetas, la inseguridad en el sistema	38
Caídas del sistema operativo	3
Cobrar al adquirir una tarjeta de débito, el cobro por transacción realizada de la banca electrónica	16
Cobrar impuestos por cada transacción que se realice	12
Cobro de intereses	21
Tasas excesivas	10
Cobrar tanto por cada transacción, cobros excesivos y altos	35
Endeudamiento elevado, variación en las tasas de intereses	12
Preferencias	15
los intereses muy elevados la espera para un crédito	9
Esperas excesivas	115
Indiferencias	8
Inconvenientes	8
Mal administración y mala confianza	12
Situación económica complicada	3
Mucha documentación	15
Ninguno	8
No se	4
Sacar préstamos sin tener ingresos fijos	13
Saturar de correos electrónicos No atender adecuadamente a los clientes	1
Subir el interés por falta de pago	12
Largas esperas por los servicios	2
Que se descuenten valores por entidades no permitidas como seguros	4
Cobros indebidos en las tarjetas	2
Mantener los monopolios de unos pocos que heredaron fortunas mal habidas	4
Total de encuestados	382

Nota. Encuesta realizada a usuarios de entidades financieras privadas.

Conforme los resultados obtenidos en la encuesta sobre la interrogante de los aspectos que el usuario considera que no se deberían hacer en una entidad financiera están: Cobros excesivos, cobros adicionales en sus tarjetas de crédito, largas esperas, manifiestan que hay preferencias en la atención con lo que se sienten desconformes, endeudamiento elevado y variaciones en las tasas de interés; hay que reconocer que gran parte de ellos coincide en que deben esperar mucho por los servicios, en cuanto a los cobros serían aun necesario conocer si manifiestan su malestar por verdaderos cobros adicionales o porque el banco no retroalimenta la razón por la que se efectuó ese cobro; por otra parte, se tendría que entender el tema de las tasas de interés es algo que está normado y por ende las instituciones financieras se rigen a sus bases.

Discusión

Entre los principales resultados encontrados en la realización del presente trabajo, para identificar el origen de las dificultades financieras que afectan a los bancos privados ecuatorianos se realizó una recopilación bibliográfica en donde se destacó el tema de la cultura financiera y el entorno macroeconómico a nivel nacional e internacional, entre los principales resultados, se tiene certeza de que la cultura financiera no es considerada como un obstáculo que dificulta el desarrollo de la banca privada ecuatoriana, los representantes de las entidades financieras han reconocido que probablemente sigue existiendo un segmento en el cual hace falta promover la cultura financiera, sin embargo, solo el 10% de la muestra han considerado como parte de su proyección a futuro seguir trabajando en educación financiera, especialmente en temas de seguridad y manejo de claves.

Con todo y lo anterior, los resultados coinciden con la opinión de Maldonado et al. (2019) en su trabajo abordando dentro de Loja, destacan que la cultura financiera no sería una limitante para lograr un desarrollo efectivo a nivel de emprendimientos; sin embargo, es algo que se debe ir trabajando a la par, así como se apoya financieramente al emprendedor se debe facilitar una educación que permita una preparación efectiva respecto de la prudencia en el desembolso de gastos y un buen manejo de las finanzas.

Por su parte, el Banco Central del Ecuador (2020) destaca la importancia de continuar fomentando una cultura financiera de mayor enfoque anclada a la potencialidad de cambios y riesgos que se han generado tras la transición de un nuevo escenario financiero y reconoce la necesidad de seguir trabajando, a fin de lograr una mayor confianza en el sistema, que permita llevar hacia la instrucción sobre el uso de los servicios y productos financieros, con el fin de que los usuarios puedan tomar buenas decisiones sobre la administración de sus recursos, teniendo en cuenta que la implementación de buenas prácticas respecto de las finanzas contribuyen a mejorar la inclusión y permite que las personas gocen de calidad de productos y servicios con mejores oportunidades de futuro.

En segundo lugar, en función del cumplimiento del siguiente objetivo se buscó determinar los factores que obstaculizan el desarrollo financiero de los bancos privados

ecuatorianos; los principales resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista dirigida a los directivos de los bancos privados, destaca el tema del cooperativismo, el cual ha sido considerado mayormente por los bancos medianos y pequeños como una competencia cada vez más complicada de sobrellevar por estar presididos bajo reglas distintas considerando que el fin de su actividad termina siendo casi la misma que la de un banco de acuerdo con lo que han manifestado los entrevistados. Barba y Morales (2019) discrepan de los resultados presentados en el presente trabajo; sosteniendo que el cooperativismo es un modelo de negocio en donde el bienestar de sus socios está por encima de la maximización de beneficios, encaminadas siempre al desarrollo sostenible y crecimiento social.

Por otra parte, el 80% de los entrevistados no difieren de considerar que el cooperativismo aporte al desarrollo del país pero no cumplen con su objeto que las permite constituirse como cooperativas ya que si bien su actividad no se diferencia de los bancos como debería ser, pues manifiestan que inclusive manejan las mismas tasas de interés, en algunos casos es hasta más costoso un crédito por el tema del encaje que se genera en el caso de las cooperativas, algo que no se genera en los bancos, pero que lleva al cliente a discrepar de su decisión de financiamiento, que supone a la banca un escenario complicado por el tema de requisitos y flexibilidades que para el banco la ley no le permite flexibilizarse hasta tal punto emitiendo operaciones crediticias que no cuenten con el respaldo suficiente para sustentarlas y los requisitos necesarios; esta decisión entonces lleva a decir que las cooperativas finalmente están haciendo lo mismo que los bancos pero bajo mayor flexibilidad y regulación, lo cual recae en una competencia difícil de contrarrestar que infiere en temas de sobreendeudamiento con los clientes que manejan a la par, inclusive hay cooperativas más grandes que los bancos y que se siguen manteniendo como cooperativas por la flexibilidad y baja regulación para este sector.

En cambio, Naranjo (2020) coincide con la opinión manifestada en la entrevista efectuada en el presente trabajo, el autor destaca que el tema del cooperativismo se manifestó su impulso en la Constitución de Montecristi con la implementación del “Buen Vivir” en la cual se buscaba una mejora de las estructuras sociales apoyando a la existencia de una

economía social y solidaria, la mismo que no se logró como lo establece Constitución, manifestando que quienes hacen la economía solidaria tienen sus propios intereses lo cual deja de ser social y solidario, dejando claro que los gobiernos no deberían impulsar estas prácticas asociativas que alteran la identidad como economía solidaria considerándolo como un desacierto político y un perjuicio para la cooperación efectiva que se anhela alcanzar.

Finalmente, en aras de dar cumplimiento al último objetivo planteado para este trabajo basado en describir los retos que se derivan de las dificultades financieras y que involucran a la banca privada ecuatoriana a fin de lograr un desarrollo sostenible en el tiempo; se han obtenido los presentes resultados de acuerdo con la encuesta realizada a clientes de los bancos privados se conoce que el 47,38% está parcialmente de acuerdo con los avances que ha logrado la banca en cuanto a la adaptación y digitalización de sus canales de atención, sin embargo, en los resultados expuestos en la pregunta 1 sobre el contexto interno manifiestan que aún esperan mejoras, si bien se sienten conformes con la innovación pero aun consideran que hace falta mejorar el acceso al financiamiento, temas de reducción de tasas de interés, cobros adicionales en sus tarjetas, costo de las transacciones y especialmente hay una mayoría que sienten mal estar por la larga espera que se genera en la solicitud de sus servicios, esto deja en evidencia que el nuevo reto está en trabajar en mejorar los tiempos de atención por los servicios que prestan.

Además, Lednarova (2022) en su informe mundial de la banca retail 2022, coincide en que el nuevo reto de la banca está en ofrecer una experiencia personalizada al cliente independientemente de donde se encuentre, impulsándose en los datos y la tecnología; por otra parte se cuestiona el reto en que la banca cuenta con la data para generar una digitalización más efectiva y personalizada con el cliente, así también, hace conocer que la banca tradicional se encuentra encaminada en ello pero no solo basta su adaptación que lo han hecho muy bien en tiempo de pandemia sino que además se necesita seguir mejorando algo que lo han manifestados también los entrevistados tomados para el trabajo de investigación, sin embargo, manifiestan que estos grandes pasos a la digitalización requieren de fuertes inversiones y además no es solo un tema de implantarse en el mercado sino de

trabajar los canales con la seguridad que el cliente requiere y no lo consideran que sea algo de alcanzarlo en corto tiempo, dejando un reto que idealizar sobre el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos considerando como primer plano el enfoque en el ciclo de vida del cliente (p. 2).

Conclusiones

Existe un gran cambio en la forma de atención para brindar productos y servicios financieros, lo cual ha involucrado un reto de innovación que la banca privada lo ha entendido y lo ha trabajado en medida de sus posibilidades, adaptándose con canales eficientes; además, encaminan sus esfuerzos en seguir mejorando continuamente, considerando hasta cierta forma que la mejora de sus servicios van de la mano con la seguridad, involucrando un esfuerzo financiero grande que requiere de un paso a paso. El cliente exige mayor seguridad y agilidad de atención en los servicios financieros, también exponen su insatisfacción por los tiempos de espera en la solicitud de sus servicios, las largas filas que se generan en las entidades, los costos de sus transacciones, la flexibilidad de acceso a créditos por las tasas de interés y cobros adicionales en sus tarjetas. El cliente se encuentra parcialmente de acuerdo con los avances implementados por las entidades financieras, pero exponen la necesidad de continuar agilizando los servicios y productos financieros, para que exista más eficiencia en la atención de servicios y flexibilidad de las políticas de crédito y tasas de interés en los productos de financiamiento que ofrecen las entidades.

Por otro lado, la falta de cultura financiera no representa un limitante que obstaculice el desarrollo de los bancos privados, sin embargo, existe la necesidad de seguir trabajando en un buen manejo de tarjetas de crédito y manejo de claves, si bien el tema de seguridad lo han considerado de apoyo entre la entidad y el cliente trabajando desde los dos lados, porque los esfuerzos en brindar mayor seguridad dependen de las dos partes; se expone además la preferencia del cliente por ganar más que velar por la seguridad de su dinero, lo cual termina exponiendo una falta de educación financiera. Los bancos privados se han esforzado por mejorar los niveles de bancarización, a través de aplicativos interactivos que permiten al cliente entender y adaptarse a lo digital de una forma fácil y segura. La pandemia del COVID-19 dejó en los bancos y en los clientes un aprendizaje, dando como resultado una transformación completa al entorno financiero, efectivamente los directivos de los bancos privados han aprendido que son necesarias las mejoras continuas y la clave está en los

servicios y el tiempo de respuesta que puedan ofrecerle al cliente en el uso de los servicios y solicitud de los productos financieros.

Así también, como conclusión del trabajo realizado es importante destacar que el sistema de cooperativas representa para los bancos medianos una competencia difícil de combatir en las plazas, pues abogan porque exista una regulación igualitaria entre los dos sistemas. Así como también se explica que una de las causas que origina el surgimiento de más cooperativas es la flexibilidad de las políticas de crédito que manejan las cooperativas dificultando la capacidad de pago para las entidades en las cuales el cliente tiene varias obligaciones de corto o largo plazo, a pesar del minucioso análisis de crédito que manejan los bancos, es un tema que se escapa de las manos y depende de la educación financiera del cliente para entender el tema del sobreendeudamiento que está considerando afrontar. Por otra parte, para los bancos grandes el tema del cooperativismo no representa un problema de mercado, considerando que son sistemas que se manejan de la misma forma y por ende no se miden con las cooperativas sino entre bancos grandes por sus activos y pasivos.

Recomendaciones

Es necesario generar un análisis de las necesidades puntuales y razonables que el cliente espera satisfacer a través del uso de los distintos canales de atención que le ofrecen las entidades privadas, considerando que el resultado de la presente investigación manifiesta que el cliente se encuentra parcialmente de acuerdo con los avances que se han logrado por los esfuerzos realizados de las entidades financieras, pero se esperan mejoras que permitan una mayor flexibilidad en las políticas de crédito, los costos de las transacciones, la agilidad en respuesta por los servicios; pero además se desconoce la forma en que la entidad financiera pudiera dar respuesta a estas posibles necesidades del cliente considerando temas de costos, margen de ganancia, solvencia y liquidez que la entidad tiene que mantener a pesar de flexibilizar un poco el acceso a servicios. Este análisis de las perspectivas del cliente y del banco permitirá exponer un sinnúmero de oportunidades de crecimiento para las dos partes en la medida en que fueran posibles de llevarse a cabo.

Relativamente el tema de la cultura financiera se lo ha venido trabajando a raíz de la necesidad que ha representado para los bancos ganarse la confianza del cliente para efectuar una negociación efectiva y que permita el crecimiento de los bancos, sin dejar de lado que trabajan con el dinero de sus agentes superavitarios, pero como resultado de la presente investigación se conoce de parte de los directivos y administrativos entrevistados que existe cierta incertidumbre en el segmento que requiere de ayuda en educación financiera, se desconoce además, los temas que posiblemente el cliente necesite trabajar para mejorar eventualmente su interacción positiva con las entidades financieras. Por lo que resulta interesante trabajar en una investigación que exponga las falencias del mercado que estén dificultando la bancarización efectiva y total del país.

Se considera relevante efectuar el estudio de la afectación que genera el cooperativismo para los bancos medianos y pequeños del país, exponiendo la competitividad, las normativas y regulaciones que inciden en una competencia desleal; así como también exponer de cierta forma cual es el objeto inicial bajo el cual se dio paso a la formación de las cooperativas y si a lo largo del tiempo se ha efectuado el cumplimiento de este principio de

asociatividad y apoyo a los socios en los servicios que les ofrecen, permitiéndoles además gozar de los resultados obtenidos. Esta perspectiva sería interesante analizarla desde las dos partes como directivos y administrativos de las entidades financieras y como socios de estas.

Referencias

- Arango, M. (2020, April 13). *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero | CAF*.
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Arregui, S. R., Guerrero, M. R. M., y Ponce, S. K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*.
- ASOBANCA. (2022a, marzo). *Análisis Económico y Legal archivos*.
<https://asobanca.org.ec/cat/analisis-economico/>
- ASOBANCA. (2022b). *Conoce el apoyo de los bancos durante la pandemia*.
<https://www.asobanca.org.ec>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Plan de educación financiera*.
- Banco Central del Ecuador. (2021a). *Estadísticas de inclusión financiera*.
<https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/indiceINCFIN.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2021b). *Evolución de las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional*.
- Banco Mundial. (2021, septiembre 28). *Ecuador: panorama general*.
<https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview#1>
- Banco Pichincha. (2021). *Banco Pichincha | Préstamos, tarjetas, inversiones y más*.
<https://inicio.pichincha.com/portal>
- Barba, B. D. R., y Morales, N. A. M. (2019, Julio 25). *Cooperativismo y desarrollo sostenible en el Ecuador*.
- Barrera, A. P., y López, D. C. (2020). Endogeneidad Monetaria en una Economía Dolarizada: Caso Ecuador. *Revista Economía*, 72(115). <https://doi.org/10.29166/ECONOMIA.V72I115.2217>
- Carrillo, M. V., y Mancero, M. H. (2019). *Análisis de la crisis bancaria privada ecuatoriana (1994-2000) y sus efectos socioeconómicos*.
- Carrillo, P. Á., Galarza, T. S., y García, O. N. (2019). PIB e indicadores financieros de la banca privada ecuatoriana. *Economía y Negocios UTE*, 9, 26–39.
- Carvajal, A. E. (2018). *La inclusión financiera en el Ecuador*.

- CEPAL. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. www.cepal.org/apps
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2020). *Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I. Of. No. SAN-2014-1305*. 332, 1–181.
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*.
<https://vlex.ec/vid/constitucion-republica-ecuador-631446215>
- COSEDE. (2021). *Corporación del seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados*.
- Delgado, G. K., y Loor, C. I. (2021). De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas. *593 Digital Publisher CEIT*, 3(2588–0705), 30–43.
- Demirgüç, K. A., Klapper, L., Dorothe, S., Saniya, A., y Jake, H. (2018). *La base de datos Global Findex 2017*. <http://www.worldbank.org/globalindex@globalindex>
- Fierro, C. L. (2020). Fortalecimiento de los grupos económicos en el Ecuador en la última década. *Revista Economía*, 71(114), 35–71. <https://doi.org/10.29166/ECONOMIA.V71I114.2222>
- Hernández, O. S. E., Ochoa, C. A. M., y Pardo, Q. S. L. (2017). Estructura financiera de los bancos privados en el Ecuador, 2014 - 2015. *Sur Academia*, 3(5).
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/258>
- Herrera, C. M. (2021). *Fórmula para el cálculo de la muestra poblaciones finitas*.
<http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm> Referencia: <http://www.bioestadistico.com/>
- Igual, M. D. (2018). Las Fintech y la reinención de las finanzas. *UOC - Oikonomics*.
<https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/es/numero10/dossier/digual.html>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2020). *Proyecciones Poblacionales*.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Jara, G., Massuh, O., Ibarra, A., Castro, J., Zurita, S., y Mendoza, A. (2021). Factores internos y externos relacionados con la ROE y ROA de bancos privados ecuatorianos por tamaño desde la dolarización. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 2.
<http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/929/850>

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución No. 569-2020-F*.
https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/03/resol_JPRMF-2020-0106-O.pdf
- Lednarova, J. (2022). Informe mundial sobre la Banca Retail 2022: Los bancos tradicionales deben desarrollar capacidades centradas en los datos para impulsar las experiencias personalizadas de los clientes. *Capgemini*.
- LLamuca, P. S. L., Mancheno, S. M. J., y Chaulisa, C. S. (2019). E-banking, una necesidad de virtualización en el sector financiero ecuatoriano. *Revista Científica; Ciencias Económicas y Empresariales*, 4(2), 578;594.
- Maldonado, R. M. B., Cabrera, G. V. C., Duarte, T. M. C., y Rodríguez, C. M. E. (2019). La cultura financiera y la creación de emprendimientos en la ciudad de Loja-Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 4(4), 105. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i4.939>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Crédito Reactívale Ecuador – Ministerio de Economía y Finanzas*. <https://www.finanzas.gob.ec/credito-reactivate-ecuador/>
- Municipio de Loja. (2021). *Plan participativo de fortalecimiento de la democracia y desarrollo del cantón Loja*. <https://www.loja.gob.ec/files/docman/indice.pdf>
- Muñoz, U. D., y Acosta, G. N. (2020). Fragilidad financiera en el sistema bancario privado de Ecuador Artículos. *Revista Economía y Política*, 17(17), 49–67.
<https://doi.org/10.47003/ruhe/10.17.03>
- Naranjo, M. C. (2020). *La economía solidaria y el cooperativismo en el Ecuador de la revolución ciudadana: entre la ilusión y el desencanto*. 398–426.
- Ordóñez, G. E. M., Narváez, Z. C. I., y Erazo, Á. J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 10, 195–225.
- Paz, J. J., y Cepeda, M. (2016). *Historia y economía la crisis bancaria de 1999: El Retorno de la “PLUTOCRACIA.”*

- Pérez, D., y Guncay, C. (2019). Endogeneidad de la oferta monetaria en Ecuador: Un análisis desde la visión post-keynesiana. *Cuestiones Económicas*, 29(1).
<https://doi.org/10.47550/RCE/29.1.4>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020). Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional. *Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax*.
- Suárez, J., y Mendieta, S. (2019). ¿Contribuye el Sistema Financiero Ecuatoriano a Reducir la Desigualdad Por Ingresos? Una Aplicación Del Enfoque Econométrico ARD. *Revista Economía*, 71(114), 45–59.
- Superintendencia de Bancos. (2021, diciembre 31). *Boletines de series bancos privados - portar estadístico*.
http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=791
- Superintendencia de Bancos. (2016). *Memoria Institucional 2016 – Superintendencia de Bancos*.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/memoria-institucional-2016/>
- Superintendencia de Bancos. (2018). *Memoria anual 2017 Superintendencia de Bancos*.
- Superintendencia de Bancos. (2021a). *Banca Privada*.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/enlaces-de-interes/>
- Superintendencia de Bancos. (2021b). *Consulta de Catastro*.
http://oidprd.sbs.gob.ec/practg/pk_catst.p_catst?vp_tip_admn=1&vp_cod_tipo_institucion=3&vp_cod_institucion=1029
- Superintendencia de Bancos. (2021c, octubre 31). *Bancos Privados – Portal de estudios*.
http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=415
- Superintendencia de Bancos. (2021d, octubre 31). *Captaciones y colocaciones bancos privados – Portal de estudios*.
http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=955
- Tobar, L. (2020). Evolución del sistema financiero en el Ecuador. *Notas de Economía Análisis de Coyuntura de La Carrera de Economía de La Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*, 1(10), 1–16.

- Uquillas, A. A., y González, V. C. L. (2020). Modelo macro para pruebas de tensión de riesgo de crédito de consumo en el sistema financiero ecuatoriano. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada "Yachasun,"* 4(7), 19–44. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0032>
- Urbina, P. M. (2019). Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano. *Boletín de Coyuntura,* 1(23), 4. <https://doi.org/10.31164/bcoyu.23.2019.842>
- Uzcátegui, S. C., Camino Mogro, S., y Moran, C. J. C. (2017). Estructura de mercado del sistema bancario ecuatoriano: concentración y poder de mercado. *Cumbres,* 4(1), 49–62.

Apéndice

Apéndice 1: Formato de entrevista



MODALIDAD PRESENCIAL FINANZAS

Entrevista dirigida al personal directivo y administrativo de los bancos privados ecuatorianos

Objetivo: El propósito de esta entrevista es determinar cuáles son los factores que obstaculizan el desarrollo de los bancos privados.

Estimado entrevistado, reciba un cordial saludo y deseos de bienestar en sus labores que muy acertadamente desempeña. Agradezco de antemano su colaboración a la presente entrevista.

Desarrollo de la entrevista

1. ¿Cómo define el entorno económico actual del país?
2. ¿Qué acciones se han planteado realizar para afrontar la actual situación?
3. ¿Cuáles son las proyecciones futuras de la entidad financiera en la cual labora?
4. ¿Considera que el nivel de confianza del mercado hacia el sistema financiero es un obstáculo que impide el desarrollo financiero?
5. ¿Las normativas legales vigentes que regulan al sistema financiero impulsan al desarrollo?
6. ¿Considera que la institución financiera cuenta con la capacidad financiera para afrontar el entorno cambiante de los canales, las tendencias y nuevas formas de ofrecer los servicios y productos financieros?
7. ¿Considera que se han realizado esfuerzos encaminados a mejorar los estándares de seguridad de los sistemas que usa la entidad?
8. ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes para tratarse respecto de la competencia financiera que se origina en el mercado?

9. ¿Cuáles considera que son los obstáculos que afronta la banca privada al tratar de mejorar su desarrollo?
10. Considera que la falta de cultura financiera es una desventaja que obstaculiza el crecimiento de la banca privada.
11. ¿Cómo califica el desarrollo financiero que ha venido logrando la entidad financiera?
12. ¿En qué aspectos considera necesarios tener un mayor enfoque?
13. ¿En qué aspectos considera necesario trabajar a nivel país para mejorar posiblemente el escenario para la banca privada?
14. ¿Cómo percibió la tensión y el cambio generado con la llegada de la pandemia?

Gracias por su colaboración.

Apéndice 2: Formato de encuesta



MODALIDAD PRESENCIAL TITULACIÓN FINANZAS

Encuesta dirigida a los clientes y usuarios de entidades financieras privadas

Objetivo: El propósito de esta encuesta es determinar como el usuario califica el desarrollo financiero de la banca privada y en función de ello cuales serían los aspectos en que necesita trabajar la banca para proyectarse de mejor manera y ofrecer productos y servicios financieros de mayor relevancia y accesibilidad para el cliente.

Reciba un cordial saludo y deseos de bienestar en las actividades que desempeña. Gracias de antemano por sus valiosos comentarios.

Instrucciones: Estimado encuestado lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marque el número que describa mejor tu opinión, con base en la escala siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferencia	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

¿Utiliza los productos y servicios financieros que ofrecen los bancos privados?

Si	
No	

A. Condiciones del entorno

		1	2	3	4	5
1	¿El entorno económico del país es una dificultad para lograr alcanzar mejoras en los servicios?					
2	¿Considera confiable y de gran alcance el desarrollo financiero que ha logrado la banca privada hasta la actualidad?					
3	Estima que las tasas de interés que ofrecen las entidades financieras son accesibles.					
4	Considera que hay innovación en los servicios y productos financieros que ofrecen los bancos privados.					

B. Contexto interno

		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la entidad financiera necesita implementar mejoras en los productos y servicios financieros que ofrece?					
2	¿Considera que a las entidades financieras les falta implementar innovación en los servicios que presta?					
3	¿Se siente seguro con los servicios financieros que ofrece la entidad en la cual maneja sus recursos?					
4	¿Se siente conforme con los servicios que le ofrece su entidad financiera?					
5	¿Considera adecuados los costes que implican realizar sus transacciones?					

De los siguientes factores, identificados como dificultades financieras marque los que considera que inciden en la mejora del desarrollo de la entidad financiera:

Nivel de confianza del mercado en el sistema financiero.	
Normativas legales vigentes para el sistema financiero.	
Avances tecnológicos que requieren fuerte inversión.	
Riesgos tecnológicos.	
Entorno económico de Ecuador.	
Competencia en el mercado financiero.	
Incertidumbres económicas.	
Falta de cultura financiera.	

15. ¿Cómo percibió la tensión y el cambio generado con la llegada de la pandemia?

16. ¿Qué factores considera necesarios aun de implementarse en la institución financiera?

17. ¿Qué aspectos considera que no se deberían realizar en la entidad financiera?

Gracias por su colaboración.

Apéndice 3: Resultados de entrevista aplicada a los bancos privados del cantón Loja

Tabla 10

Definición del entorno económico actual del país

Bancos	1. ¿Cómo define el entorno económico actual del país?
Banco del Austro	La situación para los bancos ha mejorado, considerando la activación del comercio y la baja de las tasas de interés
Banco Guayaquil	Existen afectaciones en el mercado, que son resultado de la pandemia, por otra parte, las plataformas era un tema preocupante al inicio porque requería una adaptación inmediata, nos llevó de tres a cuatro meses saber cómo aplicar las medidas económicas respecto del tema de refinanciamiento, porque, si bien las medidas se dictaron, sin embargo, se desconocía de qué manera se lo iba a aplicar
Banco Produbanco	Hay mejoras, se ve una activación económica favorable para la parte de los bancos, se ha logrado mejorar a la entidad respecto de los servicios y lo seguimos haciendo porque es el futuro de la banca
Banco Solidario	Se ve mejorías, por la reactivación económica, realmente el entorno económico se ve prometedor, considerando que ya no haya un rebrote de la pandemia, se espera que continuemos trabajando
Banco Bolivariano	Se ve una mejora en la actividad comercial, la parte más complicada creo que ya la vivimos y la hemos manejado muy bien a pesar de haber sido una situación a la cual nadie estaba preparado
Banco de Loja	Se ven mejorías y se espera que las medidas tomadas en cuanto a las tasas de interés permitan mejorar las negociaciones para el banco
Banco Internacional	Más estable, se ve una mejoría en el ámbito de reactivación económica
Banco Pichincha	Ya se cuenta con aforo está reactivándose, se bajaron las tasas de interés y se espera mejoras en la reactivación económica
Banco General Rumiñahui	La situación mejoró con el nuevo presidente, en lo que respecta al riesgo país la situación es mucho mejor
Banco de Machala	Complicado, porque siempre el tema económico va de la mano de la inestabilidad política, y el país siempre se mantiene con problemas económicos complejos tanto en el sector público como privado

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 11*Acciones planteadas para afrontar la situación actual*

Bancos	2. ¿Qué acciones se han planteado realizar para afrontar la actual situación?
Banco del Austro	Nos hemos enfocado siempre en brindar un buen servicio, la pandemia nos hizo ver que necesitamos estar mejor preparados para ello y continuamos trabajando porque es un proceso que requiere mejoras continuas
Banco Guayaquil	Mejorar en servicios, el banco se ha caracterizado por ser un banco en línea, en el año 2021 se hicieron mejoras en el aplicativo porque es un proceso de innovación continua en temas de plataformas cada vez hay mejorías y el banco trabaja en ello también para satisfacer al cliente, el banco ya contaba con sus canales, pero si se han requerido mejoras
Banco Produbanco	Innovación, es el tema de todas las entidades financieras, la pandemia nos dejó ver que necesitamos estar mejorando cada día, un tema que vino para quedarse
Banco Solidario	Innovación de servicios totalmente es el tema que todas las entidades lo estamos trabajando, a pesar de que afrontamos muy bien la situación sanitaria, pues la banca nunca cerro y la innovación es un tema para largo, sino innovamos nos vamos quedando atrás y no puede pasar
Banco Bolivariano	Constante innovación, el banco sabe que es el tema de actualidad y por ello los empleados van a acudir a charlas sobre la banca de futuro con el fin de prepararnos para atender eficientemente las exigencias del cliente
Banco de Loja	La institución tiene encaminado sus esfuerzos en mejorar en, continuar innovando es un tema que el banco ya se lo había venido proponiendo
Banco Internacional	Mejorar en servicios, es un tema de todos los bancos y nos encontramos en ello, es la secuela que dejó la pandemia y debemos estar continuamente realizando mejoras
Banco Pichincha	El banco está con exceso de liquidez, se ha propuesto hacer una colocación agresiva en el sector mujer
Banco Rumiñahui	General Enfocados en ser el mejor banco mediano, hemos destinados esfuerzos encaminados a lo digital, cajeros, sistemas digitales

Banco de Machala	El banco tiene que trabajar en el entorno que nos toque, se tiene que evaluar y considerar la situación económica del país y de cada sector en particular, revisando cuales son los sectores de menor riesgo para las colocaciones de crédito y también en función de las circunstancias económicas complejas se tienen que aplicar políticas y productos que nos permitan acoplarnos a las circunstancias del mercado. Estamos con una economía frágil, se están aflojando las políticas para permitir hacer negocios siempre en monitoreo de la situación a fin de minimizar el riesgo lo más posible.
------------------	--

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 12

Proyecciones futuras de la entidad en la que laboran

Bancos	3. ¿Cuáles son las proyecciones futuras de la entidad financiera en la cual labora?
Banco del Austro	Servicios, la competencia hoy está en la agilidad de los servicios y la seguridad que van de la mano
Banco Guayaquil	Refinanciamiento de deudas
Banco Produbanco	Mejorar en servicios
Banco Solidario	Innovar en servicios
Banco Bolivariano	Innovación en servicios
Banco de Loja	La innovación reitero es el tema de actualidad para banco de Loja como para el resto de las instituciones
Banco Internacional	Fortalecer, mejorar los servicios
Banco Pichincha	Hacer colocación agresiva en el sector mujer, el banco esta con exceso de liquidez
Banco General Rumiñahui	Esfuerzos destinados a lo digital, cajeros, y más sistemas digitales que necesitan de mejoras continuas
Banco de Machala	Con la pandemia en el año 2020 el banco tuvo que aguantar la situación, acoplarnos a las circunstancias, se dejó de colocar se captó lo necesario para mantenerse con un índice de liquidez, se tuvo que enfrentar la cartera vencida con alivios financieros para refinanciar las deudas, en el 2021 se tuvo que empezar a colocar, bajar las tasas en capacitación para bajar el costo y liberar ciertas políticas flexibilizarlas para hacer colocaciones. Se amplían ofertas de refinanciamiento de deudas. En el 2022 se mantiene la flexibilización mayor de las políticas de crédito acoplándonos a lo que el mercado está exigiendo y está dando y se espera un repunte

importante de los negocios, tanto para colocaciones como captaciones, mejoramiento de la rentabilidad del banco.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 13

Nivel de confianza del mercado es un obstáculo para el desarrollo financiero

Bancos	4. ¿Considera que el nivel de confianza del mercado hacia el sistema financiero es un obstáculo que impide el desarrollo financiero?
Banco del Austro	No, como banco sentimos que el cliente confía en nuestros servicios
Banco Guayaquil	No es un obstáculo, hay confianza el banco es uno de los más grandes del país
Banco Produbanco	No es un obstáculo, sí hay confianza el cliente se siente seguro con los servicios que le ofrecemos
Banco Solidario	La confianza no es un impedimento, sí existe confianza en el mercado estamos mejor a partir de lo ocurrido en la crisis bancaria el sistema se regulo y este tema de la confianza ha mejorado
Banco Bolivariano	Depende del cliente y la forma como se adapta al gran cambio la mayor parte lo ha tomado de la mejor manera, más bien tal vez el grupo más juvenil lo ha hecho de mejor manera que las personas de edad
Banco de Loja	No es un obstáculo, sentimos que el cliente confía en los bancos, eso ha mejorado eventualmente en el transcurso del tiempo
Banco Internacional	Existe mayor acogida de parte de los usuarios se sienten seguros con nuestros servicios
Banco Pichincha	No, si hay confianza es cuestión de educación financiera
Banco General Rumiñahui	Se ha mejorado la confianza
Banco de Machala	No, no lo considero un problema la crisis demostró que el sistema financiero esta super solvente, el mayor inconveniente es la existencia paralela de las cooperativas porque hay menores controles y costos, hay una competencia no tan fácil de sobrellevar y limita el crecimiento.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 14*Normativas vigentes impulsan al desarrollo*

Bancos	5. ¿Las normativas legales vigentes que regulan al sistema financiero impulsan al desarrollo?
Banco del Austro	Sí, como toda normativa esta para regular, pero no es un impedimento para mejorar, esto ha permitido que la gente confíe en nuestros servicios
Banco Guayaquil	Sí, las tasas de interés bajaron y la entidad se siente apoyada en su actividad
Banco Produbanco	Existe un mayor control, pero no obstaculizan
Banco Solidario	Como toda ley nos regulan, algunas no solo nos restringen, sino que nos retrasan nos paran
Banco Bolivariano	Sí impulsan al desarrollo, ejercen mayor control
Banco de Loja	Considero que controlan el sistema por ende las personas se sienten más seguras y confían en nuestros servicios
Banco Internacional	Ejercen un control como toda norma, están para regular el mercado, mas no una limitación para el banco y para lo que quiere lograr
Banco Pichincha	Sí, permiten que exista un mayor control, las políticas son más rígidas
Banco General Rumiñahui	Se ven mejorías con su aplicación, no son un obstáculo sí permite seguir innovando
Banco de Machala	Son limitantes, pero son las políticas necesarias para mantener la solvencia y la solidez de los bancos, sin estos controles la pandemia hubiera afectado en mayor medida, estos controles buscan racionalizar el uso del dinero que es de los depositantes, en un negocio complejo como lo es la banca, por ende, a partir de la crisis se emplearon estas medidas necesarias para mantener el sistema financiero solvente y sólido.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 15

Capacidad financiera para afrontar el entorno cambiante

Bancos	6. ¿Considera que la institución financiera cuenta con la capacidad financiera para afrontar el entorno cambiante de los canales, las tendencias y nuevas formas de ofrecer los servicios y productos financieros?
Banco del Austro	Sí totalmente a pesar de ser un año complicado para el cliente la banca avanzó mucho en innovación y eso demuestra que hay la capacidad
Banco Guayaquil	Sí, el banco Guayaquil se ha caracterizado por ser un banco digital y se encuentra bien en términos de liquidez y solvencia
Banco Produbanco	Sí, estamos a la vanguardia de los cambios, es uno de los bancos grandes y cuenta con la capacidad para el tema digital
Banco Solidario	Con la capacidad financiera sí, con la parte tecnológica no cuentan, es un esfuerzo que requiere de una fuerte inversión
Banco Bolivariano	Sí totalmente el banco cuenta con la capacidad
Banco de Loja	Sí totalmente nuestros esfuerzos han estado enfocados en innovar y el paso de la pandemia permitió que logremos dar ese gran paso hacia el futuro, hemos cambiado nos hemos adaptado y estamos a gusto con lo que estamos logrando
Banco Internacional	Sí enfocados en innovar, reiterando la respuesta anterior, los servicios son el punto clave en el que se trabaja continuamente
Banco Pichincha	Sí, es el banco número uno, es el futuro
Banco General Rumiñahui	Sí queremos ser el mejor banco mediano
Banco de Machala	Sí, el banco está muy dinámico a partir de la pandemia el banco y el cliente aprendieron a hacer un mayor y mejor uso de los servicios electrónicos, obligo a mejorar los sistemas de banca en línea y se considera necesario ir haciendo mejoras constantes, considerando los gastos elevados que traen los procesos y el mantenimiento y la seguridad informática, en función de lo que los clientes van pidiendo, el banco quiere mantenerse como un banco mediano manejable. Si se quiere mayor rentabilidad se necesita de mayores esfuerzos en servicios y productos y es lo que el banco se está proyectando en los próximos cinco años.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 16

Mejoras en los estándares de seguridad de los sistemas que usa la entidad

Bancos	7. ¿Considera que se han realizado esfuerzos encaminados a mejorar los estándares de seguridad de los sistemas que usa la entidad?
Banco del Austro	Sí, nuestros sistemas son seguros, nos interesamos por brindar seguridad al cliente
Banco Guayaquil	Sí, se están aplicando las normas INEN en todos los procesos y el tema de la seguridad va de la mano con la mejora de los servicios
Banco Produbanco	Sí, la seguridad y los servicios van de la mano
Banco Solidario	Sí es un tema general, todas las entidades trabajan en eso, cuando se mejora en servicios también se mejora la seguridad
Banco Bolivariano	Sí acuden a charlas para mejorar en innovación y por ende la seguridad de los sistemas
Banco de Loja	Sí, es un tema que va de la mano trabajando con la innovación, nuestros servicios cuentan con seguridad de las transacciones de los clientes, tratando de ser ágiles, pero siempre a la vanguardia
Banco Internacional	Sí efectivamente es un tema que se lleva a cabo con los servicios, si se mejora los servicios se mejora también la seguridad
Banco Pichincha	Sí, han mejorado notablemente, sin embargo, como usuarios debemos tener precauciones de cuidado personal más que todo, es necesario trabajar en el propio cuidado, trabajar con programas de manejo de claves, evitar poner claves muy fáciles de descifrar, verificar la página que sea la página del banco, son temas que el banco ha venido tratando de inculcar en el cliente, pero si se considera un tema ya de índole personal lo cuidadoso que eres con tus claves
Banco General Rumiñahui	Sí, enfocados en seguridad y la tecnología de nuestros canales
Banco de Machala	No solo mejorarlos, el banco cuenta con buenos sistemas de seguridad el banco tiene los servicios de banca en línea y todos los procesos; no se han visto involucrados en problemas legales con los clientes por el mal manejo de cuentas e información, siempre ha tenido la conciencia de mantener controles rigurosos a pesar que para el cliente sea un poco tedioso pero esto ha permitido que no exista ningún inconveniente con los clientes, siempre están en la mejora a veces tratar de flexibilizarlos pero siempre manteniendo los mismos niveles de seguridad para no avocar riesgos innecesarios tanto para el cliente como para el banco

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 17

Puntos fuertes para tratarse respecto de la competencia financiera

Bancos	8. ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes para tratarse respecto de la competencia financiera que se origina en el mercado?
Banco del Austro	En servicios existe competencia, por la agilidad en la atención
Banco Guayaquil	Existe competencia en los tiempos de respuesta, no es un banco que se mide con las cooperativas sino con bancos grandes por los activos y pasivos que cuenta, considero que no hay competencia lo que ven es el riesgo en el tema de que los clientes no buscan la seguridad sino la facilidad, el ganar más.
Banco Produbanco	No consideramos que las cooperativas sean una competencia, somos un banco sólido
Banco Solidario	El cooperativismo si afecta puesto que hay una mayor flexibilidad inclusive para su surgimiento, los bancos si la tienen difícil en el tema de las regulaciones, por otra parte, las financieras ilegales, que involucran a clientes y el tema de los chulqueros.
Banco Bolivariano	Se debería hacer algo con el cooperativismo, el tema de la confianza la estabilidad y también la cartera vencida
Banco de Loja	En el tema de agilidad en los servicios, tema de innovación, la flexibilidad con que cuentan las cooperativas
Banco Internacional	Servicios, la competencia está en los tiempos de respuesta, la agilidad en los procesos
Banco Pichincha	Siempre están a la vanguardia, se efectúan análisis de mercado, no consideramos que el cooperativismo sea un problema
Banco General Rumiñahui	Enfocarse en tener un mercado igualitario, para bancos como cooperativas en cuestiones de tasas de interés, requisitos
Banco de Machala	La gran competencia por parte de las cooperativas es un problema muy grande, con los bancos no existe cierta competencia por que se manejan bajo las mismas bases, unos tienen más capital que otros, más patrimonio, pero en función de ello hacen los negocios que desean hacer, estas limitaciones de capital al Banco Machala le parecen suficientes hasta donde se lo permite su capital. Cada banco se sabe ubicar dentro de lo que quiere, el Banco Machala se siente cómodo dentro de la competencia con las plazas, es uno de los pocos bancos que tienen en la provincia un banco propio, tiene un alcance nacional dentro de sus limitaciones midiendo cada plaza, pero las cooperativas si son un problema por que trabajan bastante

diferente en temas de políticas aun considerando que son del mismo grupo financiero.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 18

Obstáculos que afronta la banca privada al tratar de mejorar su desarrollo

Bancos	9. ¿Cuáles considera que son los obstáculos que afronta la banca privada al tratar de mejorar su desarrollo?
Banco del Austro	No, considero que no hay obstáculo, hemos crecido en innovación
Banco Guayaquil	Falta de cultura financiera del cliente, los cuales buscan ganar más y no ven el tema de la seguridad
Banco Produbanco	Falta de educación financiera, el cliente se deja llevar aun por redes y plataformas ilícitas
Banco Solidario	competencia difícil de sobrellevar las reglas no son lo mismo para cooperativas como para bancos se está volviendo complejo competir con la flexibilidad que poseen las cooperativas
Banco Bolivariano	Idiosincrasia de la gente
Banco de Loja	No considero que hay obstáculos, hemos logrado año a año los propósitos del banco, sin dejar de lado la innovación y es lo que nos mantiene en el mercado, pensamos en el cliente y decidimos innovar para facilitar sus transacciones
Banco Internacional	Servicios, porque las tasas de interés son iguales para los bancos entonces no existe competitividad por ese lado
Banco Pichincha	El banco tiene la ventaja, cuenta con solvencia, sostenibilidad, sus tasas son accesibles
Banco General Rumiñahui	Implementación de nuevas políticas y regulaciones para las cooperativas
Banco de Machala	Reitera su respuesta referente a las cooperativas, los controles que se efectúan sobre ellos deberían ser mejorados, no se hace tal diferencia entre los bancos y las cooperativas porque las tasas inclusive siguen siendo las mismas que los bancos, el cliente no se es parte de las utilidades que se generan porque no se cumple con ese aspecto finalmente solo eres un cliente, hay cierto problema que acompleja a las demás instituciones financieras porque las cooperativas no efectúan una colocación efectiva por las flexibilidades que mantienen y complican al mercado.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 19

La falta de cultura financiera es una desventaja que obstaculiza el crecimiento

Bancos	10. Considera que la falta de cultura financiera es una desventaja que obstaculiza el crecimiento de la banca privada.
Banco del Austro	Sí falta cultura financiera en los clientes, hay preferencias por la ganancia y más no por la seguridad
Banco Guayaquil	Sí falta cultura financiera, el manejo de tarjetas de crédito y plataformas virtuales, pero considero que no obstaculiza el crecimiento, es más bien un tema de que no hay las mismas condiciones para una cooperativa que para un banco a pesar de llevar una actividad igual
Banco Produbanco	No obstaculiza, pero al existir una falta de cultura financiera si causa preocupación al momento de bancarizar
Banco Solidario	Falta de cultura financiera, se ve a la gente que aún confía sus recursos en redes no legales a pesar de existir muchas noticias sobre ello el cliente termina cayendo en estas estafas
Banco Bolivariano	Sí existe mucho desconocimiento especialmente de las personas mayores que no se adaptan tan rápido a los cambios que se originan
Banco de Loja	No obstaculiza, es un tema que se ha ido mejorando de hecho la llegada de la pandemia generó que el usuario se adapte a los canales y no se vio en la disyuntiva de mirarlo como un problema sino más bien a la larga se fueron acostumbrando
Banco Internacional	Sí falta cultura financiera
Banco Pichincha	Sí hace falta educación financiera y se debería enfocar en ello; no afecta en gran medida, pero si hay un segmento que necesita esta educación
Banco Rumiñahui	General Sí falta cultura financiera esto finalmente vuelve complejo bancarizar

Banco de Machala	Es relativo, la banca privada trabaja bastante bien con sus clientes, puede ser que haya un cierto déficit de falta de cultura financiera en ciertos segmentos puede darse, sin embargo hay que ver que segmentos requieren atención financiera compleja, hay desconocimiento sobre los créditos y los sobreendeudamientos, lo complicado sería cuando hay operaciones de crédito que no están debidamente fundamentadas en otras instituciones o en cooperativas y que vuelven compleja la situación en otras entidades. Cada institución es la responsable de limitar las colocaciones considerando que cada cliente es un mundo y hay que tenerlo bien evaluado. No considero que haya personas que desconozcan lo que es un crédito, no sepan lo que es endeudarse, ver las tasas, en el sector rural es diferente, pero existen otras alternativas como la banca pública.
------------------	--

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 20

Desarrollo financiero que ha logrado la entidad financiera

Bancos	11. ¿Cómo califica el desarrollo financiero que ha venido logrando la entidad financiera?
Banco del Austro	Bastante bueno, hemos logrado lo que en muchos años no se lograría y es mejorar los servicios totalmente
Banco Guayaquil	Se han tomado las acciones, el banco siempre se ha caracterizado por ser un banco digital y lo que ha hecho es mejorar sus canales, en 2021 se ejecutó la mejora del aplicativo para móvil
Banco Produbanco	Bueno, hemos crecido hemos aprendido y estamos mejorando continuamente, nos estamos capacitando
Banco Solidario	Se ha avanzado mucho en innovación y se sigue trabajando en ello y en la seguridad que requieren los sistemas
Banco Bolivariano	Bastante bueno, estamos respondiendo efectivamente y nos encontramos en capacitaciones
Banco de Loja	Bueno, el banco ha mejorado ha innovado y lo continúa haciendo por que la pandemia nos enseñó que se debe continuar mejorando, lo hemos logrado cuando la situación estuvo más complicada y se espera que estos esfuerzos mejoren para futuro
Banco Internacional	Enfocados totalmente en los servicios

Banco Pichincha		Somos el banco número uno y eso demuestra que estamos haciendo bien las cosas, nuestro objetivo son las colocaciones, hemos tenido buenos resultados
Banco Rumiñahui	General	Vamos muy bien con el enfoque de ser el mejor banco mediano y trabajamos para lograrlo
Banco de Machala		Bueno, primero la crisis de la pandemia demostró que el banco pudo aguantar sin problemas, dejó de generar negocios nuevos, el banco generó rentabilidad muy por debajo de la rentabilidad acostumbrada, pero se generó, igual tuvo capacidad para poder afrontar y acoplarse. La cartera vencida pudo haber afectado complicadamente al banco porque desmejora el índice y produce provisiones adicionales, sino que a la larga los refinanciamientos implicaron una disminución de los flujos de ingresos previstos, el banco sigue ofreciendo refinanciamientos a todo el que necesite, el banco prefiere refinar las deudas todo lo que sea necesario porque considera la mejor receta ya que no es culpa de nadie la situación de pandemia, hemos hecho muy bien.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 21

Aspectos necesarios de tener un mayor enfoque

Bancos	12. ¿En qué aspectos considera necesarios tener un mayor enfoque?
Banco del Austro	Servicios, estamos enfocados en mejorar cada día actualizarnos en nuestras plataformas
Banco Guayaquil	Créditos online el banco ya cuenta con desembolsos online sin embargo se espera mejorar para todas carteras, además el mejoramiento del aplicativo se realizó en 2021 y se espera continuar mejorando en el transcurso porque es un proceso de continua innovación
Banco Produbanco	Es necesario enfocarse en la educación financiera que sea más fácil banear
Banco Solidario	Enseñar cultura financiera, estamos creciendo en tecnología, pero hace falta también crecer en cultura financiera
Banco Bolivariano	Enfocarse en mejorar la seguridad de los canales digitales, emplear plataformas amigables que faciliten las transacciones sin dejar de lado la seguridad de estos
Banco de Loja	Mejorar en servicios, considero que es un tema de todos los bancos, la banca en línea es el futuro y se debe trabajar en ello
Banco Internacional	Enfocarse en servicios, es el tema del que más se habla

Banco Pichincha	Educación financiera, es la parte que se debería seguir trabajando para facilitar la adaptación hacia lo digital pero siempre seguros, con seguridad personal hace falta la implementación de sistemas de manejo de claves que ayude al cliente a mantener sus claves seguras
Banco Rumiñahui	General Se busca excelencia de servicios, lo digital es el tema de actualidad
Banco de Machala	Refinanciamiento, la entidad sigue ofreciendo refinanciamientos porque entendemos que no es culpa de nadie la situación que afrontamos, el banco espera un mayor volumen de colocaciones y captaciones para el 2022.

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 22

Aspectos necesarios trabajar a nivel país para mejorar posiblemente el escenario de la banca

Bancos	13. ¿En qué aspectos considera necesario trabajar a nivel país para mejorar posiblemente el escenario para la banca privada?
Banco del Austro	Normatividad para cooperativas, hay mucha flexibilidad
Banco Guayaquil	Las regulaciones de los entes del sector financiero el tema de las cooperativas necesita ser regulado por que si bien su actividad es la misma; es más, el tema del encaje encarece los servicios y este valor no es devuelto a los socios, hay que ver que este encaje no es algo que manejen los bancos, la situación es diferente pero el cliente no ve esa parte, sin embargo, al igual que un banco el cliente sigue siendo cliente y no un asociado como se designa
Banco Produbanco	Educación financiera totalmente
Banco Solidario	Regulaciones para el cooperativismo
Banco Bolivariano	Existe desventaja en las normas que rigen a cooperativas y bancos
Banco de Loja	Regulaciones para las cooperativas si bien no resulta simple o fácil competir con lo que una cooperativa le puede ofrecer a un cliente y de hecho la facilidad que tienen para surgir les ha permitido expandirse a nivel nacional, inclusive hay cooperativas más grandes que los mismos bancos sin dejar de lado que la actividad no se diferencia como lo propone su objeto inicial que es de asociatividad
Banco Internacional	Agilidad en servicios y regulaciones que apoyen a estas mejoras
Banco Pichincha	Estamos bien

Banco General Rumiñahui	Tasas de interés y nuevas políticas, refiriéndome con ello a la regulación también de las cooperativas
Banco de Machala	Tema de las cooperativas tiene que ser regulado definitivamente de manera diferente. Considero que es casi imposible meterse con las cooperativas, nunca debieron dejarlas hacer lo que hacen porque la idea de la cooperativa es que trabaje en beneficio de sus asociados con tasas más bajas que permita operaciones de crédito más baratas pero las cooperativas tiene las mismas tasas que los bancos, y en algunos casos son más costosos por el encaje que se solita, el asociado no se siente como tal sino que es un cliente mismo porque no recibe utilidades de la cooperativa como se ha establecido, no puede ser posible que haya cooperativas incluso más grandes que los bancos, que acomplejan las colocaciones por el sobreendeudamiento

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).

Tabla 23

Tensión y cambio generado con la pandemia

Bancos	14. ¿Cómo percibió la tensión y el cambio generado con la llegada de la pandemia?
Banco del Austro	Un cambio total, una transformación con enseñanzas y secuelas de mejoras continuas
Banco Guayaquil	Tensión, cambio trascendental, cambio brusco, adaptación a lo tecnológico, digital, trajo consigo el aplazamiento de las cuotas de crédito lo cual demoró entre 3 0 4 meses para ser aplicado por que se desconocía la forma en que debía aplicarse, si bien la disposición se dictó, pero no se sabía de qué manera ejecutarla considerando minuciosamente el tema del riesgo y la necesidad de mantenerse líquido
Banco Produbanco	Tensión, porque fue algo para lo que no estábamos preparados, considero que nadie lo estaba nadie lo vio venir, sin embargo, el banco nunca dejo de atender y nos dimos cuenta de que somos capaces de lograrlo
Banco Solidario	Salir de la zona de confort, dejo lecciones, se generaron grandes cambios, se vieron forzados a realizar una recuperación de cartera obligada. Pero nos adaptamos el banco continuo con sus funciones porque de otro modo esto generaría pánico en las personas, aprendimos mucho y mejoramos también. El banco mejoro sus canales requería de una respuesta rápida en los

	medios digitales, el banco no contaba con todos los sistemas necesarios y se vio en obligación de mejorar y adaptarse
Banco Bolivariano	La institución atendió en todo el tiempo de la pandemia, por ende, siempre está preparándose para lo que se venga
Banco de Loja	Grandes cambios, grandes avances, enseñanzas, nos hizo ver que estamos preparados, que la banca es confiable y que finalmente nos hemos adaptado a los cambios, aunque en un principio no se sabía la forma de proceder, pero se ha ido aprendiendo en el tiempo, estableciendo las formas de darle una solución efectiva al cliente
Banco Internacional	No se ha dejado de trabajar, sí afectaron las crisis en los hogares y esto perjudico la cartera del banco, no era culpa de nadie, a pesar de ellos si se vio rentabilidad en este periodo difícil, hubo colocación de créditos, pero no en la escala que se acostumbraba
Banco Pichincha	Modernizar, tecnificar, tecnología, bancos virtuales, adaptación a la realidad, a pesar de ellos hemos tenido buenos resultados y nos seguimos manteniendo y mejorando
Banco General Rumiñahui	Cambio de estructura, temor, se aceleró en adaptación a los medios digitales y este cambio nos ayudó porque todos nos acoplamos nos ajustamos a la situación y esperamos mejoras
Banco de Machala	Fue una prueba para todos, una circunstancia nunca vista, no estuvo esperada, nadie previo un escenario como este, el ser humano al final se adaptó, a la larga en algún momento no se sabía que hacer, pero se fueron tomando estrategias y medidas y estas medidas fueron corregidas en el transcurso del tiempo, los bancos no se pusieron a presionar a la gente, ha sido una experiencia que ha permitido salir fortalecidos, se tiene la capacidad como cliente y como empresa

Nota. Adaptado de (Entidades Financieras., comunicación personal, 20 de abril de 2022).