



**UTPL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE FINANZAS**

**Preferencias en el uso de productos y servicios financieros  
que ofrecen las instituciones del sistema financiero  
regulado ecuatoriano año 2022 en la ciudad de “Zamora”**

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN FINANZAS**

**Autora:** Ramírez Chillogalli, Kerly del Pilar

**Director:** Paucar Ramón, Idania de Jesús

LOJA

2024



*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>*

2024

## **Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular**

Loja, 12 de Abril de 2024

### **Magister**

Viviana del Cisne Espinoza Loaiza

### **Director de la carrera de Finanzas**

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano año 2022 en la ciudad de Zamora, realizado por Kerly del Pilar Ramírez Chillogalli 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: Mgtr. Paucar Jaramillo Idania de Jesús

C.I.: 1103549471

Correo electrónico: [ipaucarjaramillo@utpl.edu.ec](mailto:ipaucarjaramillo@utpl.edu.ec)

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Kerly del Pilar Ramírez Chillogalli, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Integración Curricular denominado: Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras en el sistema financiero regulado ecuatoriano año 2022 en la ciudad de “Zamora”, de la carrera de Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: productos y servicios financieros, información general de la ciudad de Zamora, metodología y resultados, siendo Idania de Jesús Paucar Jaramillo, director (a) 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 a 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: Kerly del Pilar Ramírez Chillogalli

C.I.: 1950029429

Correo electrónico: [kerlydelpilar12sodiaco@gmail.com](mailto:kerlydelpilar12sodiaco@gmail.com)

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres con mucho amor y admiración, por el sacrificio que han hecho, la motivación y el incondicional amor que me han brindado a lo largo de toda mi vida, por permitirme ser fuerte y superar cada uno de mis obstáculos, sin ellos este logro no habría sido posible.

A mi Dios celestial, por darme esa fortaleza y señales de que siempre se puede, por darme el valor de enfrentar los retos que surgieron durante este proceso.

A mi amada pareja, por ser mi mayor cómplice, por su comprensión y paciencia en todo este proceso. Tu amor y apoyo incondicional han sido mi impulso de seguir adelante.

A mi adorada familia, por sus palabras de aliento y abrazos que han sido un impulso en este trayecto, por saber escucharme y sentir empatía. Su amor de hermanos y sobrina que me han dado la felicidad completa con tan solo mirarlos.

A mí misma, por sacar las pocas agallas y coraje que me quedaban para enfrentar las situaciones difíciles que se han atravesado durante esta etapa.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a la Universidad Técnica Particular de Loja por darme la oportunidad de cursar esta carrera y formarme como profesional.

En primer lugar, quiero agradecer a todos los docentes que me han acompañado en el transcurso de la carrera, compartiendo sus más grandes saberes y experiencias que han dejado huella duradera en mi desarrollo intelectual y profesional.

Así mismo, agradezco a mi directora de tesis, Mgrt. Idania Paucar, por la paciencia, apoyo y orientación constante durante este proceso, por brindarme sus conocimientos y experiencias para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

Por último, agradezco a mi familia, y a todos y cada uno de ustedes, este logro es el resultado de un esfuerzo colectivo y su apoyo ha sido fundamental en mi camino hacia la realización de esta tesis.

A todos mis más sinceros agradecimientos.

## Índice de contenido

Carátula .....	I
Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular .....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice de contenido .....	VII
Resumen.....	1
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Capítulo uno.....	5
Marco teórico .....	5
1.1 Sistema financiero .....	5
1.1.1 <i>Historia del sistema financiero</i> .....	7
1.1.2 <i>Marco legal del sistema financiero nacional</i> .....	8
1.1.3 <i>Estructura del sistema financiero nacional</i> .....	9
1.1.4 <i>Intermediación financiera</i> .....	11
1.2 Nivel de bancarización .....	14
1.3 Productos y servicios financieros.....	16
1.4 Factores que influyen los clientes en la preferencia de productos y servicios financieros.....	19
Capítulo dos .....	22
Localización demográfica .....	22

<b>2.1 Historia del cantón Zamora .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.1 Fundación del cantón Zamora .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.2 Características geográficas del cantón Zamora .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.2.1 Ubicación.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.2.2 División política administrativa. ....</b>	<b>25</b>
<b>2.2 Actividades económicas del cantón Zamora .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3 Sistema financiero local .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Evolutivo de captaciones .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1 Por tipo de depósito.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.2 Por sector .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5 Evolutivo de colocaciones .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.1 Por tipo de cartera .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.2 Por sector .....</b>	<b>34</b>
<b>Capítulo tres .....</b>	<b>45</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Diseño de investigación .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Población y muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>47</b>
<b>3.4 Validación .....</b>	<b>48</b>
<b>3.5 Técnicas e instrumentos de análisis de datos.....</b>	<b>48</b>
<b>3.6 Análisis de resultados .....</b>	<b>48</b>
<b>3.6.1 Datos generales .....</b>	<b>49</b>
<b>3.6.2 Acceso y preferencia de productos y servicios financieros.....</b>	<b>52</b>

<b>Conclusiones .....</b>	<b>69</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>70</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>71</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice A. Colocaciones que acceden los clientes de los diferentes sectores de Zamora.....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice B. Uso de los servicios de los diferentes sectores de Zamora.....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice C. Canales de comunicación que utilizan los clientes en los diferentes sectores.....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice D. Mejoras que les gustaría recibir a los clientes .....</b>	<b>74</b>
<b>Apéndice E. Encuesta.....</b>	<b>74</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1 Estructura de entidades por sector .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 2 Productos y servicios financieros .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 3 Entidades financieras públicas y privadas situadas en Zamora.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 4 Entidades financieras del sector económico popular y solidario situadas en Zamora.</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 5 Captaciones por tipo de depósitos del sistema financiero de las instituciones del sector privado, público, popular y solidario en el cantón Zamora.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 6 Captaciones por tipo de depósito banca privada .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 7 Captaciones por tipo de depósito banca pública .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 8 Captaciones por tipo de depósito cooperativas .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 9 Evolución por tipo de cartera del sistema financiero de Zamora .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 10 Población Económicamente Activa según género Zamora .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 11 Estratificación de la muestra.....</b>	<b>47</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1 Evolución del sistema financiero .....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2 Integración del sistema financiero.....</b>	<b>10</b>
<b>Figura 3 Dimensiones de la bancarización .....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 4 Símbolos patrios del cantón Zamora.....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 5 División política-administrativa del cantón Zamora.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 6 Depósitos en cuenta corriente por sector 2022.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 7 Cuentas de ahorro por sector año 2022 .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 8 Depósitos a plazo fijo por sector año 2022.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 9 Cartera productivo banca privada.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 10 Cartera de consumo banca privada.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 11 Cartera microcrédito banca privada .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 12 Cartera vivienda banca privada.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 13 Cartera productivo banca pública.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 14 Cartera de consumo banca publica .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 15 Cartera microcrédito banca pública.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 16 Cartera productivo cooperativas.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 17 Cartera de consumo cooperativas .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 18 Cartera microcrédito cooperativas .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 19 Cartera vivienda cooperativas.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 20 Edad y género de los encuestados.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 21 Nivel de instrucción y género de los encuestados .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 22 Actividad económica de los encuestados .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 23 Clientes de las instituciones financieras que disponen de cuentas de correos electrónicos .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 24 Clientes en las instituciones financieras reguladas en la ciudad de Zamora .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 25 Razones de los clientes para ser usuarios en los diferentes sectores.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 26 Tiempo de permanencia como clientes en los diferentes sectores .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 27 Captación que mantienen los clientes en el sistema financiero de Zamora .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 28 Colocaciones que acceden los clientes de los diferentes sectores de Zamora .....</b>	<b>57</b>

<b>Figura 29</b>	<b>Uso de los servicios de los diferentes sectores de Zamora .....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 30</b>	<b>Canales de comunicación que utilizan los clientes en los diferentes sectores .....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 31</b>	<b>Valoración de servicios al cliente de los diferentes sectores de Zamora .....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 32</b>	<b>Mejoras que les gustaría recibir los clientes .....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 33</b>	<b>Tasas pasivas que cancela la banca a sus clientes.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 34</b>	<b>Tasas activas de crédito de los diferentes sectores.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 35</b>	<b>Tasas activas de tarjetas de crédito de los diferentes sectores.....</b>	<b>66</b>

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar los factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros en la ciudad de Zamora, este trabajo de investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo-cualitativo donde se llevó a cabo una encuesta a 373 personas económicamente activas. Dentro de las necesidades de los usuarios se identificó la inclinación hacia las cuentas de ahorro y depósitos a plazo, teniendo una gran colocación en lo que corresponde a los créditos de consumo y servicios tales como las transferencias. En cuanto el perfil de los usuarios la mayor parte de clientes son de género masculino, con un rango de 20 a 29 años, por lo cual la mayoría de los consumidores trabajan en sectores públicos y comercio, además es importante mencionar que la mayor parte son clientes por más de 6 años y la atención personalizada es de su mayor preferencia. Estos resultados son útiles para las entidades al diseñar estrategias y productos que se ajusten a las necesidades y preferencias de los usuarios, permitiendo su crecimiento y desarrollo dentro del ámbito financiero.

*Palabras clave:* sistema financiero, productos bancarios, servicios financieros

### **Abstract**

The objective of this study is to analyze the factors that influence the preference of financial products and services in the city of Zamora, this research work is descriptive with a quantitative-qualitative approach where a survey was carried out on 373 economically active people. Within the needs of the users, the inclination towards savings accounts and term deposits was identified, having a great placement in what corresponds to consumer credits and services such as transfers. Regarding the profile of the users, most of the clients are male, with a range of 20 to 29 years, for which the majority of consumers work in public sectors and commerce, it is also important to mention that the majority are clients for more than 6 years and personalized attention is their greatest preference. These results are useful for entities when designing strategies and products that adjust to the needs and preferences of users, allowing their growth and development within the financial field.

*Keywords:* financial system, banking products, financial services

## Introducción

El sistema financiero desempeña un papel esencial en el desarrollo económico y social del país al ofrecer una amplia variedad de opciones financieras para satisfacer las necesidades de individuos y empresas.

En Zamora, al igual que en otras partes de Ecuador, existen diversas instituciones financieras que brindan una variedad de productos y servicios, como cuentas de ahorro, créditos, tarjetas de crédito y seguros, entre otros. Sin embargo, es crucial comprender las preferencias de los usuarios y los factores que influyen en su elección de productos y servicios financieros para mejorar la oferta y adaptarla a las necesidades de los clientes.

El conocimiento de las elecciones de los usuarios permitirá a las entidades bancarias diseñar estrategias efectivas para atraer y retener clientes, ofreciendo productos y servicios que se ajusten a sus requisitos y expectativas. Además, comprender las particularidades de los usuarios en el ámbito financiero promoverá la competencia en el sector y fomentará la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios financieros.

En cuanto a su metodología, es descriptiva con un enfoque cuantitativo-cualitativo, combinando el análisis estadístico de datos y la revisión de literatura. Los datos se obtuvieron a través de encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Zamora.

Esta investigación se divide en tres capítulos que abordan diferentes aspectos del sistema financiero. En el primer capítulo se describe la historia, estructura y marco legal del sistema financiero, brindando una visión completa de su evolución y funcionamiento. El segundo capítulo se enfoca en la ubicación demográfica de la ciudad de Zamora, así como en las actividades económicas y la presencia de diversas entidades financieras en la localidad. Y para culminar, dentro del tercer capítulo, la metodología y el análisis de resultados. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación, que servirán como guía para el desarrollo y mejora continua del sistema financiero regulado.

Los resultados de este estudio proporcionarán información valiosa para las entidades especialmente en el sector público de la ciudad de Zamora, permitiéndoles tomar decisiones informadas para mejorar su oferta de productos y servicios, adaptándola a las preferencias y

necesidades de los usuarios. Además, contribuirá al conocimiento existente sobre las prioridades de los usuarios en las captaciones y colocaciones, enriqueciendo el campo de investigación en esta área.

## Capítulo uno

### Marco teórico

#### 1.1 Sistema financiero

El sistema financiero desempeña un papel crucial en la economía, ya que facilita el flujo del ahorro hacia la inversión. Es por esta razón que tiene una gran relevancia en la vida económica y productiva al generar riqueza. Las instituciones financieras han sido fundamentales para que los agentes económicos puedan obtener capital de trabajo, expandir su producción e infraestructura, dado que se apoyan en ellas (Espinoza y Solano, 2018).

Navarro (2018) describió que el sistema financiero está compuesto por diversas entidades como bancos, instituciones financieras y otras empresas e instituciones autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Estas entidades se dedican a la intermediación financiera, que consiste en captar fondos del público y utilizarlos para otorgar préstamos e inversiones.

Por su parte, Landin (2019) menciona que si bien es importante canalizar financiamiento ya que se debe tener cuidado en que la banca debe seguir midiendo los temas de riesgos, solidez y rentabilidad.

En cuanto al sistema financiero en Ecuador, se compone de instituciones tanto públicas como privadas que desempeñan un papel fundamental en el apoyo al desarrollo económico del país. Estas instituciones son responsables de la captación de ahorros del público y de proporcionar financiamiento a través de préstamos a sus socios o clientes. Además de estas funciones, también se encargan de realizar actividades como la certificación de cheques y la realización de transferencias de fondos tanto a nivel interno como internacional para sus socios y clientes. En Ecuador, el Banco Central del Ecuador (BCE) tiene la autoridad para establecer las tasas de interés máximas en las operaciones activas (Espin, 2020).

Prieto (2019) deduce que el sistema financiero ha desempeñado un papel definido en las economías a lo largo del tiempo. Sin embargo, en la actualidad, enfrenta un entorno ambiental más crítico y desafíos sin precedentes, lo cual exige una respuesta adecuada. En

este sentido, es fundamental que los bancos asuman un rol principal en el desarrollo sostenible de Ecuador. Esto implica enfocarse en dos aspectos fundamentales: en primer lugar, establecer estándares de sostenibilidad que se evalúen en la selección de clientes, proveedores y nuevas inversiones; y en segundo lugar, ofrecer productos y servicios financieros dirigidos a sectores prioritarios. De esta manera, los bancos se convierten en agentes clave para impulsar el desarrollo sostenible y contribuir al bienestar económico y social del país.

Además, el sistema financiero sigue desempeñando su rol fundamental de reunir los fondos de los depositantes y canalizarlos hacia actividades productivas, basándose en criterios técnicos sólidos de gestión de riesgos. El papel básico de intermediación y mitigación de riesgos no ha cambiado. Sin embargo, en Ecuador, su función ya no se limita únicamente a la intermediación de flujos y la supervisión de riesgos económicos sino que se está produciendo una transformación hacia la gestión de riesgos éticos, sociales, ambientales y otros aspectos relevantes. Esto implica que el sistema financiero asume una responsabilidad más amplia en la consideración de aspectos no solo económicos, sino también relacionados con la ética, el bienestar social y la protección del medio ambiente (Espin, 2008).

En la actualidad, existen grandes oportunidades para abordar los desafíos que se presentan, como necesidades en el mercado ecuatoriano que pueden ser aprovechados por el sistema financiero ya que actúa como intermediario en la captación y canalización de fondos hacia la economía. Es claro que hay una necesidad de redirigir los flujos de capital hacia actividades que tengan un impacto positivo en el desarrollo sostenible, en lugar de invertir en activos que agoten los ecosistemas naturales de Ecuador. Esto brinda oportunidades de negocio, ya que implica identificar nuevos clientes, aumentar la inclusión financiera, fidelizar a los clientes actuales con productos diferenciados y atraer a aquellos segmentos de mercado que demandan este tipo de productos. (Ponce, 2019).

Esta esencia del sistema financiero está evolucionando progresiva y constantemente en cuanto el sector está buscando dar soluciones para generar negocios en algunos aspectos importantes. Es interesante mencionar que, si bien su rol no ha cambiado, en un mundo que

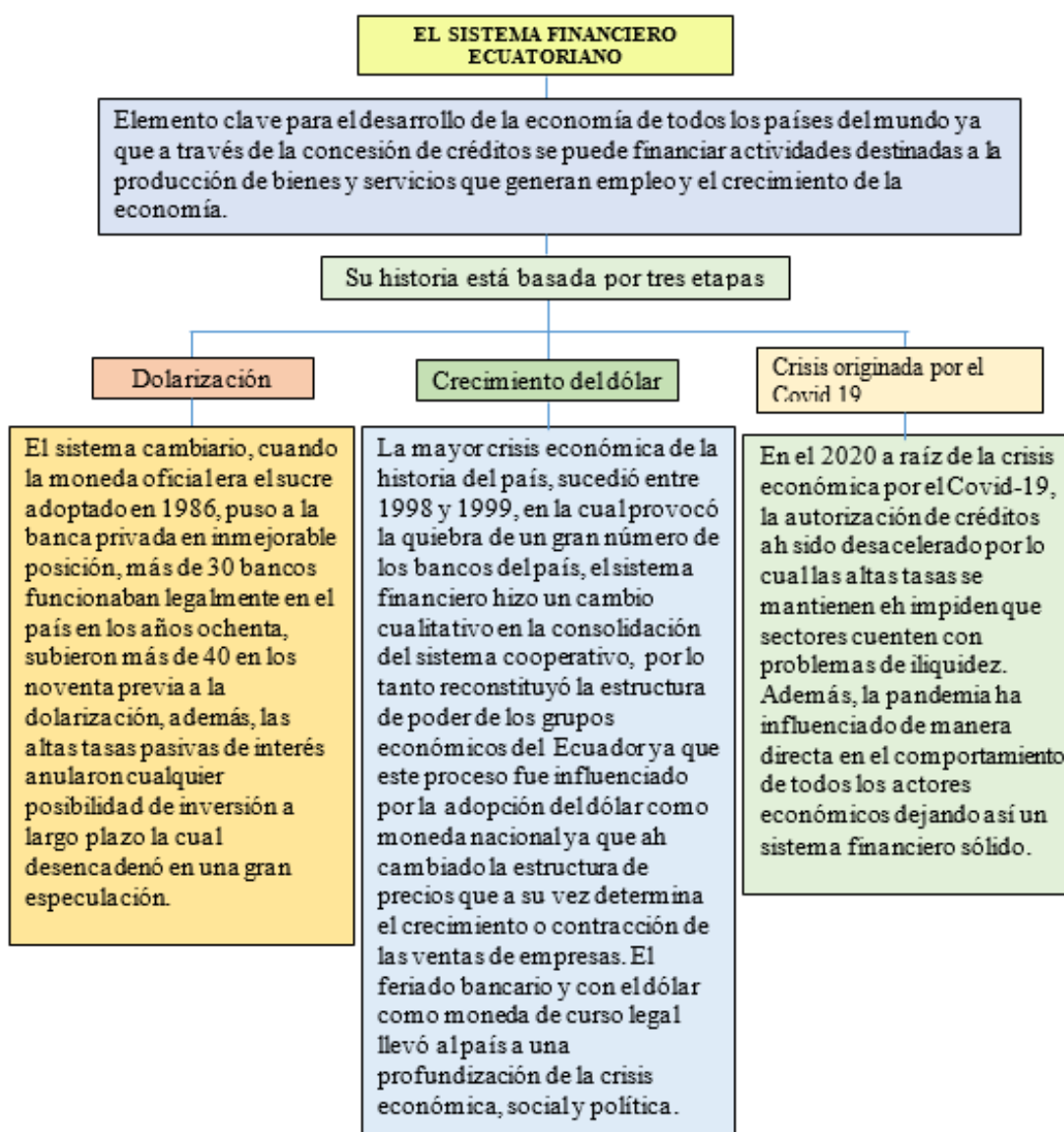
evoluciona y se interconecta tan rápidamente como el actual, la esencia del sistema financiero ecuatoriano se debe configurar a las nuevas realidades. Así, el alcance de la profundización e intermediación financiera, así como la inclusión financiera se ha ajustado con las nuevas tendencias y necesidades de las poblaciones en su conjunto, adaptándose en su rol dinamizador de la economía ecuatoriana a través del impulso de buenas prácticas (Román, 2018).

### **1.1.1 Historia del sistema financiero**

El sistema financiero de Ecuador ha experimentado tres fases importantes en las últimas décadas. Estas etapas incluyen la implementación de la dolarización, seguida por un período de crecimiento constante después de adoptar el dólar como moneda oficial, y finalmente, la crisis originada por la pandemia del Covid-19, donde el sistema financiero juega un papel esencial en la recuperación económica durante y después de la pandemia. En este estudio se detalla minuciosamente la evolución de cada una de estas etapas, destacando los cambios y desafíos que han surgido en el sistema financiero ecuatoriano a lo largo del tiempo. A continuación, se demuestra detalladamente como fue la evolución de cada una de estas etapas, destacando los cambios y desafíos que han surgido en el sistema financiero ecuatoriano a lo largo del tiempo. (Solano et al., 2017).

Figura 1

Evolución del sistema financiero



Nota. Adaptado de Solano et al., 2017

### 1.1.2 Marco legal del sistema financiero nacional

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra bajo la regulación del Código Orgánico Monetario Financiero (COMYF), y la Ley de Instituciones Financieras.

Según el Código Orgánico Monetario Financiero (2014) regula la creación, organización, funcionamiento o liquidación y extinción de las instituciones privadas, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Entidades encargadas de la supervisión y control de las instituciones del Sistema Financiero).

Las instituciones financieras públicas, privadas y las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero se encuentran bajo el control de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

El directorio del Banco Central (BCE) tiene la facultad de establecer “condiciones y límites” al endeudamiento externo de las instituciones financieras, y a su vez a las garantías y avales que pueden otorgar los bancos a terceros (Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, 2020, Art15).

Estos artículos junto con otras regulaciones provenientes tanto del BCE como de la Superintendencia de Bancos son parte de las barreras explícitas que evitan que nuevos actores ya sea extranjeros o ecuatorianos entren o salgan del mercado bancario ecuatoriano.

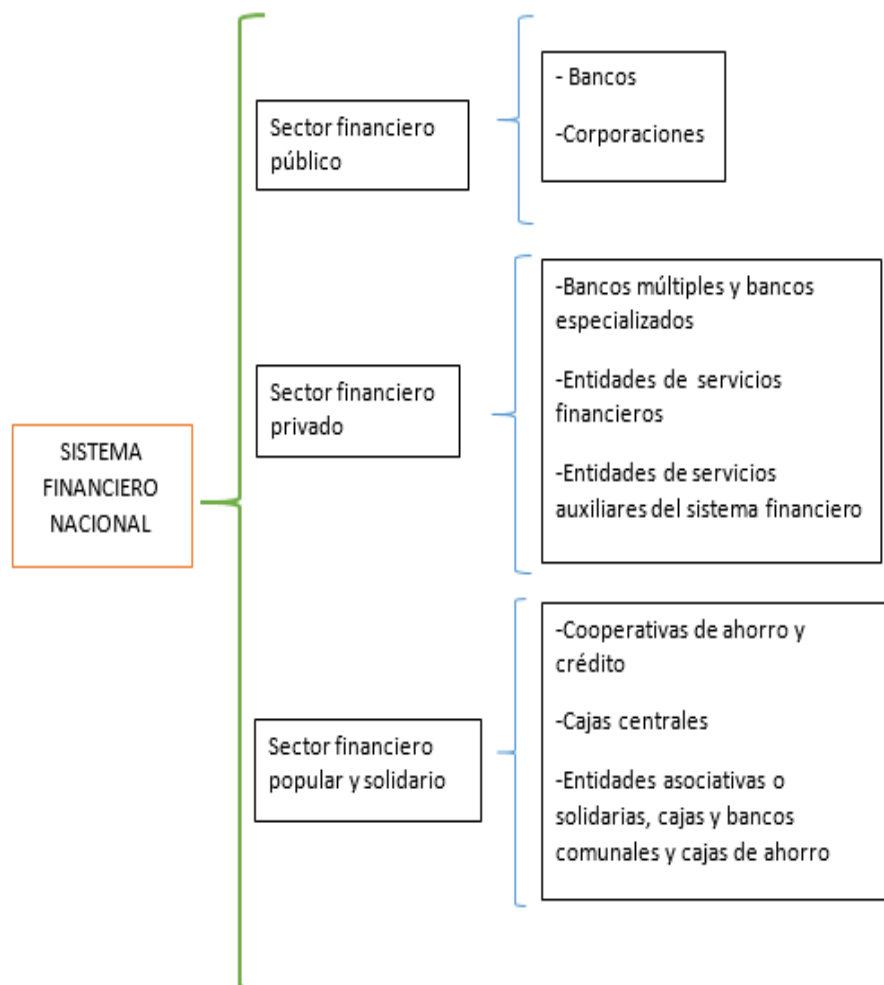
Las barreras implícitas se vinculan con la discrecionalidad de la Superintendencia de Bancos que está encargada de aprobar los nuevos bancos, las adquisiciones parciales de bancos locales por otros bancos locales o extranjeros y las fusiones entre bancos (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2017).

### **1.1.3 Estructura del sistema financiero nacional**

La Constitución de la República del Ecuador (2022) indica que el sistema financiero nacional está compuesto por los sectores público, privado y popular y solidario (Art. 309).

A continuación, se presenta la integración del Sistema Financiero Nacional.

Figura 2

*Integración del sistema financiero*

*Nota.* Código Orgánico Financiero y Monetario (2018)

Para añadir, es muy importante destacar al sector popular y solidario ya que es un mecanismo que ejerce valores sociales y genera sostenibilidad económica proporcionando el bienestar de la sociedad a través del mercado con una misión de generar rentabilidad apegada a los intereses de la comunidad (Pfeilstette y Gómez-Carrasco, 2020).

Gaiger (2017) deduce que las iniciativas de la Economía Popular y Solidaria (EPS) se dieron en América Latina por carencias económicas extremas en los habitantes que llevó a cabo el cooperativismo para generar ingresos y cubrir sus necesidades, además, son alternativas económicas en las cuales se asocian para conglomerar fortalezas y recursos para así ofertar bienes o servicios.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) demuestra la importancia en el sistema económico social y solidario, simpatizando una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, con el objetivo de garantizar producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (Art 283). Es así que, la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018) muestra como objetivos:

- Reconocer a las organizaciones de economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país.
- Promover principios de cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS (Art 3).

#### **1.1.4 Intermediación financiera**

La intermediación financiera es considerada como una herramienta que aporta a la competitividad de la economía, sus funciones en tiempos modernos además de ser el elemento canalizador de liquidez que mejora a la distribución del riesgo, mejora la calidad y distribución de información relevante para la toma de decisiones y, principalmente, propicia una composición eficiente del ahorro privado que favorece al crecimiento de la productividad y de la economía (Camelos, 2020).

Por un lado, Prieto (2019) define la intermediación financiera como el servicio que ofrece un individuo, bajo su propios riesgos, para poner en comunicación a quienes poseen recursos financieros disponibles con quienes los necesitan y posibilitar que pasen a sus manos, los agentes que intervienen pueden ser personas físicas o jurídicas y la finalidad de estos recursos es emplearlos en generar utilidades.

Por otro lado, García (2011) deduce que la información que generan los intermediarios financieros es fundamental para relacionar transacciones financieras, asociando recursos y

necesidades entre diversos agentes y para gestionar los riesgos y transformar la naturaleza de las demandas financieras. Además, se comprende el diseño de nuevos productos, servicios e instrumentos financieros, de financiamiento e inversión, y el diseño de metodologías para la gestión del riesgo, los cuales generan procesos de intermediación más especializados.

El margen de intermediación es un elemento importante el cual se define como el resultado de la diferencia de intereses obtenidos por el volumen de colocaciones y los intereses pagados por el volumen de depósitos. Sus principales determinantes son el control de las tasas de interés, impuestos, encaje bancario, inversiones forzosas y crédito dirigido (Cárdenas, 2011).

Para añadir, la importancia de este factor fortalece los desequilibrios externos que enfrenta Ecuador por la naturaleza volátil de sus productos de exportación más representativos por ejemplo, la demanda de crédito que es el elemento que presiona hacia el equilibrio en el mercado de dinero. Es importante recalcar que es vital fortalecer el mercado de fondos prestables en una economía dolarizada, por lo que la vinculación de los agentes económicos al Sistema Financiero Nacional resulta fundamental por lo que su desempeño al generar captaciones y colocar créditos formula la estrategia de política monetaria y financiera en un sistema dolarizado (Camelos, 2020).

### **La banca**

Existe una entidad gubernamental en el Ecuador que regula diferentes acciones de los bancos públicos y privados denominada Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB) y la Superintendencia de Control y Poder de Mercado (SCPM) entidad encargada de la regulación de mercados para garantizar una competencia leal entre las empresas que constituyen un sector en la economía (Camino et al.,2017).

**Tabla 1***Estructura de entidades por sector*

<b>Entidades</b>	<b>Número de entidades</b>
<b>Bancos públicos</b>	<b>5</b>
Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess)	1
Corporación Financiera Nacional (CFN)	1
Banco de Desarrollo del Ecuador (BDE)	1
BanEcuador	1
Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	1
<b>Bancos Privados</b>	<b>24</b>
Bancos grandes	4
Bancos medianos	9
Bancos pequeños	11
<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>	<b>745</b>
Segmento 1	43
Segmento 2	47
Segmento 3	92
Mutualistas	4
FINANCOOP	1
Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	1
Segmento 4	461
Segmento 5	96

*Nota.* Superintendencia de Bancos y Seguros y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022).

En Ecuador, la banca pública su mayor concentración es en la región Costa y Sierra, por lo cual Guayaquil y Quito son las más representativas (Álava y Bravo, 2020).

Con respecto a la banca privada la mayor presencia de bancos es en la región Costa y Sierra, destacando las principales provincias que son: Pichincha, Guayas Azuay y Tungurahua contando con un mayor volumen de clientes, captaciones del 27% y colocaciones del 25% (Sánchez, 2022).

Las cooperativas de ahorro y crédito, también se encuentran concentradas mayoritariamente en la región Sierra o Interandina con un 77,15%, destacando cuatro provincias que concentran el mayor número de cooperativas las cuales son Pichincha, Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi (COSEDE, 2021).

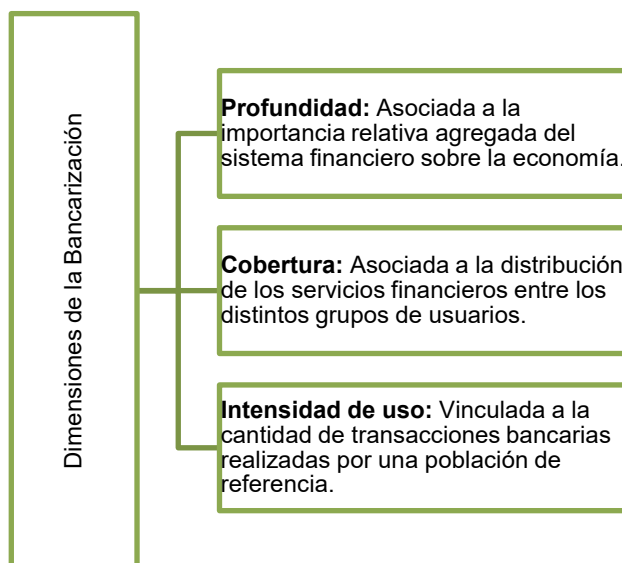
## 1.2 Nivel de bancarización

La bancarización es el acceso y la utilización de los servicios financieros en general y bancarios en particular, es muy importante para destacar la estabilidad financiera y su relación con el crecimiento y el bienestar económico. Los estudios comparados entre países encuentran una correlación positiva de largo plazo entre la utilización efectiva de los servicios financieros y el nivel de desarrollo económico. Algunas teorías económicas proponen que una mayor bancarización estaría asociada con una utilización más eficiente de los recursos y una mayor tasa de crecimiento del producto en el largo plazo, y por último, una mayor bancarización se relacionaría con una mejor distribución del ingreso, menores niveles de pobreza y mayor bienestar económico genera (Delgado, 2022).

Según Bello (2009) la bancarización se refiere al uso masivo del sistema financiero formal por parte de los individuos, para la realización de transacciones financieras o económicas; incluyendo los tradicionales servicios de ahorro y crédito, transferencias de recursos y la realización de pagos a través de la red bancaria formal para relacionarse al acceso de los servicios financieros por parte de la población.

Al analizar los determinantes del nivel de bancarización es importante distinguir entre los aspectos legales, regulatorios e impositivos que constituyen el marco institucional de incentivos dentro del cual se desarrollan los servicios bancarios. El marco legal delimita, por un lado, el alcance y las características de los servicios bancarios, y por otro, el rol de regulador y el alcance de sus regulaciones (González, 2019).

Según Morales y Yáñez (2008) definen bancarización como el establecimiento de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles en la cual se establece tres dimensiones:

**Figura 3***Dimensiones de la bancarización*

*Nota.* Adaptado de Moreno, 2017

Igualmente, el nivel de bancarización de la población toma vital importancia en Ecuador, donde la utilización del efectivo es cara y el gobierno tiene como objetivo incentivar el uso de canales electrónicos financieros para el comercio, lo cual puede ser alcanzado con mayor participación de los ciudadanos a productos, servicios y canales financieros (Delgado, 2022).

Según estudio sobre pagos y bancarización, el Ecuador es el país de la región en el que sus ciudadanos consideran al efectivo como su medio de pago principal (36.5%) y también como su medio de pago favorito (30,8%). Además, el ecuatoriano es de los clientes más fieles con una permanencia de 9,1 años en promedio con la misma entidad financiera, además, la tarjeta es el primer método de pago más extendido en el comercio online, con un porcentaje superior al 50% de la población bancarizada. En Ecuador se ha empleado un 69,8% (Meléndez, 2022).

Durante el año 2022, un total de 945,508 clientes utilizaron los servicios y productos ofrecidos por los bancos en Ecuador. Se observó un aumento significativo en la concesión de

nuevos préstamos bancarios, que alcanzaron la cifra de 29,529 millones de dólares. Esta tendencia fue influenciada por el impacto del entorno internacional, donde los bancos centrales de las economías desarrolladas han incrementado las tasas de interés de su política monetaria con el objetivo de controlar la inflación. Como resultado, el costo de financiamiento externo para las empresas ha aumentado, lo que representa un desafío adicional en el acceso a crédito (Aso banca, 2023).

### 1.3 Productos y servicios financieros

Los servicios financieros constituyen ejes fundamentales para el desarrollo económico y social de los países ya que contribuyen con la calidad de vida de las personas y a su vez, con el crecimiento de las economías (Banco Mundial, 2022).

**Tabla 2**

*Productos y servicios financieros*

<b>Categoría</b>	<b>Productos y Servicios Financieros</b>
Cuentas	Cuentas de ahorro, cuenta corriente, depósitos a plazo.
Préstamos	Préstamos personales y empresariales.
Tarjetas	Tarjetas de crédito y débito.
Inversiones	Certificados de depósito a plazo, fondos de inversión, bonos.
Servicios en Línea	Banca en línea, banca móvil.
Seguros	Seguros de vida, salud, automóviles, hogar y otro tipo de coberturas.

*Nota.* Sistema Financiero Nacional (2022)

En el caso del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

✓ Sector financiero público y privado:

a) Operaciones Activas

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no.
  3. Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior.
  4. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos.
  5. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior.
  6. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior o hacer adelantos sobre ellas.
  7. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador.
  8. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos.
  9. Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros, podrán realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa.
  10. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros para convertirlas en subsidiarias o afiliadas.
  11. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras.
  12. Comprar o vender minerales preciosos.
- b) Operaciones pasivas
1. Recibir depósitos a la vista.
  2. Recibir depósitos a plazo.
  3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior.
  4. Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio las cuales deben ser regidos por la Ley de Mercado de Valores.
- c) Operaciones contingentes

1. Asumir obligaciones por cuenta a terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.

2. Negociar derivados financieros por cuenta propia.

d) Servicios

1. Efectuar servicios de caja y tesorería.

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.

3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras.

4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.

5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero.

✓ Sector financiero popular y solidario:

Las entidades del sector financiero popular y solidario podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento que pertenezcan, en los términos de su autorización.

a) Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes.

b) Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional.

c) Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito.

d) Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales.

e) Efectuar operaciones con divisas (Art. 194)

#### **1.4 Factores que influyen los clientes en la preferencia de productos y servicios financieros**

A continuación, se realiza una revisión literaria sobre los factores que influyen en la preferencia de los clientes en relación a los productos y servicios financieros. Para ello, se tomarán en cuenta diversos artículos de investigación tanto a nivel internacional como nacional, que han abordado este tema desde diferentes perspectivas. Además, se destacará la importancia de la literatura nacional en el estudio del acceso a los productos y servicios financieros, brindando una visión más contextualizada y relevante para comprender las dinámicas y desafíos específicos del entorno local. A través de esta revisión, se busca profundizar en el conocimiento de los factores determinantes en las decisiones de los clientes en el ámbito financiero, contribuyendo así al desarrollo de estrategias más efectivas y adaptadas a las necesidades de los usuarios.

Según un estudio realizado en la ciudad de Quito, analizó las preferencias de los clientes en el uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano donde buscó identificar las tendencias y posibles puntos débiles en los entes financieros. Los resultados revelaron que el criterio principal de los clientes al elegir un banco es la solidez, seguido del prestigio, la cobertura y la ubicación de la entidad bancaria. Además, se encontró que los servicios y productos financieros, así como la adopción de una plataforma tecnológica innovadora, reduzca costos y agilice la atención ya que son aspectos de gran importancia para los clientes (Salazar y Caranquis, 2011).

De acuerdo con el estudio llevado a cabo por Carrillo y Delgado (2019) se centró en investigar los factores determinantes que influyen en la elección de una entidad financiera en Guayaquil. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa que incluyó la aplicación de encuestas a una muestra representativa de clientes bancarios. Los resultados obtenidos revelaron que existen aspectos de gran relevancia que influyen en las preferencias de los clientes. Entre estos aspectos destacan la confianza depositada en la institución financiera,

la calidad del servicio ofrecido, la disponibilidad de canales de atención y la reputación de la entidad bancaria. Además, se observó que los clientes valoran la conveniencia y la accesibilidad de los productos financieros, así como la transparencia en las operaciones y la claridad de la información proporcionada. Este estudio resalta la importancia de la confianza, la calidad del servicio y la reputación de las entidades financieras en el proceso de elección por parte de los clientes en Ecuador. También destaca la necesidad de brindar canales de atención accesibles y convenientes, así como productos financieros transparentes y comprensibles para satisfacer las demandas y necesidades de los clientes.

Considerando que es importante identificar los factores que influyen en la elección de productos financieros en la ciudad de Quito se realizó una investigación donde se basa en un enfoque cuantitativo y una muestra representativa de clientes bancarios. Los resultados revelaron que los factores clave que influyen en la preferencia de los clientes son la conveniencia de los servicios bancarios, la reputación de la entidad financiera, la confianza en la seguridad de los productos y servicios financieros, y la calidad de atención al cliente. Asimismo, se encontró que la tecnología y la disponibilidad de servicios en línea desempeñan un papel cada vez más importante en la elección de los clientes. Estos hallazgos resaltan la importancia de ofrecer servicios financieros accesibles, confiables y seguros, así como la necesidad de adaptarse a las demandas tecnológicas de los clientes. El estudio sugiere que las entidades financieras deben enfocarse en mejorar la experiencia del cliente, fortalecer su reputación y ofrecer soluciones innovadoras que se ajusten a las necesidades y preferencias de los clientes en la ciudad de Quito (Pacheco y Navarro 2020).

Según Aranda et al. (2020), se llevó a cabo una investigación en la ciudad de Huánuco en el año 2019 con el objetivo de determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en los bancos privados en Perú. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y se empleó un diseño no experimental. Los datos fueron recopilados a través de la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. La muestra estuvo compuesta por 380 clientes y los resultados revelaron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes

en los bancos privados de Huánuco. Esto indica que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes, respaldando la importancia de brindar un servicio de alta calidad para garantizar la satisfacción de los clientes en el sector bancario.

Acorde con una investigación realizada en Chile que tuvo como objetivo analizar los factores determinantes en la elección de productos financieros por parte de los jóvenes donde los resultados obtenidos revelaron que la confianza en la entidad bancaria, la conveniencia, la tecnología y la transparencia son aspectos fundamentales para los jóvenes al momento de seleccionar productos financieros. Asimismo, se encontró que la educación financiera juega un papel crucial en la toma de decisiones financieras de este grupo demográfico (González et al. 2020).

## **Capítulo dos**

### **Localización demográfica**

En el presente capítulo se exponen las principales características del cantón Zamora perteneciente a la Provincia de Zamora Chinchipe, se demuestra aspectos demográficos, sociales y económicos que dan a conocer la situación actual y como se ha desarrollado este sector añadiendo así, el análisis situacional del sistema financiero local.

De acuerdo al GAD Zamora (2021), el cantón cuenta con una extensión territorial con 184.600 hectáreas la cual se ubica entre los más grandes de la jurisdicción provincial, tiene una superficie de 1.876 Kilómetros cuadrados y con una población residente de 32.761 habitantes actualmente.

En cuanto al turismo, como parte de la competencia en producción que tiene el Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe, la actividad turística es una de las áreas administrativas que busca desarrollar gracias al potencial natural y cultural que tiene la provincia con el fin de dinamizar la economía local (GAD Zamora, 2021).

#### **2.1 Historia del cantón Zamora**

Según la información proporcionada por la Gobernación de Zamora Chinchipe en 2017, se explica que el nombre del cantón Zamora tiene su origen en la denominación nativa "Camora", que se refiere al valle y asentamiento donde se encuentra la población. Además, se menciona que este territorio también lleva el nombre de "Aoro" y "Aiuca", que en el idioma local significa "indios de guerra".

Durante la llegada de los españoles, se produjo el encuentro de dos culturas, dando lugar al mestizaje que caracteriza a nuestras comunidades en América. En los años 1546 y 1548, se descubrió una gran cantidad de oro en los ríos de la región, lo cual atrajo a los aventureros españoles a adentrarse en la selva indómita. Pedro de la Gasca ordenó a Alonso de Mercadillo que iniciara la conquista de la denominada región oriental u oriente. Mercadillo, a su vez, encomendó esta tarea a Hernando de Barahona y Guido Hernández de Serpa, quienes se adentraron en la selva para dominar a los aborígenes y enfrentar los desafíos del

clima y las enfermedades. Estos obstáculos fueron la principal dificultad durante varios años hasta llegar a las extensas llanuras y valles verdes del oriente (GAD Zamora, 2021).

### **2.1.1 Fundación del cantón Zamora**

El 06 de Octubre de 1549, luego de grandes sucesos, Mercadillo y Benavente fundan la ciudad de Zamora de los Alcaldes en las cercanías de Nambija, tomando como punto de referencia la desembocadura del río Yacuambi y Yayamayu, que ahora lleva el nombre de río Zamora, zona donde se halla la comunidad de Soapaca, constituyéndose en una de las primeras intensiones de lograr este asentamiento, la fundación de Zamora, es una fecha que debe ser recordada y conmemorada, debido a que la fundación de esta localidad tuvo una gran connotación no solamente en la vieja España sino también en gran parte de Europa, en países como Italia y otras antiguas civilizaciones del viejo continente ( GAD Zamora, 2021).

A continuación se exhibe los símbolos patrios del cantón Zamora, entre ellos constan el escudo y la bandera representada en la siguiente figura:

**Figura 4**

*Símbolos patrios del cantón Zamora*



*Nota.* Prefectura de Zamora Chinchipe (2017).

El escudo adopta una forma similar al escudo francés, ya que Francia fue el país que impulsó los principios de libertad, igualdad y fraternidad. En él se representan símbolos distintivos tanto del cantón como del país, como el cóndor, que es el ave emblemática de Ecuador. Además, se incluyen símbolos que representan la libertad, la educación, el oro, la riqueza, el comercio, la industria y la agricultura. Por otro lado, la bandera se compone de dos franjas horizontales en color blanco y verde.

## 2.1.2 Características geográficas del cantón Zamora

**2.1.2.1 Ubicación.** Ecuador está conformado por 24 provincias, entre las cuales se encuentra la provincia de Zamora Chinchipe. En la siguiente figura 4, se muestra el mapa de la provincia de Zamora Chinchipe la misma que está conformada por 9 cantones:

**Figura 5**

*División política-administrativa del cantón Zamora*



*Nota.* Prefectura de Zamora Chinchipe (2017).

En la figura 4 se observa el mapa de la provincia de Zamora Chinchipe, en el cual al oeste de la provincia se localiza el cantón Zamora.

**2.1.2.2 División política administrativa.** El cantón Zamora, de acuerdo a la división política administrativa del Ecuador, está conformado por 7 parroquias de las cuales Zamora es la cabecera cantonal y pertenece al área urbana al igual que El Limón, mientras que Cumbartaza, Guadalupe, Imbana, Sabanilla, San Carlos y Timbara corresponden al área rural (Prefectura de Zamora Chinchipe, 2017).

## **2.2 Actividades económicas del cantón Zamora**

La ciudad de Zamora es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales en la Amazonía, sus principales actividades económicas están representadas por la actividad de servicios personales y sociales, actividad agrícola, ganadera, turismo y de comercio, demostrando así que se caracteriza por una fuerte preponderancia del sector terciario, referente a la provisión de servicios ya que el 8% del Valor Agregado Bruto provincial representa únicamente al sector primario (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Zamora, 2021).

De acuerdo a un reporte del INEC (2021) las actividades productivas de la población económicamente activa con respecto al sexo masculino tienen mayor inclusión en la agricultura con el 30,31%, administración pública con el 7,71%, así mismo la construcción de minas y canteras que representa un total de 6,68%, y comercio por mayor y menor con un total de 3,96% por otra parte el sexo femenino se dedica a la agricultura representando un 8,13%, seguido del mismo la administración pública con un total de 2,70% y finalmente las actividades del hogar la cual posee el 2,11% de las mujeres zamoranas. Generalmente, las actividades económicas más representativas de la población son la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca en la que constituye el 38,44% de la población de Zamora.

Los principales aparatos productivos de Zamora son los cultivos de cacao, café y ganado bovino; también se cultivan productos transitorios como el maíz duro seco, utilizado para la producción de balanceados que son usados como alimento para la crianza de pollos y cerdos; la yuca y el fréjol para el consumo humano (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Zamora, 2021).

### 2.3 Sistema financiero local

Es importante mencionar que el desarrollo financiero se mide por la profundización financiera, bancarización y densidad financiera por lo cual el estudio de la estructura financiera local permite estudiar los fondos que la empresa posee para proporcionar un conocimiento para llevar a cabo sus actividades operativas, además de realizar intermediación financiera y construir finanzas populares (Ramírez, 2018).

En el entorno geográfico de la provincia de Zamora Chinchipe y concretamente en la ciudad de Zamora, a la fecha del estudio el sistema financiero regulado está conformado por las siguientes instituciones financieras:

**Tabla 3**

*Entidades financieras públicas y privadas situadas en Zamora*

Tipo de Entidad	Nombre de la Entidad	Año de permanencia en el mercado	Matriz
Pública	BAN ECUADOR B.P	2016	Guayaquil
Privada	Banco de Loja	1976	Loja
Privada	Banco del Austro	1977	Cuenca
Privada	Banco de Pichincha	1906	Quito

*Nota.* Muestra trayectoria de la banca pública y privada en la ciudad de Zamora, 2022, adaptado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/servicios-financieros/>

La banca pública de desarrollo impulsa la producción, inclusión, asociatividad y la mejora de calidad de vida de los micro, pequeños y medianos empresarios es por eso que el BanEcuador situado en la ciudad de Zamora desde el año 2016 ha logrado destacarse por su labor y contribución en el ámbito financiero. Siendo uno de los bancos más importantes ya que está comprometido al crecimiento sostenible e inclusivo del país (BanEcuador, 2022).

En cuanto a la banca privada, permite a la economía desarrollar un potencial de la creación de la riqueza en sectores productivos por lo cual este puede llevar un desarrollo de los sectores con mayor potencial. Su principal característica es el asesoramiento económico que buscan los clientes en relación a controlar y ampliar su patrimonio para cumplir el objetivo de ofrecer servicios financieros, planificación patrimonial y fiscal. Además se destaca que en los últimos años el Banco de Pichincha es considerado como uno de los mejores en el país.

**Tabla 4***Entidades financieras del sector económico popular y solidario situadas en Zamora*

<b>Segmento</b>	<b>Nombre de la entidad</b>	<b>Año de fundación</b>	<b>Matriz</b>
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ciudad de Zamora"	2013	Zamora
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del progreso"	2013	Saraguro
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Zamora Ch."	2013	Zamora
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cacpe Zamora"	2013	Zamora Chinchipe
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional"	1976	Quito
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Ecuatoriana Progresista" (JEP)	1971	Cuenca
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPMEGO"	1984	Loja

*Nota.* Trayectoria del sector económico popular y solidario en la ciudad de Zamora, 2022, adaptado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/servicios-financieros/>

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito JEP y Coopero han sido reconocidas como instituciones financieras destacadas en el sector 4 del país. Su mayor representatividad en el ámbito cooperativo las posiciona como referentes en el mercado. Estas entidades son de gran importancia debido a los beneficios que brindan a la sociedad, promoviendo el bienestar a través de sus actividades y ejerciendo valores sociales, al mismo tiempo que generan sostenibilidad económica (Pfeilstette et al., 2020).

## **2.4 Evolutivo de captaciones**

### **2.4.1 Por tipo de depósito**

El aumento de las captaciones y colocaciones en el sistema financiero permite dinamizar la intermediación financiera en nuestro país, los factores sustanciales del

crecimiento son la alta liquidez, el consumo en los hogares y el gasto público (Aguirre y Guamán, 2013).

Las entidades financieras desarrollan sus servicios de captaciones especialmente en cuatro tipos de depósitos.

- Cuentas Corrientes
- Cuentas de Ahorro
- Depósitos a plazo fijo
- Otros: Depósitos de garantía, depósitos restringidos y operaciones de reporto.

**Tabla 5**

*Captaciones por tipo de depósitos del sistema financiero de las instituciones del sector privado, público, popular y solidario en el cantón Zamora*

	Dic_20	Dic_21	Dic_22	Var. % 2020-2021	Var.% 2021-2022
Corriente	16,523,630.65	24,429,580.05	24,911,677.85	48%	2%
Ahorro	26,860,784.33	41,836,704.58	37,972,543.83	56%	-9%
Plazo	42,166,452.64	50,340,758.62	37,561,522.11	19%	-25%
Otros	668,145.68	756,419.76	726,383.31	13%	-4%

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

De la tabla precedente se puede establecer que entre las siguientes operaciones de captación tiene mayor aceptación las cuentas de ahorro y los depósitos a plazo por parte de la ciudadanía zamorana ya que en los diferentes años se observa que estos depósitos son los más acogidos debido a su mantenimiento como el uso de la banca virtual en la que se realizan transferencias, retiros, consultas y pagos con mayor facilidad, es por ello que las cuentas de ahorro constituyen operaciones en donde el cliente o usuario puede hacer uso de esos recursos en un tiempo menor a 30 días y aún tiene el dinero disponible. Del mismo modo, los depósitos a plazo son preferidos debido al potencial de rendimientos más altos y menores riesgos, lo que anima a los clientes a invertir durante períodos más largos.

#### **2.4.2 Por sector**

**Tabla 6***Captaciones por tipo de depósito banca privada*

	<b>Dic_20</b>	<b>Dic_21</b>	<b>Dic_22</b>	<b>Var. % 2020-2021</b>	<b>Var.% 2021-2022</b>
Corriente	16,341,038.65	24,205,849.58	24,690,772.42	48%	2%
Ahorro	11,563,318.25	24,209,133.79	24,695,933.82	109%	2%
Plazo	18,896,434.31	24,208,482.34	24,695,912.86	28%	2%
Otros	225,726.24	323,327.85	445,941.37	43%	38%

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

La banca privada mantiene notoria presencia en la estructura financiera de captaciones del cantón Zamora, los índices evidencian que la mayor participación del mercado esta capturada por este subsistema. Además se puede observar que las cuentas de ahorro tuvieron una elevación entre el 2020 y el 2021; evidenciándose una mayor activación para el año 2022, ya que los usuarios tienen preferencia a que sus ahorros puedan manejarse accesiblemente ganando intereses de forma segura.

Inicialmente, el Banco de Loja se destacó por captar la mayor parte de recursos en cuentas de ahorro, gracias a la facilidad de sus servicios y acceso a los fondos depositados. La preferencia del público por mantener sus depósitos en la banca privada se debe a varios factores. En primer lugar, los servicios ofrecidos por los bancos privados brindan comodidad y facilidad de acceso a los fondos, lo que resulta atractivo para los clientes. Además, muchos de los bancos privados presentes en Zamora también tienen una presencia sólida en la mayoría de ciudades del país, lo que genera confianza en la continuidad y solidez de estas instituciones financieras. Un ejemplo destacado es el Banco del Pichincha, que se encuentra entre los bancos más grandes de Ecuador y cuenta con una amplia presencia a nivel nacional.

**Tabla 7***Captaciones por tipo de depósito banca pública*

	<b>Dic_20</b>	<b>Dic_21</b>	<b>Dic_22</b>	<b>Var. % 2020-2021</b>	<b>Var.% 2021-2022</b>
Corriente	182,592.00	223,730.47	220,905.43	23%	-1%
Ahorro	2,725,881.00	2,584,632.04	2,896,773.62	-5%	12%
Plazo	1,213,546.32	1,321,377.09	1,399,607.37	9%	6%
Otros	14,116.00	12,424.32	18,232.44	-12%	47%

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

El Ban Ecuador, como entidad representante de la Banca Pública, ha sido pionero en establecer sus oficinas en Zamora, con el propósito de impulsar el desarrollo de proyectos agrícolas y ganaderos propios de la región. En términos de productos financieros, tanto las cuentas de ahorro como los depósitos a plazo han sido ampliamente acogidos por la comunidad.

Los depósitos a plazo ofrecen seguridad, facilidad y comodidad a la hora de invertir, con una rentabilidad atractiva. Por otro lado, las cuentas de ahorro son preferidas debido a su flexibilidad en cuanto al manejo del capital, brindando a los usuarios un mayor control sobre sus fondos. Estas opciones de ahorro y depósito brindan a los clientes de Ban Ecuador la oportunidad de asegurar sus recursos financieros y aprovechar los beneficios que ofrecen en términos de crecimiento y control.

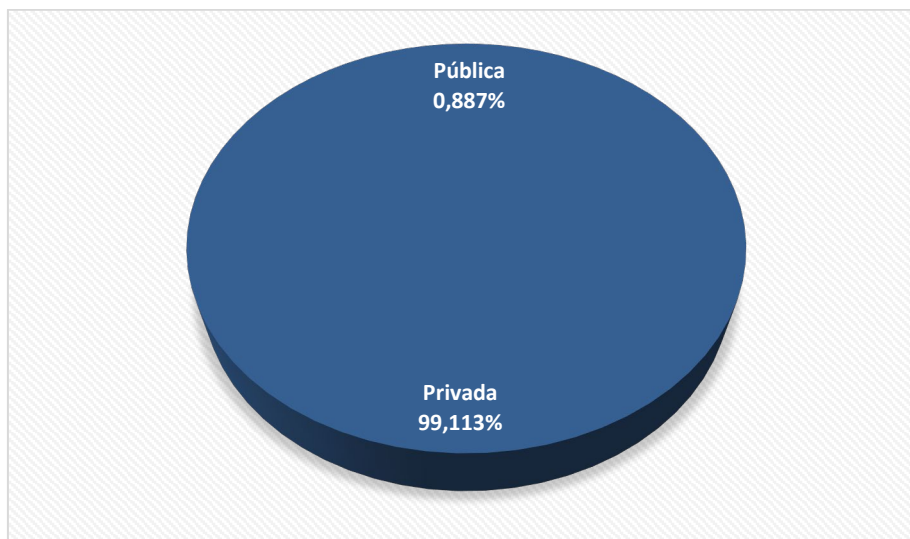
**Tabla 8**

*Captaciones por tipo de depósito cooperativas*

	Dic_20	Dic_21	Dic_22	Var. % 2020-2021	Var.% 2021-2022
Ahorro	12,571,585.08	15,042,938.75	10,379,836.39	20%	-31%
Plazo	22,056,472.01	24,810,899.19	11,466,001.88	12%	-54%
Otros	428,303.44	420,667.59	262,209.50	-2%	-38%

*Nota.* Adaptado por la Superintendencia de Bancos y Seguros

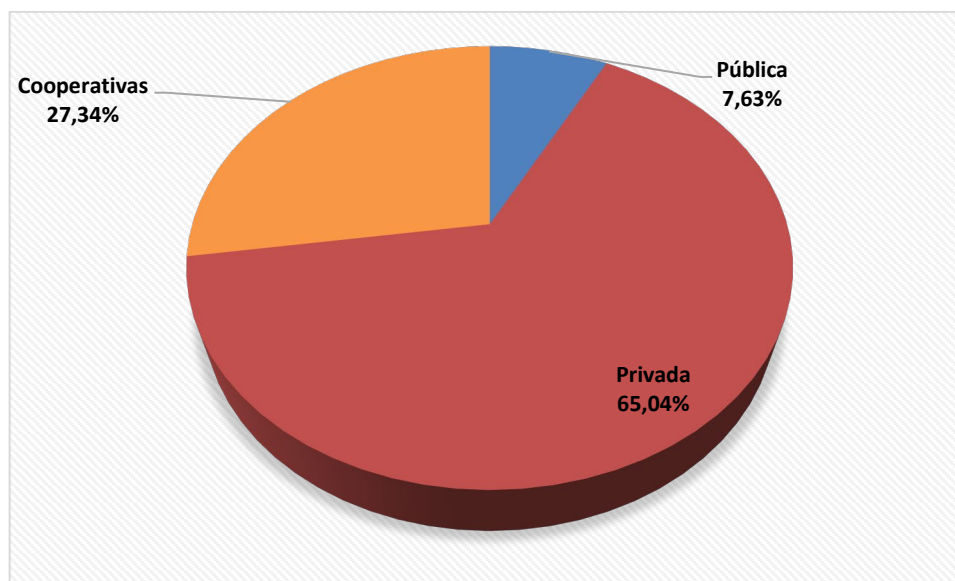
Al analizar las captaciones por tipo de depósito en el sector financiero popular y solidario en la ciudad de Zamora, se observan variaciones que pueden atribuirse a diferentes factores. En particular, se destaca una disminución del 31% en las cuentas de ahorro en diciembre de 2022, lo cual puede ser resultado de la elección de los depositantes de explorar opciones de inversión más atractivas. Así mismo, tanto los depósitos a plazo como los otros depósitos experimentaron una disminución constante, posiblemente debido a que los depositantes buscaron alternativas de inversión que ofrecen mayores rendimientos o beneficios adicionales en lugar de mantener sus fondos en esos tipos de depósitos.

**Figura 6***Depósitos en cuenta corriente por sector 2022*

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Del gráfico precedente, se observa una clara diferencia en la participación de la banca pública y la banca privada en los depósitos en cuentas corrientes. Según los datos, la banca pública representa solo el 0.887% de los depósitos, mientras que la banca privada tiene una participación significativamente mayor, alcanzando el 99.11%, ganando una posición dominante en el mercado por la accesibilidad y la confianza que ofrecen estas instituciones.

La banca privada, con su mayor presencia y variedad de servicios, ha logrado captar la atención y la preferencia de la mayoría de los clientes, lo que se refleja en su alta participación en los depósitos en cuentas corrientes. En cuanto a las cooperativas, los boletines financieros no recaudan datos reflejados en el año 2022 acerca de estas cuentas corrientes.

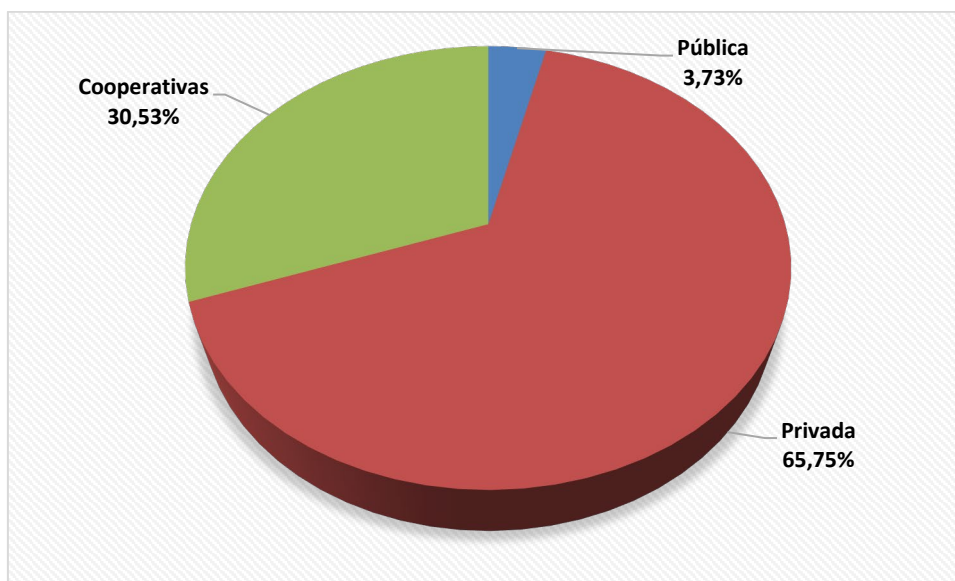
**Figura 7***Cuentas de ahorro por sector año 2022*

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

En cuanto a los depósitos en cuentas de ahorros, los datos revelan una distribución desigual de los depósitos en cuentas de ahorro entre la banca pública, la banca privada y las cooperativas. La banca privada lidera con una participación destacada debido a su amplia oferta de servicios y la confianza que ha generado en los clientes a lo largo del tiempo. La banca pública y las cooperativas, aunque con participaciones menores, desempeñan un papel importante en la inclusión financiera y en la oferta de servicios financieros a sectores específicos de la población, contribuyendo así a una mayor diversidad y accesibilidad en el sistema financiero de la ciudad de Zamora.

**Figura 8**

*Depósitos a plazo fijo por sector año 2022*



*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

El análisis revela que la banca privada tiene una participación destacada del 65.75% en los depósitos a plazo fijo, gracias a su amplia presencia y experiencia en el mercado financiero, así como a la confianza generada por su reputación y solidez financiera. Por su parte, la banca pública representa el 3.73% de estos depósitos, desempeñando un papel importante en la oferta de servicios financieros a sectores con menos acceso a la banca tradicional. Las cooperativas, por último, representan el 30.53% de los depósitos a plazo fijo, reflejando la confianza y preferencia de los depositantes en estas instituciones basadas en el principio de solidaridad y beneficio mutuo.

## **2.5 Evolutivo de colocaciones**

### **2.5.1 Por tipo de cartera**

El crédito se define como la entrega de una suma de dinero por parte de una entidad financiera a un cliente, con la condición de que el cliente reembolse gradualmente dicha suma en el futuro. Esto puede hacerse mediante pagos periódicos o en una única cuota, junto con un interés adicional que compensa a la entidad financiera por el tiempo en que el dinero no estuvo disponible (Corporación Financiera Nacional, 2018).

La cartera total es el elemento principal dentro de los activos de todas las instituciones financieras. La estructura de esta cartera se diseña con el objetivo de lograr una mayor diversificación del portafolio y una rotación más fluida del capital. Los diferentes tipos de créditos ofrecidos en el Sistema Financiero Nacional se enfocan en segmentos clave, tales como consumo, microcrédito, productivo y vivienda, los cuales son de especial importancia y destacados en la industria (Asobanca, 2022).

**Tabla 9**

*Evolución por tipo de cartera del sistema financiero de Zamora*

	Dic_20	Dic_21	Dic_22	Var. % 2020-2021	Var.% 2022	2021-
<b>Consumo</b>	50,287,921.24	61,670,255.58	76,411,208.69	23%	24%	
<b>Microcrédito</b>	28,735,983.66	30,419,238.27	36,980,558.76	6%	22%	
<b>Productivo</b>	854,284.63	4,510,845.96	6,479,687.20	428%	44%	
<b>Vivienda</b>	5,059,506.85	8,079,242.26	8,946,022.84	60%	11%	

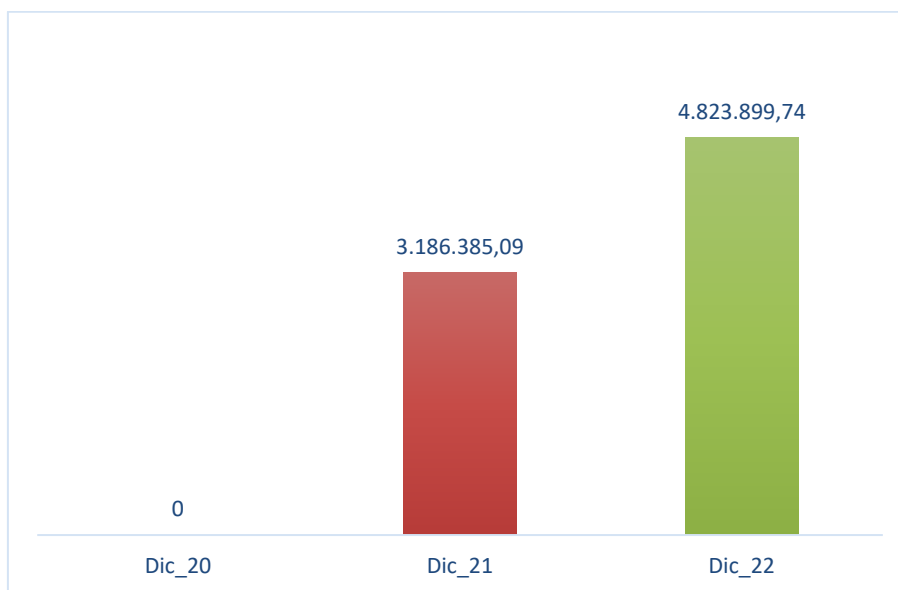
*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Durante el periodo analizado, se observa una evolución destacada en las colocaciones, especialmente en el año 2022. El crédito ha mostrado una recuperación constante después de haber experimentado desaceleración e incluso contracción en algunos segmentos durante el 2021.

Es relevante señalar que los créditos destinados a actividades empresariales continúan siendo los que absorben la mayor cantidad de recursos, representando más de la mitad del total de crédito. Esto ha generado un impulso en la economía durante el periodo analizado.

### **2.5.2 Por sector**

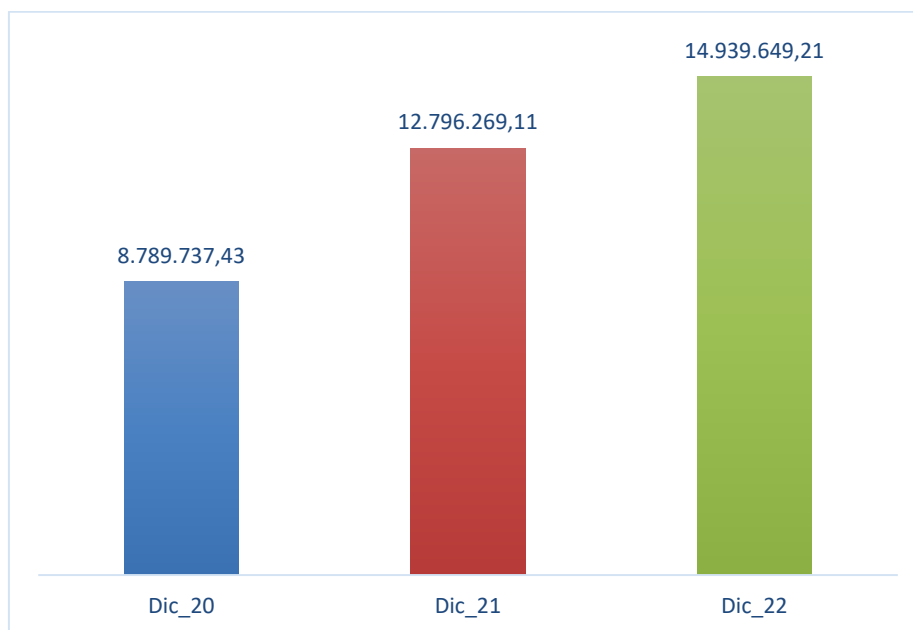
#### **Banca privada**

**Figura 9***Cartera productiva banca privada*

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

La cartera productiva en la banca privada ha experimentado un crecimiento significativo durante el periodo analizado. En el año 2021, se registró un monto de 3, 186,385.09 en préstamos destinados a proyectos productivos. Este aumento puede atribuirse a estrategias de financiamiento enfocadas en proyectos rentables, así como a las condiciones favorables del entorno económico.

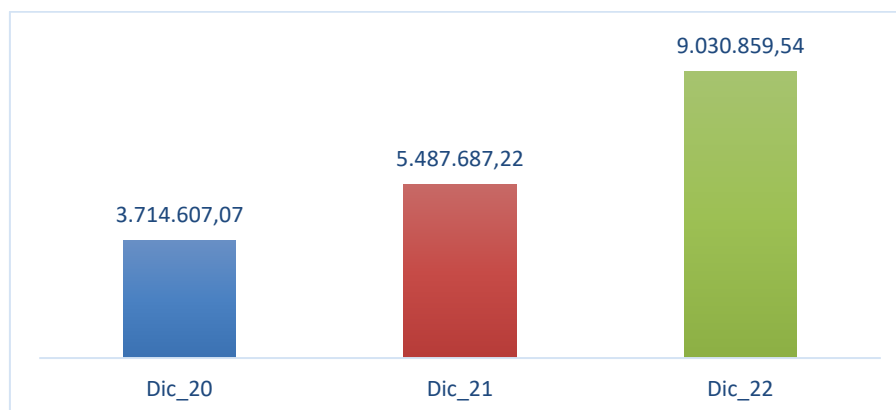
En el año 2022, la cartera productiva en la banca privada continuó su tendencia ascendente, alcanzando un monto de 4, 823,899.74. Este incremento adicional se debe a la persistencia de las estrategias de financiamiento para proyectos productivos, la mayor demanda de préstamos por parte de emprendedores y empresarios, y la confianza en la banca privada como proveedor de financiamiento, respaldado por condiciones económicas favorables.

**Figura 10***Cartera de consumo banca privada*

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Con respecto al año 2021, la cartera de consumo en la banca privada experimentó un aumento significativo a 12, 796,269.11. Este incremento se debe a la continuidad de las estrategias de financiamiento para el consumo y a una mayor demanda de préstamos por parte de los consumidores. La confianza en la banca privada y las condiciones económicas favorables también contribuyeron a este crecimiento.

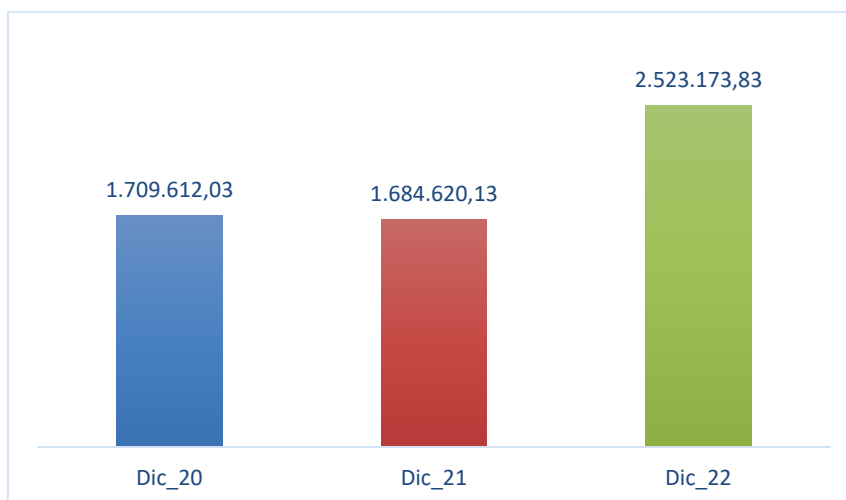
Así mismo, en el año 2022, la cartera de consumo continuó aumentando, alcanzando un monto de 14, 939,649.21. Esta tendencia ascendente se debe a la implementación continua de estrategias de financiamiento para el consumo, un alta demanda de préstamos por parte de los consumidores y condiciones económicas favorables que facilitan el acceso al crédito. La confianza en la banca privada y la disponibilidad de productos financieros adecuados también influyeron en este crecimiento.

**Figura 11***Cartera microcrédito banca privada*

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

La cartera de microcrédito en la banca privada de la ciudad de Zamora ha experimentado un crecimiento significativo en los años analizados. En el año 2020, se registró un monto de 3, 714,607.07, seguido de un aumento a 5, 487,687.22 en el año 2021 y a 9, 030,859 en el año 2022.

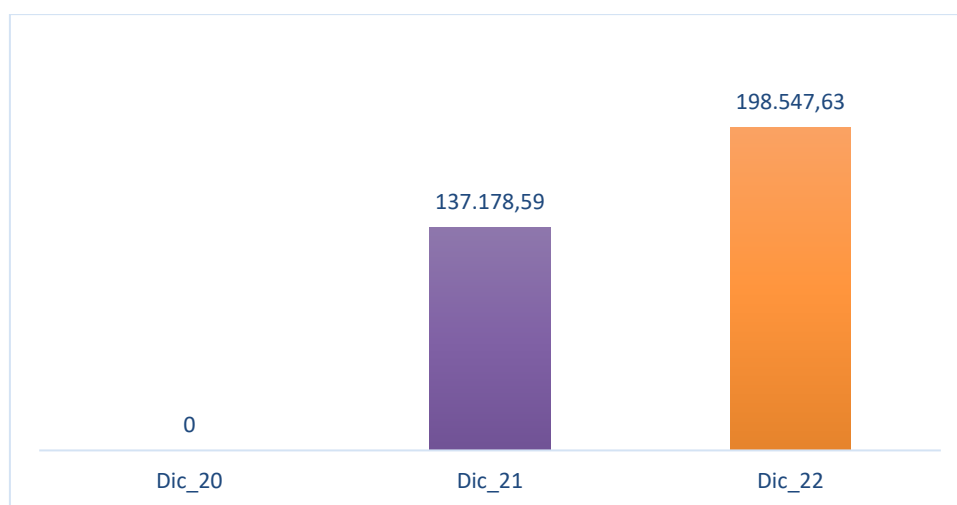
Este incremento puede atribuirse a las estrategias implementadas por la banca privada para promover la inclusión financiera y facilitar el acceso al crédito para emprendedores y pequeñas empresas en Zamora. Además, la creciente demanda de financiamiento por parte de emprendedores y microempresarios, así como la confianza en la banca privada como fuente de crédito confiable, han contribuido a este crecimiento. Estos datos reflejan el impacto positivo de las políticas financieras en la promoción del desarrollo económico local.

**Figura 12***Cartera vivienda banca privada*

*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

La cartera de vivienda en la banca privada de la ciudad de Zamora ha mostrado variaciones en los años analizados, con una ligera disminución en 2021 y un posterior aumento en 2022. Estos cambios pueden estar relacionados con la incertidumbre económica causada por la pandemia en 2020 y la posterior recuperación económica. Además, factores como las políticas de financiamiento hipotecario y las condiciones del mercado local también pueden haber influido en las cantidades reportadas.

### **Banca pública**

**Figura 13***Cartera productiva banca pública*

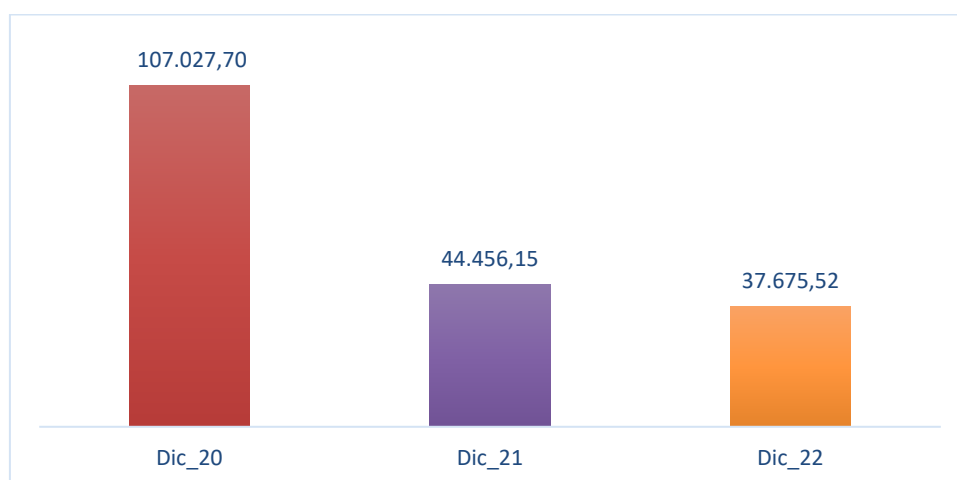
*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Se aprecia la cartera productiva en el año 2022, registrando un monto de 131,178.59. Este aumento puede atribuirse a la implementación de estrategias y políticas destinadas a promover la financiación de proyectos productivos, con el objetivo de impulsar el crecimiento económico y fomentar la creación de empleo. Además, la estabilidad económica y la confianza en el sector financiero pueden haber influido en el incremento de la demanda de créditos para proyectos productivos.

Para el año 2022, la cartera productiva en la banca pública experimentó un crecimiento adicional, alcanzando un monto de 198,547.63. Este aumento puede atribuirse a la continuación de las políticas de apoyo a proyectos productivos, así como a una mayor demanda por parte de emprendedores y empresarios en busca de financiamiento para expandir sus negocios o implementar nuevas iniciativas.

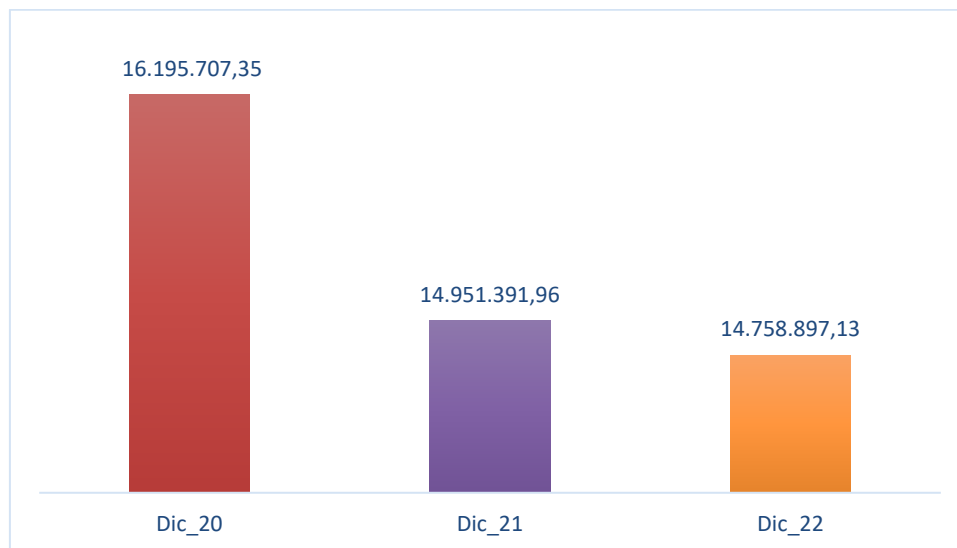
**Figura 14**

*Cartera de consumo banca pública*



*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

La cartera de consumo en la banca pública ha mostrado una disminución significativa en los años analizados, con montos que van disminuyendo de manera gradual. Esta reducción puede ser explicada por cambios en las estrategias y enfoques de la banca pública, posiblemente buscando mejores oportunidades de rentabilidad en otros productos financieros. Una de las dificultades financieras que ha influido en la disminución fue el impacto de la pandemia COVID-19.

**Figura 15***Cartera microcrédito banca pública*

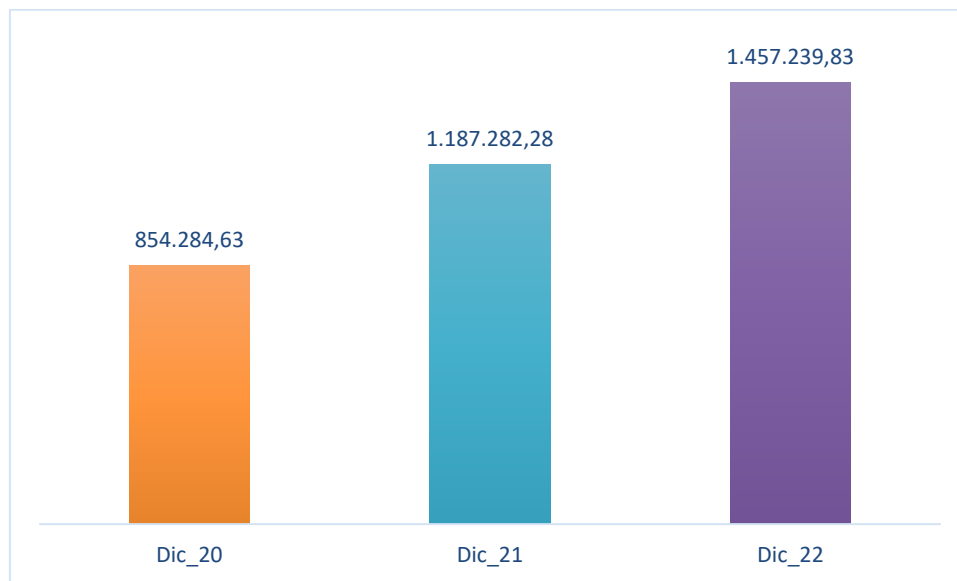
*Nota.* Adaptado de la Superintendencia de Bancos y Seguros

La cartera de microcrédito en la banca pública ha mostrado una tendencia general a la baja durante los años analizados. En el año 2020, la cartera registró un monto de 16,195,707.35, seguido de una disminución en el año 2021 a 14,951,391.96 y una ligera reducción adicional en el año 2022 a 14,758,897.13.

Existen varios factores por la cual ha ido disminuyendo. En primer lugar, es posible que se deba a cambios en las políticas y estrategias de la banca pública o que hayan decidido reducir su participación en el sector de microcrédito debido a consideraciones de riesgo o a la búsqueda de mejores oportunidades de rentabilidad.

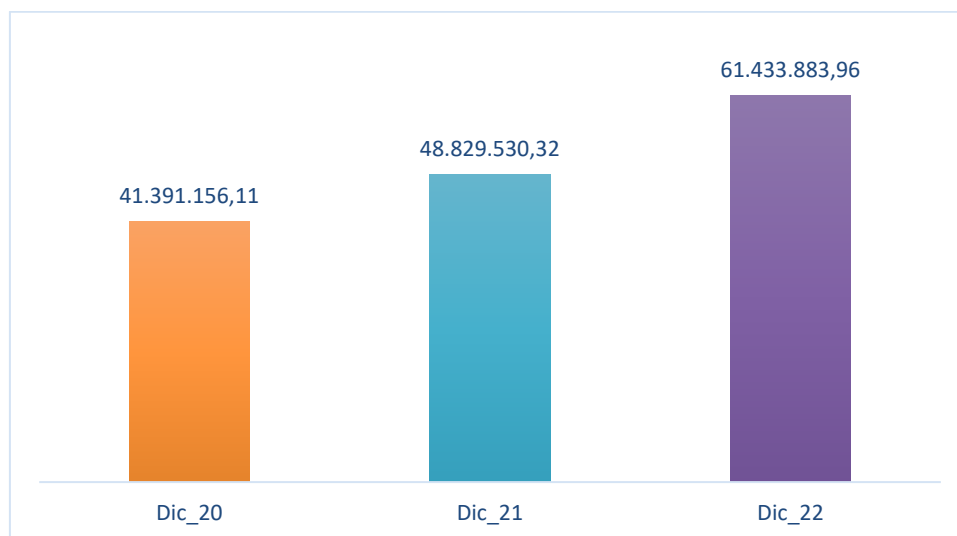
Además, la disminución de la cartera de microcrédito también se relaciona con las condiciones económicas generales y el impacto de la pandemia de COVID-19. Durante el período 2020-2021, muchas personas y microempresas enfrentaron dificultades financieras y una menor capacidad de endeudamiento, lo que podría haber llevado a una menor demanda de microcréditos.

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

**Figura 16***Cartera productivo cooperativas*

*Nota.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

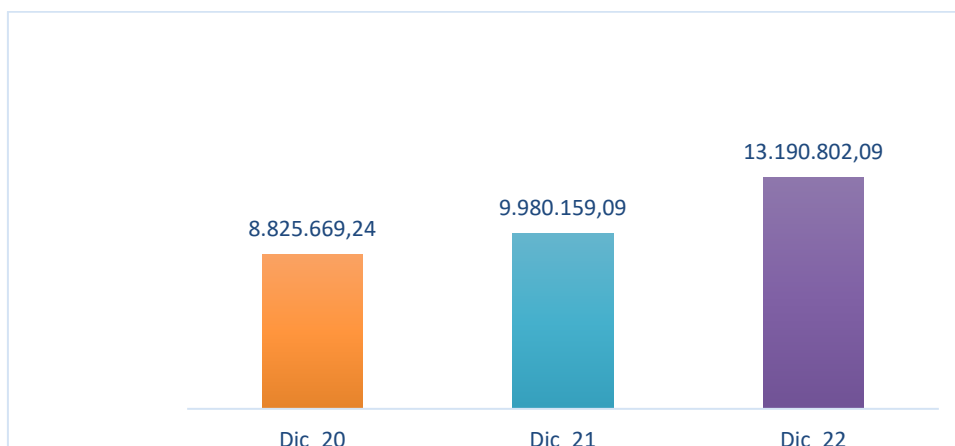
Como se aprecia en el gráfico anterior, se puede observar el crecimiento positivo de la cartera productiva en las cooperativas destaca su papel fundamental como impulsores del desarrollo económico local y proveedores de soluciones financieras para emprendedores y empresarios. Este resultado se atribuye a diversos factores que han influido en su evolución durante el periodo analizado. Entre ellos, se encuentran las políticas de fomento a la producción implementadas, que han incentivado la actividad empresarial y el acceso a financiamiento en el sector cooperativo. Así mismo, la confianza de los clientes en estas instituciones ha sido un factor clave para el incremento de la cartera productiva, respaldando la calidad y el compromiso de las cooperativas en la gestión de los préstamos. Además, el fortalecimiento continuo de los servicios financieros ofrecidos por las cooperativas ha permitido una mayor eficiencia en la atención a los emprendedores y empresarios, adaptándose a sus necesidades y facilitando su crecimiento.

**Figura 17***Cartera de consumo cooperativas*

*Nota.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

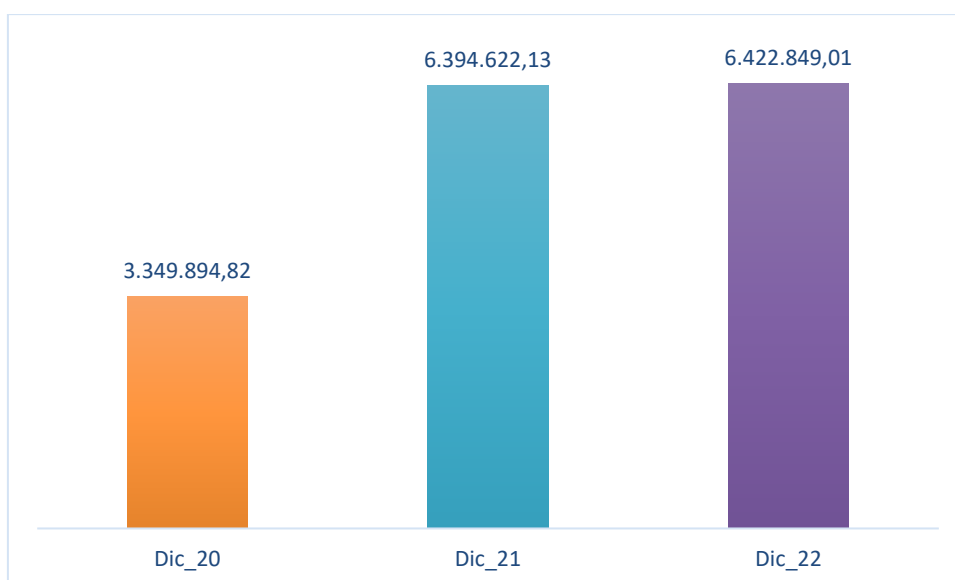
La cartera de préstamos para consumo en las cooperativas ha experimentado cambios significativos durante el periodo analizado. En particular, se observa un notable aumento en el año 2021, posiblemente influenciado por la disponibilidad de nuevas opciones de financiamiento y la mejora de la situación económica general. Sin embargo, en el año 2022 se registra una disminución en esta cartera, lo cual podría ser resultado de cambios en la demanda de crédito y en las políticas internas de las cooperativas.

Estos datos reflejan la capacidad de adaptación y la dinámica del sector cooperativo en respuesta a las necesidades financieras de sus socios y a las condiciones económicas del entorno. Las cooperativas han respondido a las fluctuaciones del mercado y han ajustado sus estrategias para brindar opciones de préstamos adecuadas a sus socios en diferentes momentos. La variación en la cartera de consumo evidencia la importancia de la flexibilidad y la capacidad de respuesta de las cooperativas para mantenerse alineadas con las necesidades cambiantes de sus socios y las condiciones económicas.

**Figura 18***Cartera microcrédito cooperativas*

*Nota.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La cartera de microcrédito en las cooperativas ha experimentado un crecimiento sostenido debido a la creciente demanda de financiamiento por parte de emprendedores y pequeñas empresas, así como a las políticas y programas de fomento al emprendimiento implementados por las cooperativas. Esto demuestra el importante papel que desempeñan las cooperativas en el impulso y apoyo al desarrollo empresarial en la economía local.

**Figura 19***Cartera vivienda cooperativas*

*Nota.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La cartera de vivienda en las cooperativas ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. En el año 2020, se registró un total de 3, 349,894.88 en préstamos para vivienda, impulsado por la demanda creciente y las políticas de fomento a la vivienda. En 2021, la cartera aumentó a 6, 394,62.13 debido a la continuación de la demanda y los programas de crédito. En 2022, se alcanzó un total de 6, 422,849.01, gracias a la estabilidad y el crecimiento del sector de la vivienda y las estrategias de financiamiento de las cooperativas.

## Capítulo tres

### Metodología

#### 3.1 Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental por lo cual se basa en la temporalización de la investigación y aplica en el enfoque cualitativo y cuantitativo. Barrera (2010) señala que el diseño no experimental se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto para así después poder analizarlos sin manipular deliberadamente sus variables.

Además demuestra un tipo de trabajo transversal ya que el estudio corresponde a un tiempo de corto plazo, en este caso para el año 2022, esta información recopilada ayudará a determinar la preferencia en los usuarios sobre cierto producto o servicio financiero que ofrecen las instituciones financieras dando así el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, Gross (2010) expresa que este tipo de investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática, las preguntas de investigación deben ser originales y creativas para que así los métodos de recolección de datos empleados conforme a la observación, encuesta y estudio de caso se puedan extraer datos cualitativos y datos cuantitativos.

Su enfoque es cuantitativo-cualitativo por lo que Hernández et al. (2010) definen que este tipo de enfoque es un proceso creativo que se rige por reglas de validez y aceptabilidad compartidas por la comunidad científica y busca resolver problemas observados y sentidos produciendo nuevos conocimiento.

En este contexto, el trabajo desarrollado es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo- cualitativo porque se analiza las características generales de las instituciones financieras y en el incremento de la demanda al determinar las preferencias de cierto producto o servicio financiero analizando la influencia que tienen al momento de que un usuario tienda a preferir dicho producto o servicio.

### 3.2 Población y muestra

**Población.** Según Carrillo (2015), la población es un conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales se presenta determinadas características para ser estudiada, además que la muestra es parte de ello, es decir, un conjunto de elementos extraídos de la población que pueden ser probabilísticas o no probabilísticas.

Aplicado este concepto, de acuerdo INEC (2022) el total de personas que hacen uso del sistema financiero en la ciudad de Zamora en el año 2022 cuenta con un total de 13,744 (53,9%) personas económicamente activa.

**Tabla 10**

*Población Económicamente Activa según género Zamora*

<b>Género</b>	<b>Total</b>	<b>Peso-M</b>
Femenino	6.374	46.38%
Masculino	7.370	53.62%
<b>Total</b>	<b>13.744</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Población Económicamente Activa. Adaptado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022

**Muestra.** La muestra es un conjunto finito de observaciones que se extrae, retira o selecciona de una población para garantizar que los resultados obtenidos sean válidos y confiables al momento de generalizarlos a la población completa (Saravia y Arnaud, 2012).

Dado que la población es finita, es necesario utilizar técnicas de muestreo probabilístico para seleccionar una muestra representativa de la misma. En este tipo de muestreo se analiza un subgrupo de la población en el que cada individuo tiene las mismas posibilidades de ser seleccionado. A continuación se calcula la muestra finita con la fórmula de A. N. Kiaer, 1895.

Tamaño de la muestra

Datos

n: tamaño de la muestra

z: 1.96 Nivel de confianza de 95%

p: Proporción de la población 0.05

d: 5%= 0.05

q:1-p (0.5)

N: tamaño de la población 13.744

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

$$n = \frac{1.96^2 * 13.744 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(13.744 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 373 \text{ personas}$$

Con la aplicación de fórmula finita y con un error muestra del 5% da como resultado 373 ciudadanos a ser encuestados que se seleccionaron mediante un muestreo aleatorio estratificado. Para la ejecución de la encuesta se considera el porcentaje equivalente al total de ciudadanos económicamente activos.

**Tabla 11**

*Estratificación de la muestra*

<b>Género</b>	<b>Total</b>	<b>Peso-M</b>	<b>Muestra total</b>
Femenino	6.374	46.38%	173
Masculino	7.370	53.62%	200
<b>Total</b>	<b>13.744</b>	<b>100%</b>	<b>373</b>

*Nota:* Habitantes encuestados por actividad económica. Adaptado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022.

Se realizarán encuestas a hombres y mujeres de la ciudad de Zamora que cuentan con una amplia cobertura en el sistema financiero. Estas encuestas se han estructurado con preguntas específicas relacionadas con el tema de investigación y se utilizarán datos obtenidos para realizar el análisis correspondiente.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica.** Se utiliza el método de la encuesta, ya que se recolectaron datos directamente de la población de la ciudad de Zamora que permitan determinar el acceso y preferencia de productos y servicios financieros

**Instrumento.** Se empleó un cuestionario compuesto por 18 preguntas de opción múltiple. Para evaluar las respuestas, se utilizó la escala de Likert con el propósito de determinar la frecuencia de ocurrencia. Este enfoque se emplea con el fin de valorar las opiniones y actitudes de los participantes. La encuesta consta de 7 secciones que abordan diversos aspectos, incluyendo datos generales, acceso a productos y servicios financieros, razones de ser cliente, tiempo, canal de comunicación, calidad del servicio al cliente y costos.

### **3.4 Validación**

Para la validación al instrumento y a las preguntas planteadas en el cuestionario para verificar que responde al objetivo planteado, se consideró el criterio de las personas mayores de 18 años que hacen uso del sistema financiero y las preferencias que tienen en relación a los productos y servicios financieros que se encuentran en la ciudad de Zamora considerando que cada apartado es de fácil comprensión para los encuestados.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de análisis de datos**

Una vez completada la recopilación de datos, se procede al análisis correspondiente de los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada. Para llevar a cabo este análisis, se empleó el software Google Forms, que facilita la tabulación y el estudio de los datos recopilados. Además, este software permite la visualización de los resultados a través de gráficos, lo cual facilita el análisis de cada una de las preguntas planteadas en la encuesta.

El análisis de la información se llevó a cabo utilizando diversas técnicas estadísticas a través del software SPSS. Se empleó la estadística descriptiva para resumir de manera clara y sencilla los datos de los encuestados, mediante la creación de tablas, figuras y gráficos que permitieron procesar los datos y generar los resultados correspondientes para su respectiva discusión.

### **3.6 Análisis de resultados**

La preferencia de productos y servicios financieros ha experimentado cambios significativos en relación a las variaciones en los productos y servicios, así como en las tendencias de consumo y en las necesidades financieras de la población. Estos cambios son

influenciados por factores como avances tecnológicos, nuevas regulaciones, cambios en las condiciones económicas y preferencias cambiantes de los usuarios.

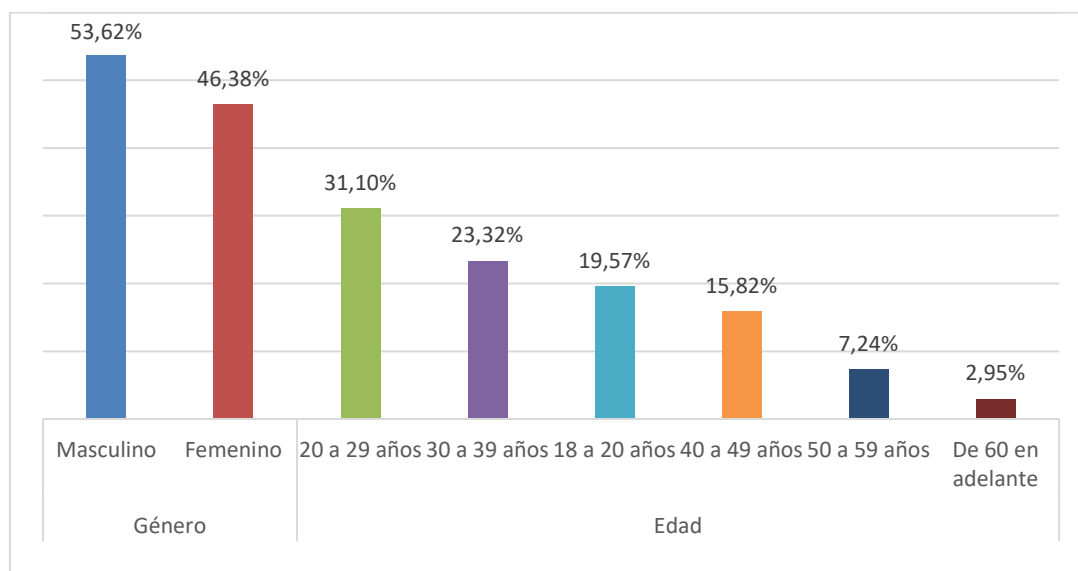
En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir del estudio realizado entre los ciudadanos de Zamora, con el objetivo de analizar en qué medida el perfil de los usuarios influye en su preferencia por determinados productos o servicios financieros. El estudio se dividió en siete secciones: datos generales, acceso a productos y servicios financieros, motivos para ser cliente, duración, canal de comunicación, calidad del servicio al cliente y costos. A continuación se detallan los resultados obtenidos en cada una de estas áreas.

### 3.6.1 Datos generales

En relación de los datos generales se presenta la información relacionada con la edad del encuestado, su género, el nivel de instrucción académica y situación laboral. Además dentro de esta sección se presenta a su vez la información general respecto de ser usuario del sistema financiero.

**Figura 20**

*Edad y género de los encuestados*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

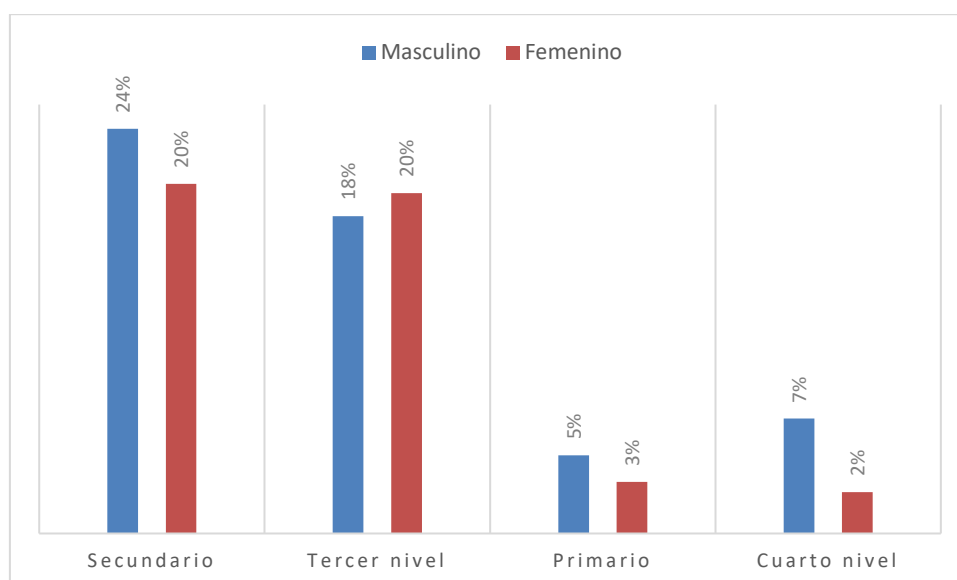
El análisis de la figura revela un considerable 51% de los clientes que se encuentran en el rango de edad relativamente joven, entre 20 y 39 años demostrando así que las

personas jóvenes son los principales consumidores de los servicios financieros ofrecidos por estas instituciones.

Por otro lado, se observa que solo un 2.95%, superan los 60 años de edad, representando a los adultos mayores una proporción pequeña de los clientes en contraste con los datos del INEC (2022) de la ciudad de Zamora, donde refleja que existe concentración en la juventud con una edad promedio de 28 años destacando al género masculino lo que indica una ligera diferencia en la distribución de género entre los usuarios.

**Figura 21**

*Nivel de instrucción y género de los encuestados*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

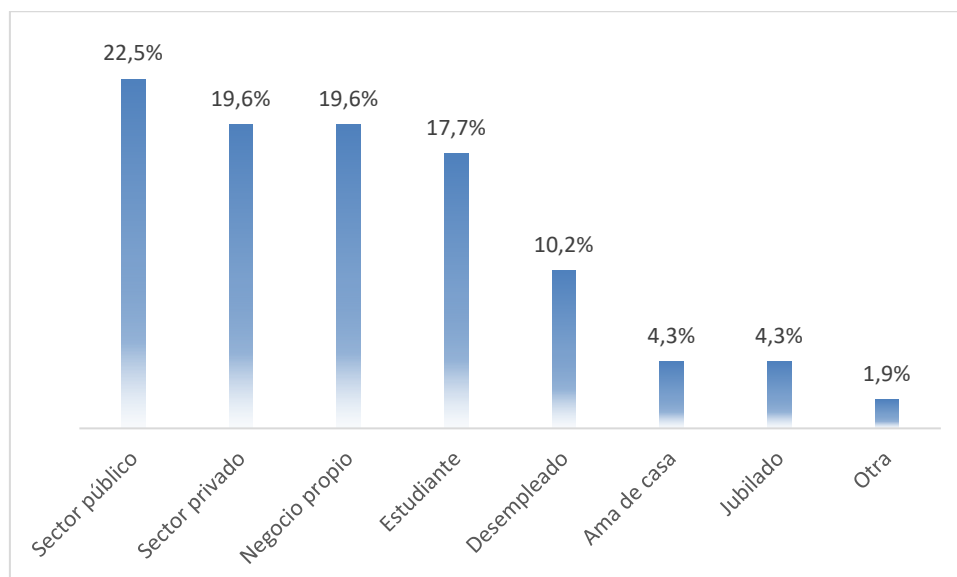
Con base al nivel de instrucción de los clientes de las instituciones financieras reguladas de la ciudad de Zamora, se determina que el 44% de los encuestados tienen instrucción secundaria, el 38% instrucción universitaria, el cuarto nivel y primer nivel indica una distribución relativamente similar en términos porcentuales del 9% y 8% respectivamente. Además, es importante destacar que el nivel secundario predomina lo que son los hombres sobre las mujeres a excepción del tercer nivel.

La información presentada se corrobora con los resultados del INEC (2022) de la ciudad de Zamora donde destaca el nivel de instrucción de bachillerato con un 33.43%

correspondiente al género masculino y un 29.67% correspondiente al género femenino demostrando la existencia de un acceso considerable a escuelas secundarias y bachilleratos en la ciudad.

**Figura 22**

*Actividad económica de los encuestados*



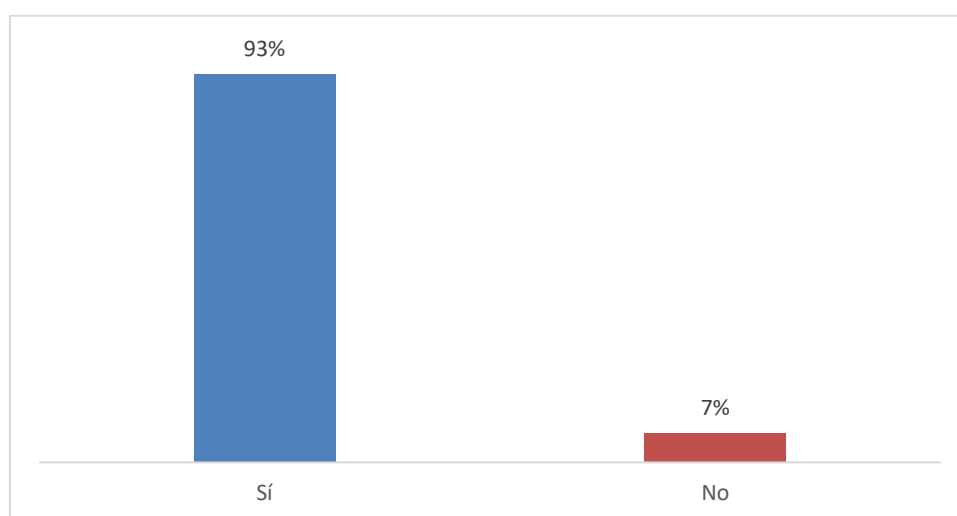
*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

En relación a la situación laboral en la ciudad de Zamora, los datos muestran una tasa de desempleo del 10.2%, posiblemente vinculada a la escasez de oportunidades laborales y la necesidad de mejorar las habilidades requeridas. Por otro lado, se aprecia una variedad de empleo en el sector público, lo cual puede ofrecer estabilidad y seguridad laboral a aquellos que lo buscan. Es interesante destacar que alrededor del 19.6% de los encuestados manifiestan tener negocios propios y emplearse en el sector privado, demostrando una iniciativa emprendedora y la capacidad de generar empleo de forma independiente. Fomentar el espíritu emprendedor y brindar apoyo a los emprendedores locales podría ser una estrategia valiosa para reducir la tasa de desempleo y promover el crecimiento económico en la ciudad. Por otro lado, aproximadamente el 17.7% son estudiantes, lo cual indica una búsqueda de autonomía económica y una inversión en formación educativa con el propósito de mejorar las perspectivas laborales en el futuro.

Además del ámbito económico, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Zamora (2022) destaca una notable tasa de población activa (67.8%) donde la mayor parte se centra en actividades de comercio que hace referencia a negocios propios y empresas privadas. Sin embargo, es importante destacar que el mercado laboral presenta una tasa de desempleo del 9%, debido a una desaceleración económica dificultando la generación de nuevas oportunidades laborales.

**Figura 23**

*Clientes de las instituciones financieras que disponen de cuentas de correos electrónicos*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

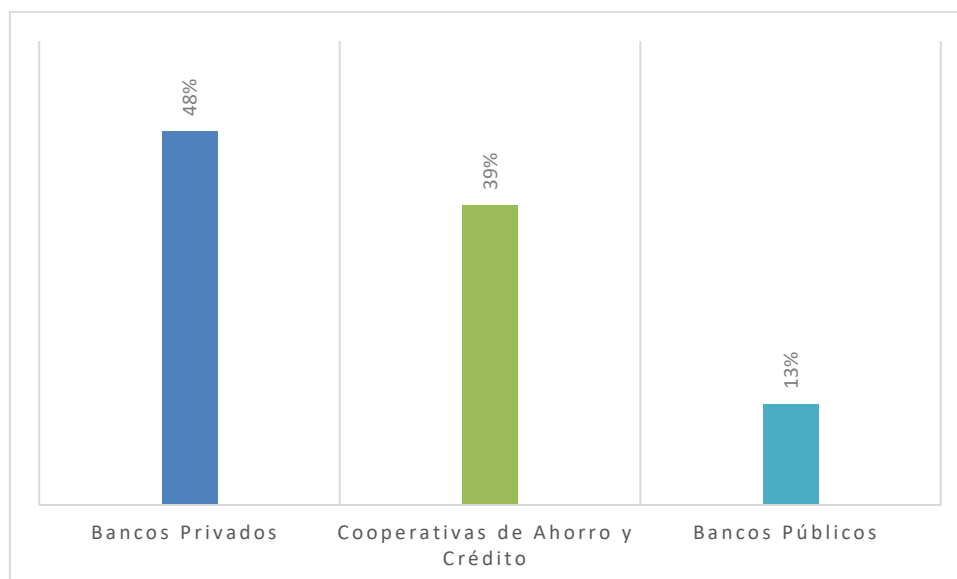
De acuerdo al uso de cuentas de correo electrónico, cabe destacar que el 93% de las personas encuestadas utilizan correo electrónico por lo cual este medio es ampliamente adoptado debido a su eficiencia en la comunicación, el acceso a información, su uso en el ámbito laboral y su realidad de uso.

### **3.6.2 Acceso y preferencia de productos y servicios financieros**

El acceso equitativo a servicios financieros proporciona a las personas y comunidades la oportunidad de participar plenamente en la economía, al permitirles ahorrar de manera segura, acceder a crédito para emprender negocios, asegurarse contra riesgos y realizar transacciones financieras de manera eficiente (Banco Mundial, 2014).

**Figura 24**

*Cientes en las instituciones financieras reguladas en la ciudad de Zamora*



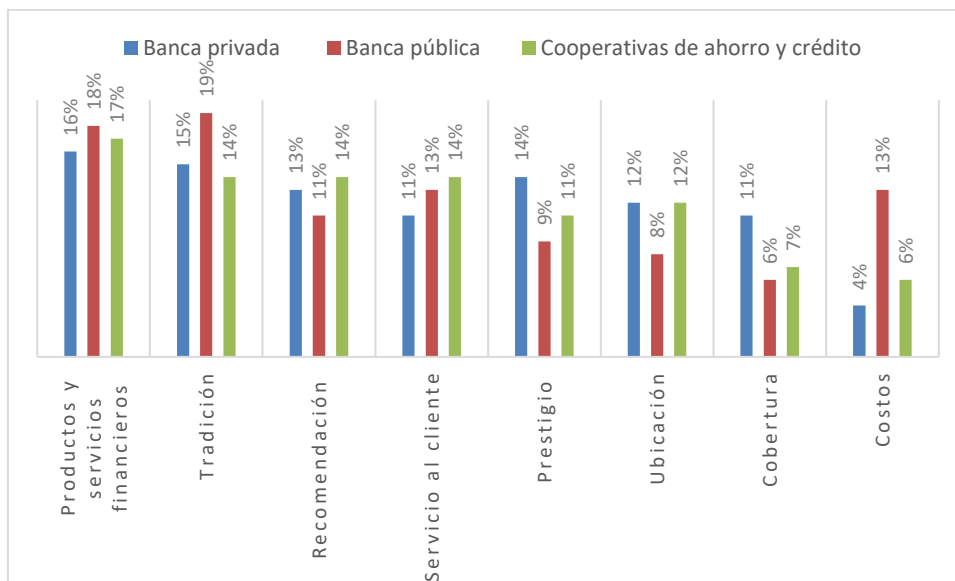
*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

En relación al número de usuarios, se determina que la mayor parte de clientes están concentrados en la banca privada. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2022), la mayor aceptación son los bancos privados con un 65% a nivel nacional, debido a que la población se siente atraída por la solidez financiera y la amplia gama de servicios y productos, donde suelen ofrecer una atención más personalizada y servicios exclusivos para clientes de alto patrimonio lo cual resulta atractivo para las personas. En cuanto a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con un total del 39% son atraídas por su enfoque comunitario, estructura democrática y su capacidad para ofrecer tasas de interés más competitivas y condiciones favorables para préstamos y ahorros. Por último, la banca pública, representada por el Ban Ecuador con un 13% de participación en Zamora, opera a nivel nacional como una empresa estatal.

A continuación, se presentan datos sobre las razones por las cuales las personas eligen ser clientes de una institución financiera regulada, así como el tiempo de permanencia en los diferentes sectores.

**Figura 25**

*Razones de los clientes para ser usuarios en los diferentes sectores*



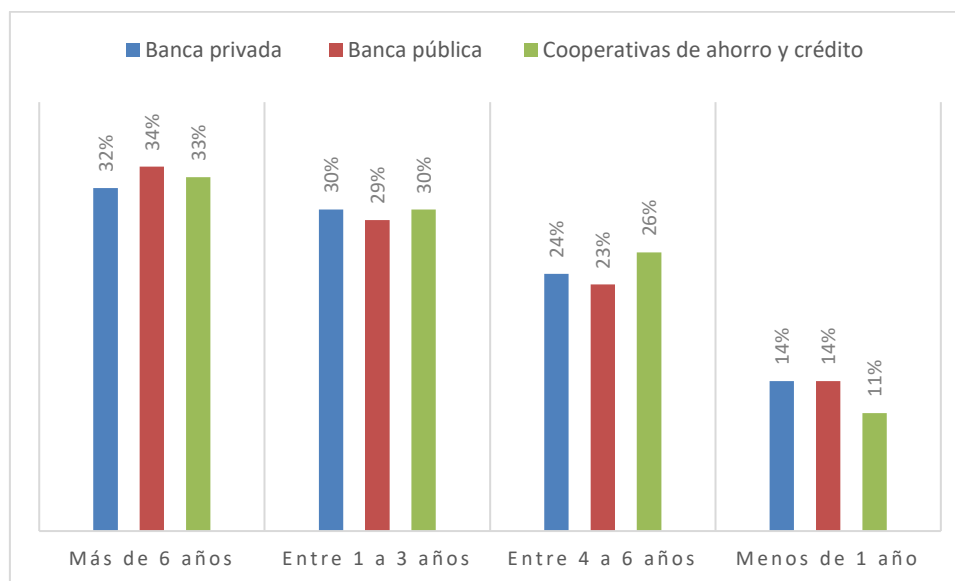
*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

Los resultados indican que la razón de productos y servicios financieros destaca como la más adaptada en los tres sectores, indicando que la oferta diversa y completa de productos y servicios financieros juega un papel crucial en la elección de los clientes ya que valoran especialmente la disponibilidad y la calidad de los servicios financieros ofertados, es importante destacar que las razones como tradición, recomendación y servicio al cliente, refuerzan la importancia de la reputación y prestigio de las instituciones influyendo en la percepción de confianza y seguridad.

Según boletines del Banco Central del Ecuador (2022), se observa una sólida aceptación de los bancos públicos, ya que generan confianza, brindan acceso a servicios financieros y contribuyen al desarrollo económico y social. Además, los bancos privados y las cooperativas de ahorro y crédito también son ampliamente preferidos por los clientes debido a su flexibilidad y diversidad de productos y servicios con costos competitivos, así como a su capacidad para innovar y adaptarse ágilmente a los cambios del mercado y las nuevas tecnologías.

**Figura 26**

*Tiempo de permanencia como clientes en los diferentes sectores*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

Acercas del tiempo de permanencia de los clientes en los diferentes sectores muestra una combinación de fidelidad a largo plazo y una afluencia constante de nuevos clientes. El dato más relevante es que un promedio del 33% de los encuestados son clientes por más de 6 años debido a la confianza y la satisfacción continua con la calidad de servicio, atención al cliente y la eficiencia en el manejo de sus asuntos financieros.

Por otra parte, es importante destacar que hay un flujo constante de nuevos clientes ya que entre 1 y 3 años es probable que hayan experimentado beneficios tangibles, con una mejor administración de sus finanzas y un mejor acceso a productos financieros, resaltando la importancia de brindar una experiencia positiva para establecer relaciones sólidas y duraderas cumpliendo con las expectativas de los clientes. Por lo que en esta sección se destacan los bancos privados como el Banco de Loja por brindar sus servicios desde el año 1974 y el Ban Ecuador correspondiente a la banca pública operando desde el 2001.

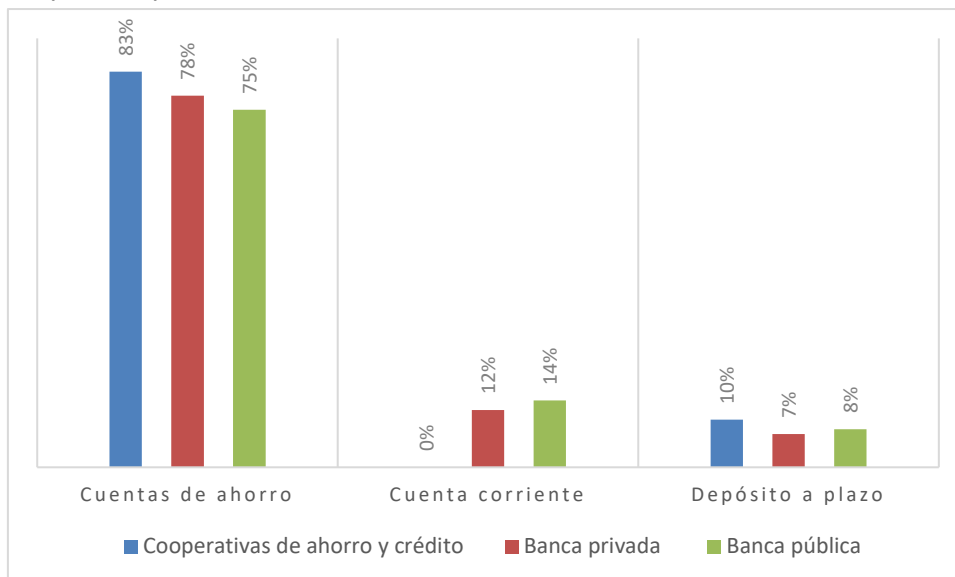
### **Productos financieros**

Los productos financieros son esenciales para promover el ahorro, la inversión, la gestión de riesgos, la inclusión financiera y el crecimiento económico siendo fundamento para

el desarrollo financiero y el bienestar de individuos y empresas debido a su disponibilidad y accesibilidad.

**Figura 27**

*Captación que mantienen los clientes en el sistema financiero de Zamora*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

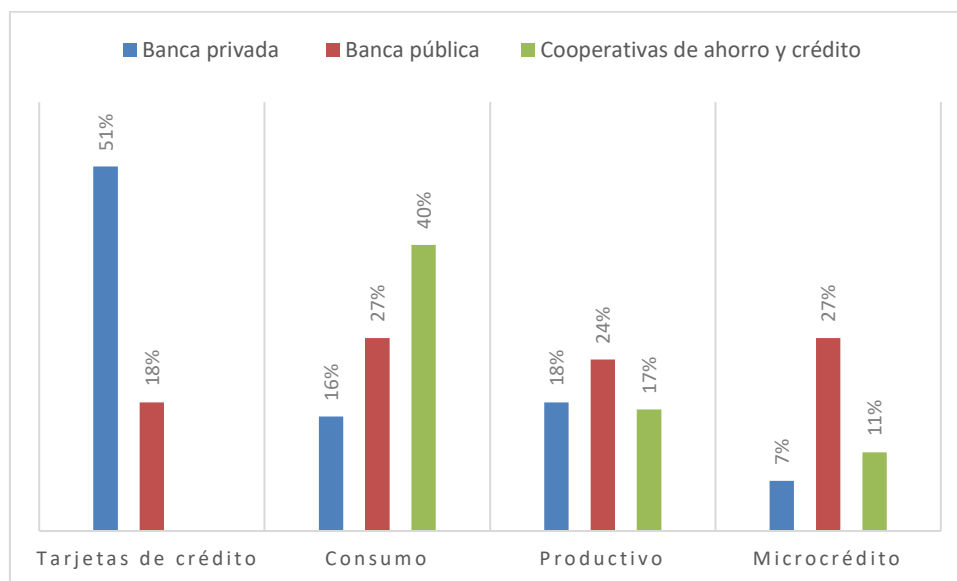
En líneas generales, las cuentas de ahorro gozan de una amplia preferencia en los tres sectores financieros, siendo destacables en las cooperativas de ahorro y crédito con un porcentaje de preferencia del 83%. Esta elección se fundamenta en la combinación de liquidez, seguridad y rendimiento que ofrecen. A pesar de que las cuentas corrientes y los depósitos a plazo también proporcionan seguridad, los clientes optan mayormente por las cuentas de ahorro debido a la presencia de servicios complementarios, como tarjetas de débito y acceso a canales digitales, lo cual las vuelve atractivas para el público en general.

Dentro del sistema bancario ecuatoriano las cuentas de ahorro suelen ser los productos financieros más populares entre los clientes ya que el 72% de los ciudadanos en Ecuador muestran la preferencia a estas cuentas debido a la facilidad y disponibilidad que tienen de su dinero ya que son depósitos de alta liquidez y menores a 30 días, es por ello que los clientes se inclinan a ellas por el acceso de dinero en el momento que lo requieran (Banco Central del Ecuador, 2022).

A pesar de lo mencionado anteriormente, es importante destacar que algunos clientes no se limitan únicamente a mantener una cuenta de ahorros o una cuenta corriente, sino que también utilizan otros productos financieros. En base a este estudio nos permite ofrecer un desglose de estos productos según cada subsistema, que detallamos a continuación:

**Figura 28**

*Colocaciones que acceden los clientes de los diferentes sectores de Zamora*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023, ver tabla detallada en el apéndice 1.

Los clientes de los diferentes sectores financieros tienen acceso a distintos productos para satisfacer sus necesidades. Según los resultados del análisis, los créditos de consumo son ampliamente utilizados debido a su rapidez y la posibilidad de obtener una suma de dinero para necesidades inmediatas. Sin embargo, en el caso de la banca privada, las tarjetas de crédito son preferidas, ya que facilitan las compras y ofrecen beneficios adicionales como programas de recompensas, descuentos, seguros y protección contra fraudes. En cuanto al sector público, debido a que buscan brindar una amplia gama de servicios a la población, las tarjetas de crédito son parte de su oferta facilitando el acceso al crédito a personas y empresas que cumplen con los requisitos y tienen la capacidad de pagar las deudas contraídas, además de que existen beneficios adicionales como programas de recompensas, descuentos en establecimientos afiliados y promociones especiales que incentivan el uso

responsable y contribuyen a la estabilidad económica de la sociedad. Por otro lado, es importante mencionar que este tipo de servicio no se da en las cooperativas del sector zamorano.

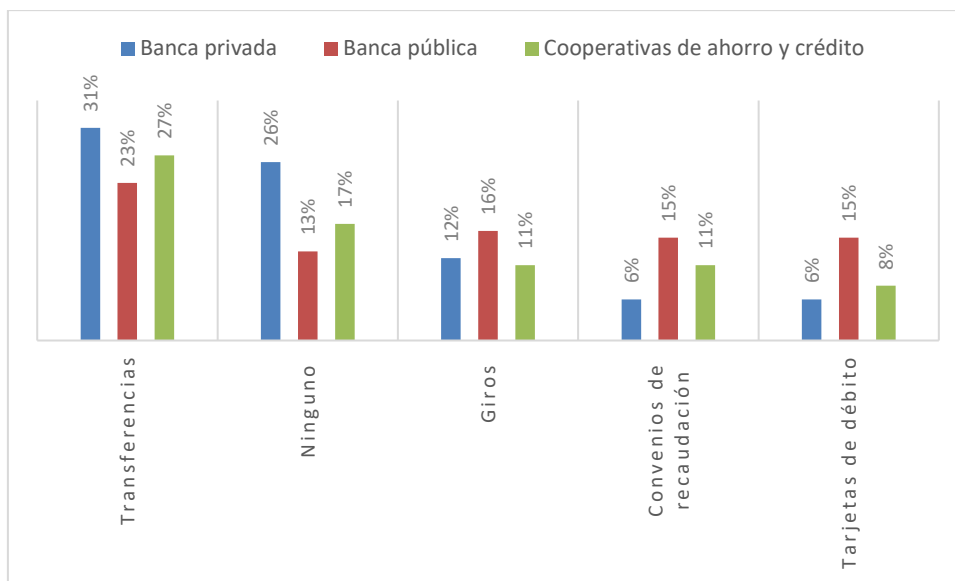
Además, los créditos productivos y microcréditos también son acogidos, ya que impulsan a los clientes en proyectos comerciales y contribuyen al aumento de su capacidad productiva, por la gran parte de población de emprendedores que se encuentran en la ciudad de Zamora.

### **Servicios financieros**

Los servicios financieros son actividades y productos ofrecidos por instituciones y empresas que involucran la gestión, el intercambio, protección del dinero y otros activos financieros.

**Figura 29**

*Uso de los servicios de los diferentes sectores de Zamora*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023, ver tabla detallada en el apéndice 2

En relación a los servicios ofrecidos en los distintos sectores financieros, se destaca que los clientes muestran una preferencia notable por los servicios de transferencia, particularmente en los bancos privados como el Banco Pichincha y el Banco de Loja. Estos servicios de transferencia son utilizados principalmente para llevar a cabo transacciones

financieras, lo cual puede estar motivado por la necesidad de enviar dinero a terceros o realizar pagos a proveedores. Esta preferencia resalta la importancia de contar con opciones eficientes y seguras para movilizar fondos de manera ágil y confiable.

Es importante mencionar que un 56% de los encuestados indicó no utilizar ninguno de los servicios mencionados, lo que podría deberse a preferencias personales o el uso de otros canales para realizar sus transacciones financieras.

Además según la Superintendencia de Bancos (2022), las transacciones bancarias e interbancarias son preferidas en las instituciones financieras debido a la seguridad, confianza, amplia cobertura, servicios adicionales y la capacidad de tener un registro y documentación de las actividades financieras brindando comodidad y protección en los clientes.

### **3.7 Comunicación con el cliente y servicio al cliente**

La comunicación con el cliente implica la interacción entre una empresa u organización y sus clientes, a través de distintos canales como el correo electrónico, el teléfono, las redes sociales y el contacto directo. Su objetivo principal es proporcionar información, resolver dudas, brindar asistencia y establecer una relación sólida y satisfactoria con los clientes.

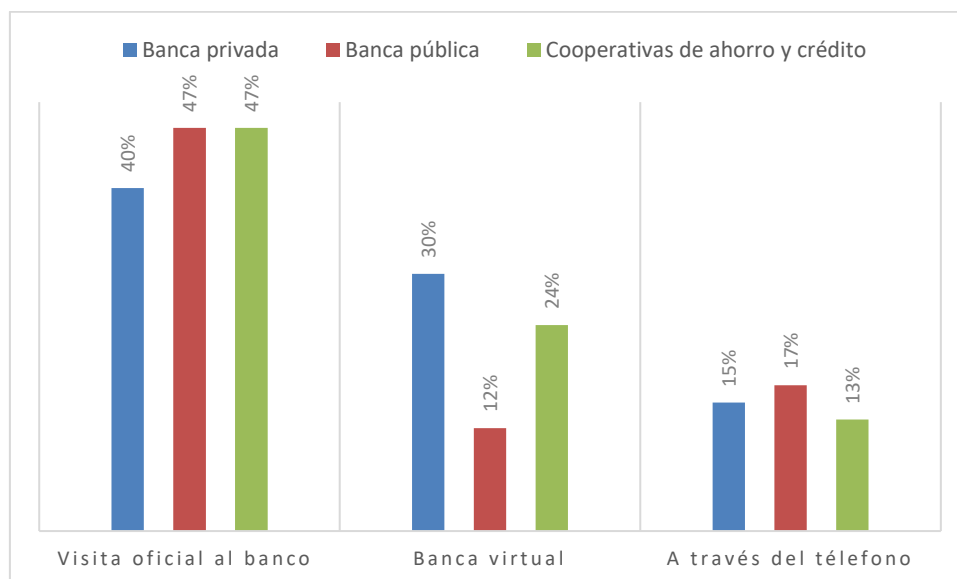
Por otro lado, el servicio al cliente comprende todas las actividades y acciones realizadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

#### **3.7.1 Canales de comunicación**

El objetivo de esta sección es identificar los diferentes medios o canales de comunicación que las instituciones financieras ponen a disposición de sus clientes. Estos canales permiten a los clientes realizar transacciones financieras y realizar consultas relevantes. Este estudio se llevó a cabo para cada subsistema, centrándose en los canales más utilizados por los clientes del sistema financiero regulado.

**Figura 30**

*Canales de comunicación que utilizan los clientes en los diferentes sectores*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023, ver tabla detallada en el apéndice 3.

En cuanto al servicio al cliente de los diferentes sectores financieros en Zamora, se evidencia que existe una clara preferencia por la atención personalizada y directa especialmente en la banca pública y cooperativas debido a que los clientes valoran la posibilidad de realizar visitas oficiales al banco como su principal canal de comunicación, lo cual refleja la confianza y la preferencia por la interacción cara a cara con los empleados bancarios. Esta elección se basa en la búsqueda de mayor seguridad y claridad en las transacciones financieras, ya que el contacto directo permite a los clientes obtener respuestas inmediatas y resolver dudas de manera más efectiva.

Por otra parte, se observa un significativo porcentaje de clientes que utilizan la banca virtual como canal de comunicación. Esta tendencia muestra una creciente adopción de servicios en línea y el uso de plataformas digitales para llevar a cabo operaciones bancarias. La conveniencia de acceder a los servicios las 24 horas del día y la posibilidad de realizar transacciones desde cualquier lugar son factores que impulsan esta preferencia hacia los usuarios dando la comodidad y flexibilidad, permitiendo a los clientes gestionar sus cuentas y realizar operaciones sin tener que desplazarse físicamente a una sucursal.

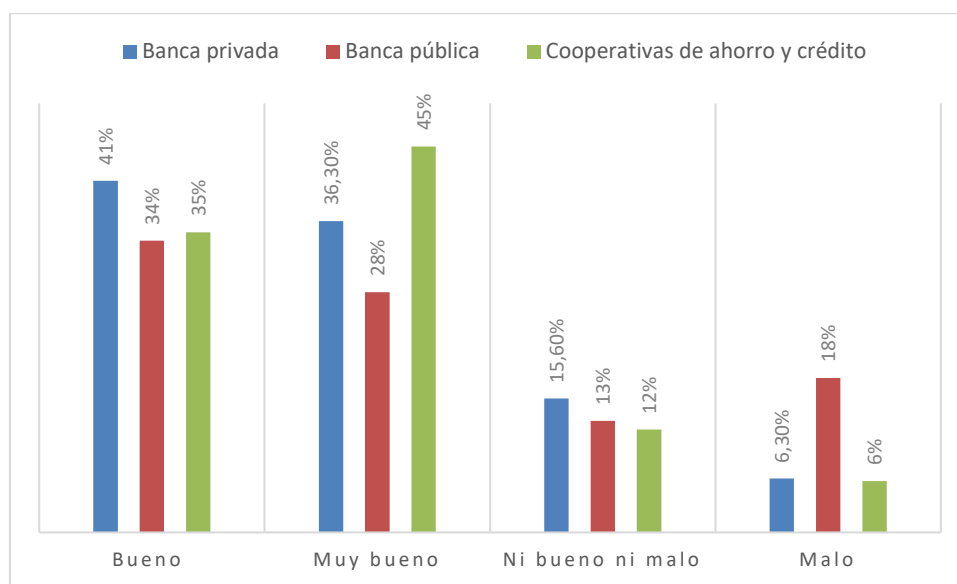
Aunque en menor medida, el uso del teléfono como canal de comunicación también se destaca. Algunos clientes prefieren esta opción para una comunicación rápida y directa con los asesores bancarios, lo cual les brinda la posibilidad de resolver consultas o realizar transacciones de forma ágil.

### 3.7.2 Servicio al cliente

El servicio al cliente desempeña un papel fundamental en la mejora de la experiencia de los clientes en las instituciones financieras. Este servicio busca promover la fidelidad de los clientes y fortalecer la reputación de la institución. Para lograrlo, se brinda asistencia personalizada, se resuelven problemas, se ofrece orientación y se gestionan quejas, todo con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes conservando los diversos tipos de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades reguladas en la ciudad de Zamora.

**Figura 31**

*Valoración de servicios al cliente de los diferentes sectores de Zamora*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

En torno al servicio al cliente de estas instituciones financieras revela que la mayoría de los encuestados califican el servicio como bueno y muy bueno, destacando la alta calificación que puede atribuirse a factores como la disponibilidad y amabilidad del personal, la eficiencia en la resolución de problemas y la calidad de los servicios brindados.

El servicio al cliente en esta sección revela una variedad de opiniones. Aproximadamente el 75% de los encuestados califican el servicio como bueno y muy bueno, reflejando más a las cooperativas, demostrando que los clientes están satisfechos con el nivel de atención y calidad de servicio debido a diversos factores como la cercanía y accesibilidad de las sucursales, la atención personalizada y la eficiencia en la resolución de consultas y trámites ofrecidos.

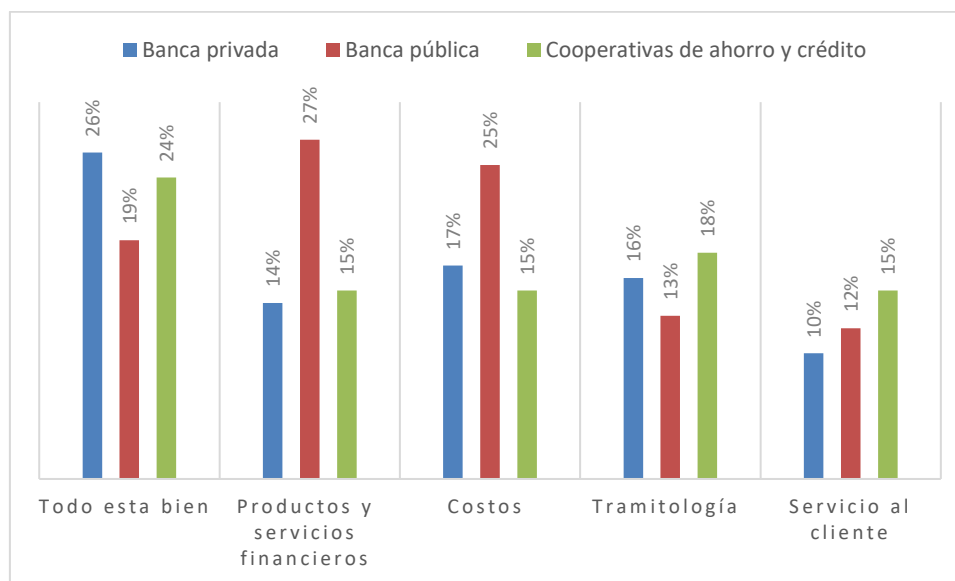
Sin embargo, también se observa un porcentaje en términos malos donde puede indicar deficiencias en el servicio al cliente, como largos tiempos de espera, falta de disponibilidad de personal, procesos burocráticos y dificultades en la resolución de problemas.

### **Mejoras en el servicio al cliente**

Es crucial valorar y considerar las sugerencias de los clientes en el servicio de atención, ya que esto desempeña un papel fundamental en su satisfacción y en el logro de su fidelización. Es ampliamente reconocido que mantener a los clientes existentes resulta más beneficioso y rentable que adquirir nuevos clientes. Conscientes de esto, las instituciones financieras han implementado departamentos especializados en el servicio al cliente, cuyo propósito principal es abordar cualquier problema o inquietud que los clientes puedan tener, con el fin de brindar una solución efectiva y satisfactoria.

La retroalimentación de los clientes es invaluable para la mejora continua de los servicios financieros. Al escuchar atentamente las sugerencias y comentarios de los clientes, las instituciones financieras pueden identificar áreas de mejora y realizar las adaptaciones necesarias en sus productos y servicios. Esto demuestra un compromiso por parte de la institución en brindar una experiencia satisfactoria y adaptarlas a las necesidades del cliente.

Seguidamente, se presenta las mejoras que los clientes sugieren según sus preferencias a las diferentes instituciones financieras.

**Figura 32***Mejoras que les gustaría recibir los clientes*

*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023, ver tabla detallada en el apéndice 4.

La figura evidencia la necesidad de mejoras en áreas clave como productos y servicios financieros, costos y tramitología. Estas áreas representan oportunidades para que las entidades financieras ofrezcan una experiencia más satisfactoria y competitiva, adaptándose a las necesidades y expectativas en un entorno financiero en constante evolución. Mejorar en estas áreas será fundamental para satisfacer las expectativas de los clientes y mantener una ventaja competitiva en el mercado, generando resultados positivos en términos de retención y atracción de socios.

Los clientes valoran la transparencia en las tarifas y comisiones, así como una amplia variedad y calidad de oferta, una comunicación clara y respuestas rápidas del servicio al cliente, y una experiencia eficiente y ágil en los trámites. Al abordar estas áreas de mejora, las entidades financieras pueden lograr resultados positivos y mantenerse a la vanguardia del mercado financiero.

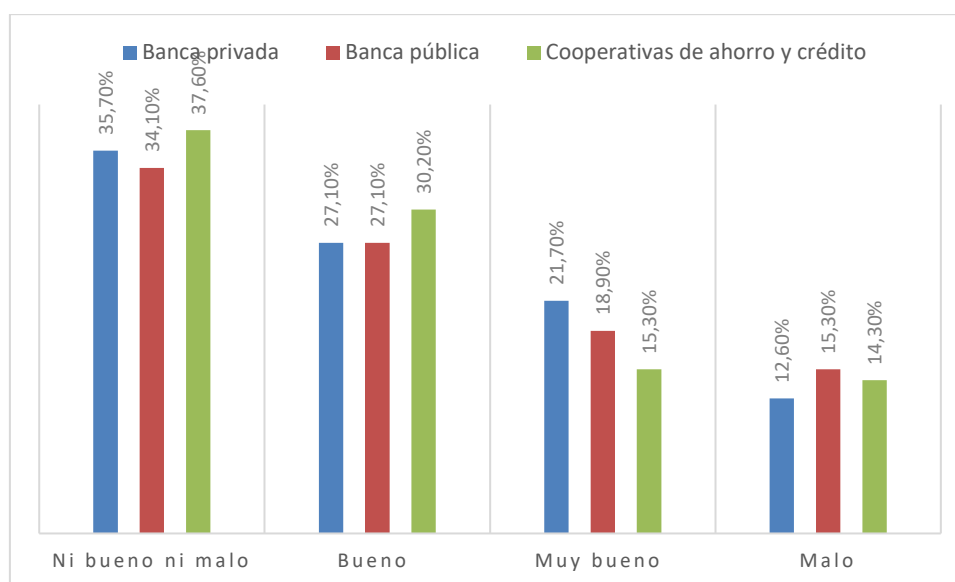
Sin embargo, a pesar de que la mayoría de los clientes expresaron estar satisfechos con los servicios actuales, es importante que las entidades financieras tomen en cuenta estas variables y realicen mejoras continuas.

## Costos

Los costos juegan un papel fundamental en las entidades financieras, ya que impactan directamente en su rentabilidad y competitividad en el mercado. Es esencial gestionar eficientemente los costos para poder ofrecer productos y servicios financieros atractivos y competitivos a los clientes. Al controlar adecuadamente los costos, las instituciones financieras pueden optimizar sus recursos, reducir gastos innecesarios y maximizar sus ganancias. Además, al mantener los costos bajo control, tienen la capacidad de ofrecer tarifas y comisiones más favorables, lo cual resulta atractivo para los clientes y contribuye a su lealtad.

**Figura 33**

*Tasas pasivas que cancela la banca a sus clientes*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

La encuesta demuestra datos significativos sobre las percepciones de los clientes en relación a las tasas pasivas en los tres sectores financieros. Destaca que los bancos privados son calificados como "muy buenas" por el 21.7% de los encuestados, lo cual indica una alta calidad en sus tasas pasivas. Por otro lado, las cooperativas de ahorro y crédito lideran en la categoría "buenas" con un 30.2% de los encuestados encontrando sus tasas pasivas atractivas. Es relevante mencionar que la mayoría de los encuestados tienen una percepción neutral en la categoría "ni buenas ni malas" respecto a las tasas pasivas. Esto destaca la

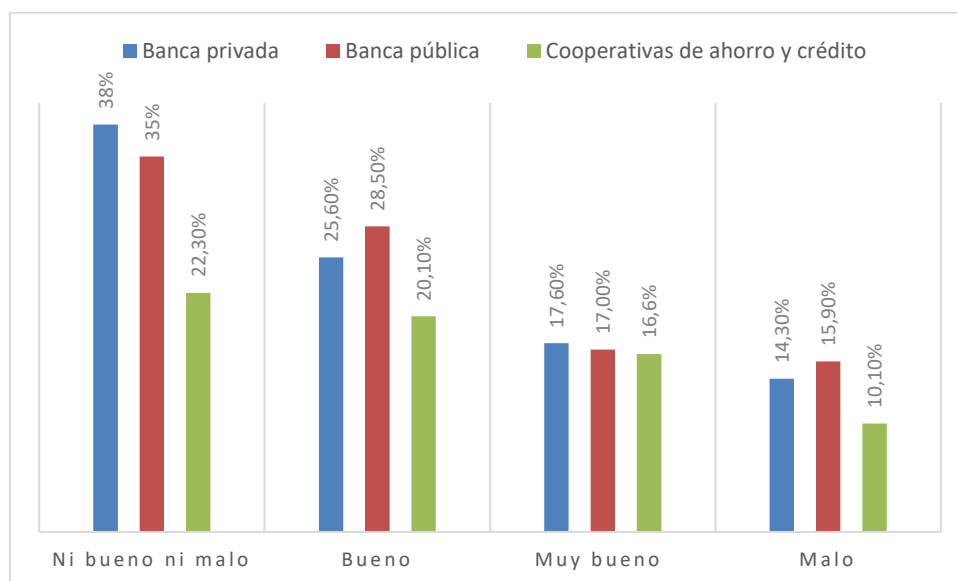
necesidad de que las instituciones financieras sigan evaluando y ajustando sus tasas pasivas para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes en un entorno financiero en constante evolución.

Según Asobanca y Superintendencia de Bancos (2022), se pudo observar que las tasas pasivas en los distintos sectores financieros experimentaron variaciones. Los bancos privados se destacaron al mantener tasas competitivas, lo cual les permitió atraer a clientes con tasas consideradas ventajosas. Por su parte, las cooperativas de ahorro y crédito también ofrecieron tasas pasivas atractivas, lo cual incentivó el ahorro y la participación de sus socios.

Es importante tener presente que las tasas pasivas pueden verse influenciadas por las condiciones del mercado y las políticas adoptadas por cada entidad financiera.

**Figura 34**

*Tasas activas de crédito de los diferentes sectores*



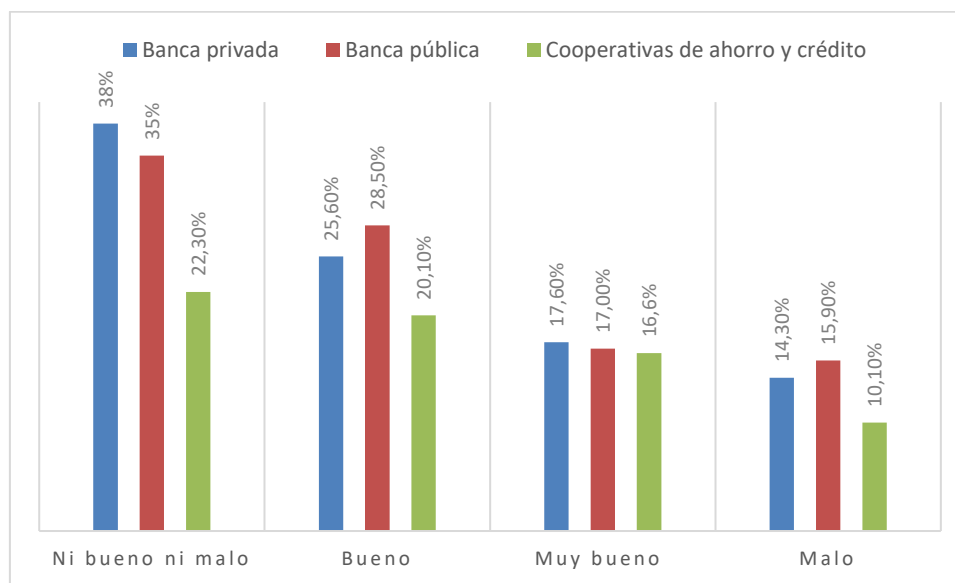
*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

Los resultados de la encuesta muestran que un porcentaje significativo de los participantes considera las tasas activas como favorables en los tres sectores analizados. Esto demuestra que los clientes están satisfechos con las opciones de crédito disponibles en los bancos privados, la banca pública y las cooperativas de ahorro y crédito. La preferencia de los clientes puede estar influenciada por varios factores, como la reputación y solidez de los bancos privados, la presencia de instituciones públicas que ofrecen acceso al crédito a

sectores prioritarios, y los beneficios y enfoque comunitario que caracterizan a las cooperativas de ahorro y crédito. Sin embargo, en Ecuador las tasas activas en relación al crédito son más acogidas en la banca privada ya que tienen una mayor flexibilidad y tolerancia (Superintendencia de Bancos, 2022)

**Figura 35**

*Tasas activas de tarjetas de crédito de los diferentes sectores*



*Nota:* Información tomada de la encuesta aplicada en la ciudad de Zamora, 2023

Como se observa en la figura, la mayoría de los encuestados tiene una percepción neutral en todos los sectores ya que es un rendimiento bajo para los ahorradores, indicando que se realice un ajuste a las tasas de interés en las tarjetas de crédito para que así cumpla con las expectativas de los clientes y competir en el mercado.

### 3.3 Discusión de resultados

La intermediación financiera es esencial para el buen funcionamiento del sistema financiero y el impulso del crecimiento económico. A través de la movilización de recursos financieros, la intermediación financiera facilita la inversión productiva, promueve la estabilidad económica y contribuye al desarrollo de los mercados financieros. En este sentido, se considera pertinente, analizar los factores que influyen en los clientes en la preferencia de productos y servicios financieros en la ciudad de Zamora.

En primera instancia se determinó que en el cantón Zamora existen 11 instituciones financieras representada con mayor presencia en las cooperativas de ahorro y crédito con 7 cooperativas en el sector popular y solidario en un 63.63%. Además se destaca que en la ciudad de Zamora se registra un total de 25.000 clientes a nivel de todas las diferentes instituciones financieras. El crecimiento significativo de las cooperativas se atribuye a su progresivo avance, como lo demuestra el boletín de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) ya que durante el primer semestre, el sector experimentó un impresionante crecimiento interanual del 34%, alcanzando un total de 4,468 puntos de atención. Este crecimiento fue especialmente impulsado por las entidades de los segmentos 1, 2 y 3. Estos resultados positivos reflejan el compromiso de estas cooperativas en ofrecer servicios financieros inclusivos y de calidad, lo que contribuye al desarrollo económico y la inclusión financiera.

En relación a la aceptación de productos y servicios financieros dentro de la ciudadanía se demuestra que existe una disminución dentro de las captaciones y una elevación en las colocaciones para el año 2022, indicando que los usuarios han optado más por la otorgación de créditos debido a las necesidades financieras o colocar su dinero en inversiones en lugar de mantenerlo en los diferentes tipos de cuentas. Por otro lado, según estudio, los habitantes de la ciudad de Zamora evidencian mayor concentración en cuentas de ahorro con 79%, y sus colocaciones se establecieron mayor preferencia en los créditos de consumo con un total de 25% y tarjetas de crédito con 37%. Haciendo referencia a los costos, las tasas según los encuestados no les parece ni bien ni mal, por lo que se analiza que los ahorristas no están del todo de acuerdo con las respectivas tasas. Esto se corrobora con la investigación realizada por Pérez y Gómez (2019) donde se observa una coincidencia con los resultados obtenidos a partir de encuestas a los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia demostrando una mayor preferencia por captar cuentas de ahorro, representando el 36% de sus captaciones totales y un enfoque a los créditos de consumo.

En términos de medida de perfil de los usuarios se evidenció la mayor participación en jóvenes de un rango entre 20 a 29 años destacando el género masculino sobre el

femenino. Además la mayoría de los consumidores trabajan en sectores públicos y comercio, por lo que en Zamora se destacan gran variedad de emprendedores. Es importante mencionar que la mayor parte son clientes por más de 6 años y la atención personalizada es de su mayor preferencia. Para añadir, se observa varios factores que influyen en el acceso a los productos y servicios financieros por parte de los usuarios, entre ellos se destacan la reputación y prestigio de las instituciones financieras, la tradición y las recomendaciones de otros usuarios, así como la calidad del servicio al cliente. Estos elementos influyen en la percepción de confianza y seguridad de los usuarios, lo que a su vez determina su elección de la forma de interacción con la entidad, siendo la visita oficial al banco una opción preferida.

En cuanto a la valoración del servicio al cliente, se evidencia que las cooperativas de ahorro y crédito son reconocidas por brindar un servicio muy bueno, estas percepciones y valoraciones por parte de los usuarios destacan la importancia de la calidad en la atención al cliente como un factor determinante en su elección de institución financiera. Finalmente, estos resultados coinciden con el estudio llevado a cabo por Carrillo y Delgado (2019) quien destaca de igual manera los factores influyentes como el servicio al cliente y la accesibilidad de los productos y servicios financieros en la ciudad de Esmeraldas, donde se resalta la importancia de la confianza y calidad de servicio para generar satisfacción y fidelización de los clientes en el ámbito financiero.

## Conclusiones

La preferencia de productos y servicios financieros se ve influenciada por varios factores en cuanto al incremento de demanda, la población que esta entre 20 a 29 años muestran una mayor adaptación en los bancos privados, especialmente en Banco Pichincha y Banco de Loja donde gozan su mayor aceptación en el acceso a sus servicios, debido a su presencia local como experiencia en el mercado y la transparencia de las tarifas que ofrecen. Además se destaca la prevalencia del género masculino quienes forman la mayor parte de participación en las instituciones del sistema financiero; otro factor importante es el nivel de educación donde se determina que las personas que tienen nivel secundario y tercer nivel acceden a los productos y servicios de la banca.

La preferencia de los usuarios hacia un producto o servicio financiero impulsa la demanda en los diferentes sectores al captar nuevos clientes, fidelizar a los clientes existentes, influir en la competencia del mercado y generar un impacto positivo en la economía en general. De acuerdo al estudio presente, se destacó la presencia predominante de cooperativas de ahorro y crédito, que son reconocidas por brindar un excelente servicio al cliente, sin embargo, los bancos privados tienen mayor captación de clientes respectivamente en el Banco Pichincha y Banco de Loja. Además, se evidencia una alta concentración de cuentas de ahorro y depósitos a plazo en las captaciones, mientras que en las colocaciones prevalecen los créditos de consumo y microcréditos. En términos de servicios financieros, se evidencia una mayor preferencia por las transferencias bancarias o interbancarias y las tarjetas de crédito. Asimismo, se destaca la importancia de ofrecer costos transparentes y competitivos, evitando cargos ocultos o excesivos, para generar confianza en los clientes.

Finalmente, según el estudio realizado, la calidad del servicio al cliente en las cooperativas de ahorro y crédito son altamente valoradas por brindar un servicio muy bueno, seguidas de los bancos privados y la banca pública. Estas valoraciones enfatizan la importancia de la calidad en la atención al cliente como factor determinante en la elección de una institución financiera.

## Recomendaciones

Promover la inclusión financiera de otros grupos demográficos por lo que se destaca la predominancia del género masculino en la participación de instituciones financieras y por ello se pueden implementar programas y campañas para atraer y atender mejor a otros grupos demográficos subrepresentados. Esto incluiría el desarrollo de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de diferentes géneros y niveles educativos.

Las instituciones financieras deben monitorear la satisfacción del cliente realizando encuestas periódicas para medir la complacencia de los clientes con los servicios financieros ofrecidos por lo que permitirá a las instituciones identificar áreas de mejora y abordar posibles problemas o desafíos. Así mismo, potenciar la atención al cliente para mejorar sus servicios de atención y responder de manera efectiva a las necesidades y consultas de los clientes.

Fomentar el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, dado que se destaca su presencia predominante en la zona, y sería beneficioso apoyar y fortalecer el desarrollo de estas instituciones financieras, ya que han demostrado ser importantes actores en la inclusión financiera y el desarrollo económico de la región. Con el avance tecnológico, es importante que estas entidades financieras se adapten y aprovechen las nuevas herramientas y canales digitales. Esto implica desarrollar aplicaciones móviles, servicios en línea y plataformas digitales que permitan a los clientes acceder y gestionar sus productos y servicios financieros de manera rápida y segura. Adaptarse a las necesidades tecnológicas de los clientes brindará una experiencia más conveniente y accesible.

## Referencias

- Aymar, P., & Narváez, J. (2022). BOLETÍN DE COYUNTURA. Gob.ec. de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Situacio%CC%81n-del-Sector-Financiero-Popular-y-Solidario.pdf>
- Cartuche Soto, I. G., & Paladinez Vélez, M. L. (2012). Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado Ecuatoriano, plaza Loja.
- Cueva Cueva, M. A., & Tandazo Gonzaga, M. del C. (2012). Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano, año 2011, Plaza Guayaquil.
- León, M. V. (2011). Sistema financiero e intermediarios bancarios.
- Muñoz Rodríguez, R., & Navarro Palacios, E. (2015). Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. Ediciones Paraninfo.
- Muñoz, E. C. (2007). Gestión comercial de servicios financieros. ESIC Editorial.
- Peña, A. (2021, febrero 5). ¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano? Banco Internacional. <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Pérez Caldente y, E. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.
- Queralt Fibla, J. (2019). Ciclo económico y sistema financiero.
- Quinteros Flores Christian Andrés, R. V. D. (2012). Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano año 2011, Plaza Quito".
- Servicios Financieros. (2021, junio 29). Asobanca. <https://asobanca.org.ec/servicios-financieros/>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2022). Estadísticas disponible en:

<https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/sistema-financiero-publico-y-privado/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Estadísticas disponible en

<https://www.seps.gob.ec/>

Titelman, E. P. C. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)

## Apéndice

### Apéndice A. Colocaciones que acceden los clientes de los diferentes sectores de Zamora

	Banca Privada	Banca Pública	Cooperativas de Ahorro y Crédito
Cuentas de Ahorro	78%	75%	83%
Cuenta Corriente	12%	14%	0%
Depósito a plazo	7%	8%	10%
Otros	3%	4%	7%

### Apéndice B. Uso de los servicios de los diferentes sectores de Zamora

	Banca privada	Banca pública	Cooperativas de ahorro y crédito
Transferencias	31%	23%	27%
Giros	12%	16%	11%
Servicios básicos	9%	-	12%
Centros educativos	5%	-	5%
Pagos interbancarios	1%	-	2%
Aportes patronales al IESS	1%	1%	2%
Impuestos SRI	2%	12%	3%
Matriculación vehicular	1%	-	2%
Bono de Desarrollo Humano	0%	3%	1%
Ninguno	26%	13%	17%
Convenios de Recaudación	6%	15%	11%
Tarjeta de débito	6%	15%	8%

### Apéndice C. Canales de comunicación que utilizan los clientes en los diferentes sectores

	Visita oficial al banco	A través del teléfono	Banca virtual	Red social	Web	Medios virtuales
Banca Privada	40.22%	14.67%	30.43%	6.25%	7.07%	1.36%
Banca Pública	46.79%	17.43%	11.93%	11.01%	10.09%	2.75%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	46.64%	13.43%	23.88%	7.09%	6.34%	2.61%

### Apéndice D. Mejoras que les gustaría recibir a los clientes

	Productos y servicios financieros	Imagen institucional	Servicio al cliente	Recurso humano	Tecnología	Tramitología	Costos	Todo está bien
Bancos Privados	14%	8%	10%	2%	6%	16%	17%	26%
Banca Pública	27%	0%	12%	2%	2%	13%	25%	19%
Cooperativas de Ahorro y crédito	15%	5%	15%	2%	6%	18%	15%	24%

### Apéndice E. Encuesta

A continuación, se presenta la encuesta aplicada con el objetivo de recopilar información sobre las preferencias de productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano en la ciudad de Zamora. El diseño de esta encuesta ha sido cuidadosamente elaborado para obtener datos precisos y representativos, permitiéndonos comprender mejor las necesidades y demandas de los clientes en el ámbito financiero.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**CARRERA DE FINANZAS**  
**ENCUESTA SOBRE LAS PREFERENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**  
**OFRECIDOS POR LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO**  
**ECUTORIANO EN LA CIUDAD DE ZAMORA**

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros y el servicio al cliente que ofrecen las entidades financieras ecuatorianas reguladas en la ciudad de Zamora. La recopilación de esta información forma parte de un trabajo de investigación de la carrera de Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja. Agradezco de antemano su colaboración al responder las preguntas que se presentarán a continuación, asegurando que sus datos serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

#### 1. Datos generales

##### 1.1 Edad

18 a 20 años

20 a 29 años

30 a 39 años

40 a 49 años

50 a 59 años

De 60 en adelante

### **1.2 Sexo**

Masculino

Femenino

### **1.3 Nivel de instrucción**

Primario

Secundario

Tercer nivel

Cuarto nivel

Ninguno

### **1.4 Situación laboral actual**

Desempleado

Sector público

Sector privado

Negocio propio

Ama de casa

Estudiante

Jubilado

Inválido

Otra (especifique)

**1.5 ¿Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónico?**

Si

No

**1.6 ¿Dispone actualmente de una cuenta en una red social?**

Si

No

**Acceso de productos y servicios financieros**

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

Si

No

**2.1.1 Indique ¿en qué tipo de institución financiera es cliente?**

**Puede seleccionar una o varias opciones**



**2.1.3 Indique ¿qué servicios mantiene?**

Servicios Financieros																		
Transf.		Giros		Pagos a terceros						Varios					Otros			
Bancarias	Interbancarias	Nacionales	Internacionales	Servicios Básicos	Centros Educativos	Pagos interbancarios	Aportes patronales al IESS	Impuestos SRI	Matriculación vehicular	Bono de desarrollo humano	Cheques exterior	Cheques gerencia	Cheques certificados	Referencia bancaria	Casilleros de seguridad	Bloqueo temporal de cuentas	Tarjetas de retiro	Especifique

Banco de Loja																		
Banco del Austro																		
Banco Pichincha																		

Ban Ecuador																		
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ciudad de Zamora"																		
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Zamora"																		
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cacpe Zamora"																		
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional"																		
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud"																		

**2.1.4 Indique ¿cuáles son las tres principales razones para ser cliente de la(s) institución financiera?**

Razones ser cliente	Tipo de institución financiera										
	Banco de Loja	Banco del Austro	Banco Pichincha	BanEcuador	COAC "Semillas del progreso"	COAC "COOPMEGO"	COAC "Ciudad de Zamora"	COAC "Educadores de Zamora Ch."	COAC "Cacpe Zamora"	COAC "Policía Nacional"	COAC "Juventud Ecuatoriana Progresista" (JEP)
Tradición											
Prestigio											
Recomendación											
Cobertura											
Productos y servicios financieros											
Costos											
Servicio al cliente											
Ubicación											
Tramitología											

**2.1.5 Indique ¿desde cuándo es cliente de la(s) institución financiera?**

Tiempo	Tipo de institucion financiera												
	Banco de Loja	Banco del Austro	Banco Pichincha	BanEcuador			COAC "Semillas del progreso"	COAC "COOPMEGO"	COAC "Ciudad de Zamora"	COAC "Educadores de Zamora Ch."	COAC "Cacpe Zamora"	COAC "Policia Nacional"	COAC "Juventud Ecuatoriana Progresista"
Menos de 1 año													
Entre 1 a 3 años													
Entre 4 a 6 años													
Más de 6 años													

**3. Comunicación y servicio al cliente**

**3.1 ¿Cuáles son los tres principales canales de comunicación que su institución financiera mantiene con usted?**

Canal de Comunicación	Tipo de institucion financiera												
	Banco de Loja	Banco del Austro	Banco Pichincha	BanEcuador			COAC "Semillas del progreso"	COAC "COOPMEGO"	COAC "Ciudad de Zamora"	COAC "Educadores de Zamora Ch."	COAC "Cacpe Zamora"	COAC "Policia Nacional"	COAC "Juventud Ecuatoriana"
Visita oficial al banco													
A través del teléfono													
Banca virtual													
Red social													
Mail													
Medios escritos													

**3.2 ¿Cómo valora el servicio al cliente de la(s) institución financiera?**

Calidad servicio al cliente	Tipo de institucion financiera												
	Banco de Loja	Banco del Austro	Banco Pichincha	BanEcuador			COAC "Semillas del progreso"	COAC "COOPMEGO"	COAC "Ciudad de Zamora"	COAC "Educadores de Zamora Ch."	COAC "Cacpe Zamora"	COAC "Policia Nacional"	COAC "Juventud Ecuatoriana"
Muy bueno													
Bueno													
Ni bueno ni malo													
Malo													
Muy malo													

**3.3 ¿Cómo cliente de la institución financiera que mejoras le gustaría recibir? Considere los factores más importantes**

- Sobre productos y servicios financieros
- Sobre imagen institucional
- Sobre servicio al cliente
- Sobre recurso humano

Sobre tecnología

Sobre tramitología

Sobre costos

Todo está bien

**4. Costos**

**4.1 ¿Cómo considera el costo de las tasas pasivas que ofrecen las siguientes instituciones financieras?**

Tasas Pasivas	Tipo de institucion financiera												
	Banco de Loja	Banco del Austro	Banco Pichincha		BanEcuador		COAC "Semillas del progreso"	COAC "COOPMEGO"	COAC "Ciudad de Zamora"	COAC "Educadores de Zamora Ch."	COAC "Cacpe Zamora"	COAC "Policia Nacional"	COAC "Juventud Ecuatoriana Progresista" (JEP)
Muy bueno													
Bueno													
Ni bueno ni malo													
Malo													
Muy malo													

**4.2 ¿Cómo considera el costo de las tasas activas cuando accede a un crédito en una institución financiera?**

Tasas Activas	Tipo de institucion financiera												
	Banco de Loja	Banco del Austro	Banco Pichincha		BanEcuador		COAC "Semillas del progreso"	COAC "COOPMEGO"	COAC "Ciudad de Zamora"	COAC "Educadores de Zamora Ch."	COAC "Cacpe Zamora"	COAC "Policia Nacional"	COAC "Juventud Ecuatoriana Progresista" (JEP)
Muy bueno													
Bueno													
Ni bueno ni malo													
Malo													
Muy malo													

**4.3 ¿Cómo considera el costo de las tasas activas cuando accede a una tarjeta de crédito en una institución financiera?**

**Tasas Activas**

Muy bueno  
 Bueno  
 Ni bueno ni malo  
 Malo  
 Muy malo

Tipo de institucion financiera				
Banco de Loja				
Banco del Austro				
Banco Pichincha				
BanEcuador				
COAC "Semillas del progreso"				
COAC "COOPMEGO"				
COAC "Ciudad de Zamora"				
COAC "Educadores de Zamora Ch."				
COAC "Cacpe Zamora"				
COAC "Policia Nacional"				
COAC Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP)				

**Fin de la encuesta**