



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD DE LOS BANCOS PRIVADOS
EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
AÑO 2023.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: ERIKA JHOANNA COLCHA GUASHPA

DIRECTORA: Ing. RAÚL ANDRADE MERINO. PhD

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Erika Jhoanna Colcha Guashpa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Erika Jhoanna Colcha Guashpa, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 5 de junio de 2024


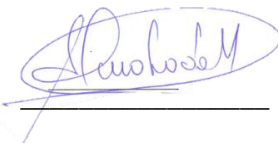
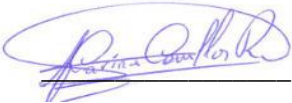


Erika Jhoanna Colcha Guashpa

CI.: 080347220-8

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD DE LOS BANCOS PRIVADOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.**, realizado por la señorita: **ERIKA JHOANNA COLCHA GUASHPA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Juan Alberto Ávalos Reyes PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2024-06-05
Dr. Raúl Vicente Andrade Merino DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	2024-06-05
Ing. Carina del Rocío Cevallos Ramos ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	2024-06-05

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación en primer lugar se lo dedico a mi Dios, a mi familia por haber brindado su apoyo incondicional, consejos y enseñanzas, a mis tíos y madre por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles, por darme siempre su cariño y amor enseñándome primero siempre a ser buena persona, y por último a mis amigos con los cuales compartí todas mis experiencias educativas.

Erika

AGRADECIMIENTO

Le doy primeramente gracias a mi Virgencita de Baños de Agua Santa y al Señor de la Justicia que son parte de mi vida, les agradezco por levantarme cada mañana con vida, salud y llena de energía. Agradezco a mis tíos y a mis padres, por cuidarme, apoyarme, aconsejarme, escucharme en todo momento. A mis primas Jessica y Kerly que han sido como unas hermanas para mí, que estuvieron conmigo en cada paso importante de mi vida, entendiendo cada una de mis ocurrencias y tenerme paciencia. Agradezco a mi director y asesor por ser una guía importante en todo este camino para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación. Además, agradezco a mis ingenieros que me acompañaron en todo este proceso de formación profesional, impartiendo sus conocimientos, dedicación y entrega en cada clase.

Erika

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
1.3. Justificación.....	6
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	6
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	6
1.3.3. <i>Justificación práctica social</i>	7
1.4. Pregunta de investigación.....	7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Referencias teóricas.....	8
2.1.1. <i>La era digital de la banca privada en España</i>	9
2.1.2. <i>Evolución de los bancos en el Ecuador</i>	9
2.1.3. <i>Bancos privados</i>	11
2.1.4. <i>Servicios financieros auxiliares</i>	12
2.1.4.1. <i>Clasificación de las instituciones financieras privadas por su tamaño</i>	12
2.1.4.2. <i>Calificación de riesgo de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba</i> ..	13
2.1.5. <i>Competitividad</i>	13
2.1.6. <i>Indicadores Financieros</i>	14
2.1.6.1. <i>Indicador de liquidez corriente</i>	14

2.1.6.2.	<i>Indicador de apalancamiento</i>	14
2.1.6.3.	<i>Indicador de morosidad</i>	14
2.1.6.4.	<i>Indicador de solvencia</i>	15
2.1.6.5.	<i>Indicador del ROA</i>	15
2.1.6.6.	<i>Indicador del ROE</i>	15
2.1.6.7.	<i>Indicador de eficiencia</i>	15
2.1.6.8.	<i>Indicador de cobertura</i>	16
2.1.6.9.	<i>Indicador de calidad de activos</i>	16
2.1.6.10.	<i>Indicador de intermediación financiera</i>	16
2.1.7.	Análisis FODA	16
2.1.7.1.	<i>Parámetro de puntuación para la calificación de la matriz FODA</i>	16
2.1.7.2.	<i>Pasos para diseñar el problema y la solución estratégicos generales.</i>	17
2.1.8.	Matriz EFI	17
2.1.9.	Matriz EFE	17
2.1.9.1.	<i>Parámetros para el análisis e interpretación a través de la matriz EFE Y EFI</i>	17
2.1.10.	Matriz de perfil competitivo	18
2.1.10.1.	<i>Pasos para la construcción de una matriz de perfil competitivo</i>	18
2.1.10.2.	<i>Beneficios de la matriz de perfil competitivo (MPC)</i>	19
2.1.11.	Factores clave de éxito	19
2.2.	Fundamentación Legal	20

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	21
3.1.	Enfoque de Investigación	21
3.2.	Diseño	21
3.3.	Tipo de investigación	21
3.4.	Nivel de investigación	22
3.4.1.	<i>Descriptivo</i>	22
3.4.2.	<i>Exploratorio</i>	22
3.4.3.	<i>Investigación bibliográfica</i>	23
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación	23
3.5.1.	Métodos	23
3.5.1.1.	<i>Analítico</i>	23
3.5.2.	Técnicas de investigación	23
3.5.2.1.	<i>Encuesta</i>	23

3.5.2.2.	<i>Entrevista</i>	24
3.5.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	24
3.5.3.1.	<i>Guía de la entrevista</i>	24
3.5.3.2.	<i>Cuestionario</i>	24
3.6.	Población y muestra	25
3.6.1.	<i>Población</i>	25
3.6.2.	<i>Cálculo de la muestra</i>	25

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27
4.1.	Procesamiento análisis e interpretación de datos	27
4.1.1.	<i>Análisis de la entrevista Banco Solidario dirigida al Ing. Elio Brito</i>	41
4.1.2.	<i>Análisis de la entrevista Banco del Austro a la Ing. Martha Córdova</i>	42
4.1.3.	<i>Análisis de la entrevista Banco Internacional-Eco. Ronald Freire</i>	43
4.2.	Discusión de resultados	45

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	47
5.1.	Título de la propuesta	47
5.2.	Antecedentes	47
5.3.	Objetivo General	48
5.4.	Estructura de la propuesta	49
5.5.	Herramientas de análisis situacional	50
5.5.1.	<i>Análisis FODA</i>	50
5.5.2.	<i>Matriz de evaluación de Factores Externos</i>	52
5.5.3.	<i>Matriz de evaluación de Factores Internos</i>	60
5.5.4.	<i>Matriz de perfil competitivo (MPC)</i>	68
5.6.	Análisis financiero periodo enero-diciembre de los bancos privados año 2023 ... 70	
5.6.1.	<i>Banco Pichincha</i>	70
5.6.2.	<i>Banco Guayaquil</i>	71
5.6.3.	<i>Banco Produbanco</i>	72
5.6.4.	<i>Banco del Austro</i>	73
5.6.5.	<i>Banco general Rumiñahui</i>	74
5.6.6.	<i>Banco Internacional</i>	75

5.6.7.	<i>Banco Solidario</i>	76
5.6.8.	<i>Banco Visionfund</i>	77
5.7.	Herramientas de análisis para determinar el nivel de competitividad	78
5.7.1.	<i>Análisis de competitividad-indicador de liquidez</i>	78
5.7.2.	<i>Análisis de competitividad-indicador de apalancamiento</i>	80
5.7.3.	<i>Análisis de competitividad-indicador de morosidad</i>	81
5.7.4.	<i>Análisis de competitividad-indicador de calidad de activos</i>	82
5.7.5.	<i>Análisis de competitividad-indicador de solvencia</i>	83
5.7.6.	<i>Análisis de competitividad-indicador ROA</i>	84
5.7.7.	<i>Análisis de competitividad-indicador ROE</i>	86
5.7.8.	<i>Análisis de competitividad-indicador de cobertura</i>	87
5.7.9.	<i>Análisis de competitividad-indicador de intermediación financiera</i>	88
5.7.10.	<i>Análisis de competitividad-indicador de eficiencia</i>	89

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
6.1.	Conclusiones	91
6.2.	Recomendaciones	92

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Era digital de la banca privada en España.....	9
Tabla 2-2:	Clasificación de las instituciones financieras privadas por su tamaño.....	13
Tabla 2-3:	Lista de bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba	13
Tabla 2-4:	Detalle de puntaje	17
Tabla 2-5:	Peso y calificación de los factores internos y externos.....	18
Tabla 2-6:	Criterios de calificación	18
Tabla 2-7:	Valoración para la matriz perfil competitivo	19
Tabla 3-1:	Clientes de los bancos privados de la ciudad de Riobamba.....	25
Tabla 4-1:	Género.....	27
Tabla 4-2:	Edad de los socios de los diferentes bancos privados	28
Tabla 4-3:	Bancos privados de la ciudad de Riobamba.....	29
Tabla 4-4:	Servicio de atención al cliente de su banco de preferencia.....	30
Tabla 4-5:	Tiempo de espera para el acceso a productos y servicios financieros.	31
Tabla 4-6:	Utilización de la banca virtual	32
Tabla 4-7:	Inconvenientes al utilizar las plataformas digitales y cajeros automáticos.	33
Tabla 4-8:	Seguridad digital	34
Tabla 4-9:	Servicios que ofrece en su entidad financiera.....	35
Tabla 4-10:	Tipos de crédito.....	36
Tabla 4-11:	Interés que se le otorga por sus inversiones a plazo fijo.....	37
Tabla 4-12:	Productos y servicios que debe mejorar su banco de preferencia.....	38
Tabla 4-13:	Innovación y adopción de tecnologías financieras.....	39
Tabla 4-14:	Valora usted de su entidad financiera de preferencia.....	40
Tabla 4-15:	Entrevista dirigida al Ing. Elio Brito.....	41
Tabla 4-16:	Análisis a la Ing. Martha Córdova	42
Tabla 4-17:	Entrevista al Eco. Ronald Freire	43
Tabla 5-1:	Antecedentes de Banco Pichincha y Banco Guayaquil.....	47
Tabla 5-2:	Antecedentes de Banco General Rumiñahui y Banco Internacional.....	47
Tabla 5-3:	Antecedentes de Banco Produbanco y Banco del Austro.	48
Tabla 5-4:	Antecedentes Banco VisionFund y Banco Solidario	48
Tabla 5-5:	Análisis FODA.....	50
Tabla 5-6:	Calificación de la matriz FODA	51
Tabla 5-7:	Matriz de evaluación de Factores Externos	52
Tabla 5-8:	Matriz de evaluación de Factores Externos Banco del Austro	53

Tabla 5-9:	Matriz de evaluación de Factores Externos Banco Internacional	54
Tabla 5-10:	Matriz de evaluación de Factores Externos Banco Guayaquil.....	55
Tabla 5-11:	Matriz de evaluación de Factores Externos Rumiñahui.....	56
Tabla 5-12:	Matriz de evaluación de Factores Externos Produbanco	57
Tabla 5-13:	Matriz de evaluación de Factores Externos VisionFund.....	58
Tabla 5-14:	Matriz de evaluación de Factores Externos Banco Solidario.....	59
Tabla 5-15:	Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Pichincha.....	60
Tabla 5-16:	Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Guayaquil.....	61
Tabla 5-17:	Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Internacional	62
Tabla 5-18:	Matriz de evaluación de Factores Internos Banco del Austro.....	63
Tabla 5-19:	Matriz de evaluación de Factores Internos Rumiñahui.....	64
Tabla 5-20:	Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Produbanco	65
Tabla 5-21:	Matriz de evaluación de Factores Internos VisionFund.....	66
Tabla 5-22:	Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Solidario.....	67
Tabla 5-23:	MPC de Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco Produbanco	68
Tabla 5-24:	MPC de Banco General Rumiñahui, Banco Internacional, Banco del Austro.....	68
Tabla 5-25:	MPC de Banco VisionFund, Banco Solidario	69
Tabla 5-26:	Indicadores del Banco Pichincha del año 2023.	70
Tabla 5-27:	Indicadores del Banco Guayaquil año 2023.	71
Tabla 5-28:	Indicadores del Banco Produbanco año 2023.	72
Tabla 5-29:	Indicadores del Banco del Austro año 2023.	73
Tabla 5-30:	Indicadores del Banco General Rumiñahui año 2023.....	74
Tabla 5-31:	Indicadores del Banco Internacional año 2023.....	75
Tabla 5-32:	Indicadores del Banco Solidario año 2023.	76
Tabla 5-33:	Indicadores del Banco VisionFund año 2023.	77
Tabla 5-34:	Análisis del índice de liquidez	78
Tabla 5-35:	Análisis del índice de apalancamiento.....	80
Tabla 5-36:	Análisis del índice de morosidad	81
Tabla 5-37:	Análisis del índice de calidad de activos	82
Tabla 5-38:	Análisis del índice de solvencia.....	83
Tabla 5-39:	Análisis del indicador ROA	84
Tabla 5-40:	Análisis del indicador ROE	86
Tabla 5-41:	Análisis del índice de cobertura.....	87
Tabla 5-42:	Análisis del índice de intermediación financiera	88
Tabla 5-43:	Análisis del índice de eficiencia.....	89

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Género de los usuarios financieros de los bancos privados.	27
Ilustración 4-2:	Edad.....	28
Ilustración 4-3:	Bancos privados de la ciudad de Riobamba.....	29
Ilustración 4-4:	Servicio de atención al cliente.....	30
Ilustración 4-5:	Tiempo de espera	31
Ilustración 4-6:	Utilización de la banca virtual.....	32
Ilustración 4-7:	Inconvenientes en el uso de los medios digitales.....	33
Ilustración 4-8:	Seguridad digital del banco de su preferencia.....	34
Ilustración 4-9:	Servicios que ofrece en su entidad financiera.....	35
Ilustración 4-10:	Tipos de crédito.....	36
Ilustración 4-11:	Interés por sus inversiones de plazo fijo.....	37
Ilustración 4-12:	Productos y servicios que debe mejorar su banco de preferencia.....	38
Ilustración 4-13:	Innovación y adopción de tecnologías financieras.....	39
Ilustración 4-14:	Valora usted de su entidad financiera de preferencia.....	40
Ilustración 5-1:	Estructura de la propuesta	49
Ilustración 5-2:	Índice de liquidez	79
Ilustración 5-3:	Índice de liquidez	79
Ilustración 5-4:	Índice de apalancamiento.....	80
Ilustración 5-5:	Índice de apalancamiento.....	80
Ilustración 5-6:	Índice de morosidad	81
Ilustración 5-7:	Índice de morosidad	81
Ilustración 5-8:	Índice de calidad de activos	82
Ilustración 5-9:	Índice de calidad de activos	82
Ilustración 5-10:	Índice de solvencia.....	83
Ilustración 5-11:	Índice de solvencia.....	84
Ilustración 5-12:	Índice ROA	85
Ilustración 5-13:	Índice RO	85
Ilustración 5-14:	Índice ROE.....	86
Ilustración 5-15:	Índice ROE.....	86
Ilustración 5-16:	Indicador de cobertura.....	87
Ilustración 5-17:	Indicador de cobertura.....	87
Ilustración 5-18:	Indicador de intermediación financiera.....	88
Ilustración 5-19:	Indicador de intermediación financiera.....	89

Ilustración 5-20: Indicador de eficiencia	90
Ilustración 5-21: Indicador de eficiencia	90

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUIA DE ENTREVISTA

ANEXO B: ANEXO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ING.ELIO BRITO JEFE DE AGENCIA DE BANCO SOLIDARIO

ANEXO C: ANEXO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA ING.MARTHA CÓRDOVA JEFE DE AGENCIA DE BANCO DEL AUSTRO

ANEXO D: ANEXO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ECO. RONALD FREIRE GERENTE DE LA AGENCIA DE BANCO INTERNACIONAL

ANEXO E: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

ANEXO F: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ANEXO G: INDICADORES FINANCIEROS A TRAVES DE LA PLATAFORMA DE DATALAB.

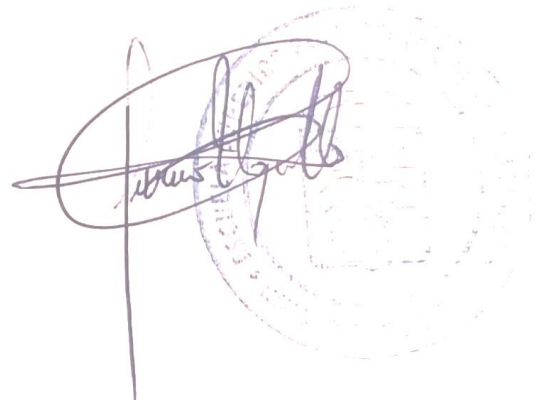
RESUMEN

El estudio de competitividad de los bancos privados en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023, la presente se realizó debido a que no hay estudios recientes sobre la competitividad a nivel bancario, con el objetivo de identificar los factores que contribuyen a la competitividad de los bancos privados para evaluar a través de herramientas de diagnóstico como la Matriz FODA, Matriz MEFI, Matriz MEFE las variables que inciden en la competitividad. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se análisis de competitividad de 10 indicadores financieros de manera individual mediante entrevista al Banco Solidario, Banco del Austro, Banco Internacional, donde se pudo determinar que morosidad en cartera vencida en microcrédito, baja colocación de los distintos tipos de créditos., baja tasa de interés por inversiones, tiempo de espera en el servicio al cliente, necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos, gestión de riesgo debido que los usuarios financieros se logró determinar que las personas mayores de 40 años no utilizan las plataformas digitales, y que el tiempo de espera es muy largo, además que para acceder a un crédito es difícil por todos los requisitos de la entidad financiera privada. Para dar solución a los problemas se debe capacitar a los usuarios y mejorar los inconvenientes al momento de utilizar las plataformas digitales, y por último mejorar el tiempo de espera para el servicio de atención del cliente.

Palabras clave: <TASA PASIVA>, <COMPETITIVIDAD>, <SUPERINTENDENCIA DE BANCOS>, <SERVICIOS FINANCIEROS>, <TASA ACTIVA >, <TASA PASIVA >.

20-06-2024

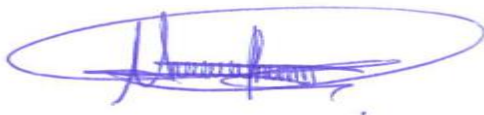
0802-DBRA-UPT-2024

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp is light blue and contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE BANCOS' around the perimeter. The signature is a cursive script that appears to read 'Abel G. G. G.'.

ABSTRACT

The study of competitiveness of private banks in Riobamba City, Chimborazo province, in the year 2023, was conducted because there are no recent studies on competitiveness at the banking level, to identify the factors that contribute to the competitiveness of private banks to evaluate through diagnostic tools such as SWOT Matrix, MEFI Matrix, MEFE Matrix the variables that affect competitiveness. The research used a quantitative and qualitative methodology, competitiveness analysis of 10 financial indicators individually by interviewing Banco Solidario, Banco del Austro, Banco Internacional, where it was determined that there is delinquency in microcredit portfolio, low placement of different types of loans, low interest rate for investments, low time for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, low interest rate for investments, waiting time in customer service, need to improve internal management and operational processes, risk management due to financial users was determined that people over 40 years old do not use digital platforms, and that the waiting time is very long, also to access a loan is difficult because of all the requirements of the private financial institution. To solve the problems, users should be trained and improve the inconveniences when using digital platforms, and finally improve the waiting time for customer service.

Keywords: <PASSIVE RATE>, <COMPETITIVENESS>, < BANK SUPERINTENDENCE >, <FINANCIAL SERVICES>, <ACTIVE RATE>, <PASSIVE RATE>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en un exhaustivo estudio de competitividad en el sector bancario privado a nivel local, específicamente en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo. En este contexto, se abordan los desafíos que impactan al sector financiero, entre el cual se destaca la crisis sanitaria, ocasionada por la pandemia de COVID-19, que generó una urgencia de liquidez en hogares y empresas, afectando sus obligaciones financieras y perturbando el funcionamiento regular de la actividad financiera, además del fenómeno del Niño, es un fenómeno natural caracterizado por la fluctuación de las temperaturas en el Pacífico ecuatorial, este acontecimiento puede provocar inundaciones, tormentas, tornados y huracanes que de acuerdo con la Secretaría de Gestión de Riesgos se espera que el Niño llegue a Ecuador en el segundo semestre de 2023(ASOBANCA, 2023).

El (Banco Central del Ecuador [BCE], 2021) menciona la historia del sistema financiero ecuatoriano se remonta a la época republicana, desde 1830 en la presidencia de Juan José Flores, los sectores productivos primarios enlazados con la banca eran la agricultura y el comercio, el crecimiento económico estaba intrínsecamente vinculado al desarrollo del sistema financiero, cuyo objetivo era maximizar el bienestar económico y social. En 1839, se autorizó al Ejecutivo, durante la segunda presidencia de Juan José Flores, a negociar fondos para establecer una institución bancaria, en 1860 durante la presidencia de Gabriel García Moreno, se creó el Banco de Manuel Luzarraga y Banco Particular, en Guayaquil, que emitía “billetes de banco” respaldados por metales preciosos y concedía créditos a gobiernos.

Siguiendo esta línea, otros bancos fueron fundados durante la presidencia de Gabriel García Moreno, como el Particular de Descuento y Circulación (1862), el Banco del Ecuador (1868), el Banco de Crédito e Hipotecario (1871) y el Banco de Quito (1869). En 1925, durante la Revolución Juliana, se detuvo a las autoridades gubernamentales y a Francisco Urbina Jado, propietario del Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil, en 1927 se fundó el Banco Central, y en 1928 se estableció la Superintendencia de Bancos y el Banco Hipotecario del Ecuador, bajo la presidencia de Isidro Ayora (Banco Central del Ecuador [BCE], 2021).

Para los autores (Paz & Cepeda, 2012) complementan que en 1899 se aprobó la Ley General de Bancos durante la presidencia de Eloy Alfaro, en 1948, el sistema financiero se ajustó a las políticas del FMI (Reformas de 1948). En 1987, se aprobó la Ley General de Bancos que promovió la liberalización y desregulación financiera y bancaria, en 1994, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero reemplazó la Ley General de Bancos de 1987, conduciendo

a un aumento de instituciones financieras y bancos. para el año 1999 y 2000, factores como el exceso de instituciones financieras, cambios frecuentes en las leyes según necesidades de grupos, fugas de capital, altas tasas de interés y el conflicto con Perú desencadenaron una grave crisis bancaria en Ecuador.

De conformidad con (Baldeón & Arboleda, 2019) más del 60% de los bancos y sociedades financieras se liquidaron o fueron intervenidos por el Estado, generando una crisis económica y social en consecuencia en el año 2001, se aprobó la Codificación de la Ley General.

En base al autor (Bertolini, 2023) menciona que en el año 2015, se aprobó el Código Orgánico Monetario y Financiero el cual se encargará de delinear la estructura del sistema financiero ecuatoriano, definiendo diferentes sectores como el público, privado, popular y solidario. Entre estos, los bancos privados ocupan una posición clave, siendo cruciales en el mercado financiero y contribuyendo al desarrollo económico y productivo del país, la interacción entre los bancos y la regulación se encuentra supervisada por entidades como la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos, que se encargan de garantizar el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas.

De acuerdo con (Tapia, 2023) la inversión en tecnología también es un aspecto relevante en la evolución de la banca privada ecuatoriana. En el año 2022, se destinaron 800 millones de dólares a mejoras tecnológicas en los sistemas operativos bancarios, demostrando el compromiso continuo de los bancos por modernizar y optimizar sus procesos, demostrando así la confianza entre más de 7 millones de clientes se refleja en el crecimiento de los depósitos, que alcanzaron los USD 43.866 millones en junio del año 2023, con un aumento anual del 7,2% provocando una desaceleración económica que comenzó en octubre de 2022.

Según los autores (Paz & Cepeda, 2012) el estudio de competitividad de los bancos privados cobra significativa importancia, ya que destaca la fortaleza y solidez financiera de estos bancos, producto de su gestión técnica y prudente, a pesar de los desafíos económicos y financieros, los bancos privados mantienen su compromiso de respaldo financiero a empresas y familias, con un enfoque en actividades productivas y el mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos.

El presente trabajo de titulación se formó de la siguiente manera:

El capítulo I, en el cual se examinó los antecedentes de la investigación, lo cual se constató que existe un solo trabajo de investigación en el repositorio de la ESPOCH con el mismo tema, pero

va dirigido al sector financiero popular y solidario, y en los otros repositorios de otras universidades consta como: “Competencia y estabilidad en el sistema bancario: Evidencia empírica para el Ecuador durante el periodo 2001-2016” donde la información reflejada no es de actualidad.

En el capítulo II, en donde se enuncia las bases teóricas de la investigación a través de un marco que sirve como referencia para el desarrollo del siguiente estudio de competitividad.

En el capítulo III, se explica en el siguiente capítulo la metodología aplicada como: enfoque, alcance, diseño, tipo y métodos de la investigación, además de las técnicas e instrumentos para la recolección de información a través de la población.

En el capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de los resultados, en el cual se aplicó las entrevistas a 2 jefes de agencia y 1 gerente general de los diferentes bancos privados y se aplicó las encuestas a un determinado número de clientes de los diferentes bancos privados, además de la interpretación y análisis de los indicadores financieros.

En el capítulo V, se argumenta la propuesta de la investigación aplicando la metodología para medir la competitividad como el análisis FODA, Matriz de prioridades interna, Matriz de prioridades externa, Matriz de perfil competitivo (MPC) y de esta manera generar estrategias direccionadas a mejorar la competitividad de los bancos privados.

En el capítulo VI, en el cual se realiza las conclusiones, recomendaciones, anexos y bibliografía empleada dentro de la siguiente investigación.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con (Santander, 2023) el entorno global está siendo marcado por la inestabilidad geopolítica, económica y climática, agravada por problemas como la escasez de energía, el aumento de la inflación. La tendencia a la globalización se ve reducida, mientras los gobiernos priorizan sus intereses. Esto se suma a la posibilidad de tasas de interés más altas, una recesión que podrían aumentar la morosidad además de presionar los balances bancarios. Los bancos deberán adoptar enfoques más integrales, prospectivos para evaluar, priorizar riesgos y realizar inversiones sensatas.

De acuerdo con (Santander, 2023) el entorno global está siendo marcado por la inestabilidad geopolítica, económica y climática, agravada por problemas como la escasez de energía, el aumento de la inflación. La tendencia a la globalización se ve reducida, mientras los gobiernos priorizan sus intereses. Esto se suma a la posibilidad de tasas de interés más altas, una recesión que podrían aumentar la morosidad además de presionar los balances bancarios. Los bancos deberán adoptar enfoques más integrales, prospectivos para evaluar, priorizar riesgos y realizar inversiones sensatas.

Según (Lavalleja, 2019) en relación con la Fintech, han comprobado una disminución en sus operaciones en los últimos tiempos, no se debe pasar por alto su potencial para seguir innovando y habilitar al sector. Los bancos, aprovechando su experiencia y capacidades, podrían ocupar el espacio dejado por la Fintech o fortalecer su posición en el mercado.

La competitividad desempeña un papel crucial en el progreso de las instituciones financieras privadas. Esto se debe a su habilidad para perdurar en el mercado y para forjar ventajas competitivas en comparación con sus rivales. Dado que el panorama empresarial es sumamente dinámico, es esencial que estas entidades cuenten con estrategias sólidas para mantener una posición destacada en el sector financiero.

En el sistema financiero las cuentas monetarias desempeñan un papel fundamental como llevar a cabo una intermediación que permite que los recursos fluyan de un sector económico hacia otro dentro de las principales cuentas macroeconómicas, de esta forma el análisis de las estadísticas

monetarias y financieras constituyen una herramienta para la definición y seguimiento de la política económica, ya que consolidan las transacciones financieras que el Banco Central del Ecuador, los bancos privados, entidades del sector de la economía popular y solidaria y las demás entidades financieras realizan con el resto de los agentes económicos por las estadísticas monetarias y financieras las cuales resultan de la agregación y consolidación de la información financiera reportada por los distintos subsistemas que conforman el Sistema Financiero Nacional (Santander, 2023).

Para los autores (Romero & Torres, 2023) el sector bancario pensando en el futuro, en un determinado tiempo se arriesgó a tomar medidas diferentes a su función como la; redistribución de recursos, financiación de proyectos, variación en los plazos, y en la actualidad se suman nuevos actores que brindan diferentes opciones al cliente, la rentabilidad es variable e incluso llegando a tener bajos costos, provocando el desinterés de manera gradual en el sector bancario privado, sino sobre su factibilidad del sistema actual.

De tal manera la banca ecuatoriana sigue el camino de una inclusión financiera que fomente el acceso al financiamiento formal de grupos tradicionalmente excluidos. Sin embargo, el contexto normativo presenta una serie de desafíos para lograr una inclusión financiera más justa ya que hoy se ve limitada por la elevada represión en las tasas de interés mediante controles excesivos que resultan nocivos para el desarrollo del sistema financiero (Banco Mundial, 2020).

A nivel local los bancos ubicados en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, se encuentran clasificados en; bancos grandes que tienen una calificación de riesgo AAA, donde el grado de riesgo es mínimo en las entidades financieras, las cuales se destacan por su robustez y una larga trayectoria, la cual resulta en una rentabilidad significativa, con un total de activos superior a 1.000 millones de dólares, aquí se encuentran el Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco Produbanco, por otro lado, los bancos medianos los cuales poseen alrededor de 200 a 1000 millones de dólares en activos tienen una calificación de riesgo variante por consiguiente tienen la calificación AA+, la cual se encuentra consignada por el Banco del Austro AA+ y Banco VisionFund AA, mientras que las instituciones financieras que tienen una calificación AAA- son: Banco General Rumiñahui, Banco Internacional y Banco Solidario, los cuales se caracterizan por su capacidad para cumplir con sus compromisos hacia sus beneficiarios y las obligaciones contractuales (Superintendencia de Bancos [SB], 2022).

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo general*

Realizar un exhaustivo análisis de la competitividad de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba, mediante la evaluación detallada de boletines macroeconómicos y datos provenientes de la Superintendencia de Bancos, se pretende identificar con precisión tanto los aspectos favorables como los desafíos inherentes a las entidades financieras privadas operando en la ciudad de Riobamba, perteneciente a la provincia de Chimborazo, durante el año 2023.

1.2.2. *Objetivos específicos*

- Plantear una base teórica, la misma que abarcará los temas necesarios para el análisis de la competitividad de los bancos privados en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.
- Identificar los factores que contribuyen a la competitividad de los bancos privados en Riobamba.
- Evaluar a través de herramientas de diagnóstico como la Matriz FODA, Matriz MEFI, Matriz MEFE las variables que inciden en la competitividad bancaria en la ciudad de Riobamba.

1.3. Justificación

1.3.1. *Justificación teórica*

Para el siguiente estudio de competitividad se tomó en cuenta información de los Boletines macroeconómicos de junio del año 2023, datos de 10 indicadores financieros que se obtendrán por medio de la base de datos de la ASOBANCA del año 2023, como base teórica se tomará en cuenta artículos de investigación científica, tesis relacionadas con el tema de estudio, fuentes secundarias como la información de la Superintendencia de Bancos, Banco Central del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF).

1.3.2. *Justificación metodológica*

Para el análisis exhaustivo de la competitividad de los bancos privados en la ciudad de Riobamba se utilizó una metodología descriptiva que se enfocó en la toma de muestras a través de 384

usuarios financieros de las diferentes entidades bancarias de la ciudad de Riobamba para obtener resultados precisos y confiables.

Para la investigación se recopiló datos macroeconómicos relevantes de boletines económicos en el cual se tomaron como referencia 10 indicadores financieros que determino como pueden afectar la competitividad bancaria, además de aplicar las entrevistas a los respectivos gerentes o jefe de agencia de los bancos privados donde se logró obtener 3 entrevistas de los 8 bancos privados, y por último la aplicación de encuestas a través de la plataforma Kobotoolbox.

1.3.3. *Justificación práctica social*

La presente investigación permitirá brindar información económica sobre los bancos privados que se encuentran en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, la misma que facilitará a los ciudadanos tomar la mejor decisión al momento de abrir una cuenta bancaria, en cambio los bancos pueden conocer a través de los resultados obtenidos de las encuestas el punto de vista del usuario financiero y tomar las medidas respectivas. Además, servirá de referente para la planificación y ejecución de futuras iniciativas en el área de finanzas como capacitaciones, casas abiertas, encuentros académicos.

1.4. *Pregunta de investigación*

¿Por qué es importante realizar un exhaustivo análisis de la competitividad de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba, durante el año 2023, periodo enero-junio?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Referencias teóricas

En el siguiente trabajo de investigación se compilaron diversas investigaciones y estudios de los cuales se tomó en consideración aquellos que aporten y nos den una sustentación en el presente trabajo de estudio.

En la tesis realizada por (Guachamín, Llumiquina y Pérez, 2022) denominada “Análisis de la eficiencia bancaria en Ecuador, El Salvador y Panamá para el periodo 2007-2021” se concluye que entre las principales características internas que aumentan los niveles de eficacia en cada entidad financiera privada se mide por medio de los activos, tomando en consideración índices de rentabilidad y los indicativos de solvencia los siguientes indicadores, son factores determinantes en los bancos con la finalidad de lograr que los procesos se manejen de manera más eficiente además la entidades financieras se encargan de las transacciones, depósitos, giros, logrando a largo plazo ganar la confianza de sus socios demostrando crecer de manera exponencial los recursos que posee la empresa permite ofrecer distintos productos financieros(p.144).

Afirma (Manzur, 2019) en su tesis realizada sobre: “La solidez financiera como factor de competitividad de acuerdo con el tamaño de las instituciones bancarias en Ecuador, período 2014-2018” menciona que la solidez financiera es un tema importante en la economía de país una entidad financiera bancos siendo el Banco Solidario el que dio un mejor resultado en la categoría de bancos medianos, en bancos pequeños la mejor opción es el Banco Procredit y en bancos grandes la mejor alternativa en el Banco Pichincha además existe una gran diferencia entre los bancos grandes y pequeños, los bancos grandes son económicamente más fuertes debido a la determinante ingreso-egreso mientras que los bancos pequeños son económicamente más fuertes en los indicadores de depósito y rentabilidad pero lo que reflejaron todos los tipos de bancos es su bajo nivel de eficiencia.

Para los autores (Narvárez & Erazo, 2020) mencionan en el artículo de investigación científica: “El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio” al sistema financiero ecuatoriano un factor importante en la dinamización económica del país el siguiente estudio realizado permite reconocer cada uno de los elementos que contienen los distintos bancos de la ciudad de Cuenca, los mismos que al ser analizados dio como resultado que

el desarrollo y uso de herramientas innovadoras permiten reducir costos y brindar un mejor servicio accesible a su distinguida clientela ,además entre la información analizada se encontró que la planificación estratégica y la evaluación constante del desempeño de las entidades financieras les permite medir si los objetivos planteados se están cumpliendo de manera adecuada ,los métodos sugeridos para la siguiente investigación son los siguientes; aplicación de estrategias financieras(análisis cruzado FODA),tecnológicas(cadena de valor), contables(cuadro de mando integral)con la aplicación de los siguientes métodos se busca minimizar los riesgos generados por la pandemia del COVID-19.

2.1.1. *La era digital de la banca privada en España*

Según (Sánchez et al.2023) afirma que la tecnología en pleno siglo XXI ha transformado nuestro estilo de vida y en el sistema bancario no podría ser, la excepción, llegando así a una era digital, la cual ha permitido sistematizar los procesos y servicios con la finalidad de brindar una mejor atención al cliente. Pero no todo es positivo para los bancos debido a que el avance tecnológico trajo consigo la creación de nuevas compañías.

Tabla 2-1: Era digital de la banca privada en España

ERA DIGITAL DE LA BANCA PRIVADA EN ESPAÑA				
Revolución 1.0-Año (1950-1990)	Revolución 2.0 (1990-200)	Revolución 3.0 (2000-2008)	Revolución 4.0 (2008-2020)	
* La aparición del dinero electrónico, a través de las tarjetas de débito y crédito	*La competencia entre los bancos es más eminente, en la cual la diferencian sus tasas de interés.	*Se adquiere equipos con mayor capacidad de memoria.	*Fallo en los instrumentos financieros lo que provoca que el sistema financiero este en riesgo.	
*Se implementan los primeros ordenadores en las entidades financieras.	*Inicio del internet y el e-banking. (servicios bancarios)	*Desarrollo de software de gestión de clientes	*Tecnología 5G, inteligencia artificial (IA), Big data, marketing digital	
*Los primeros cajeros automáticos fueron diseñados en 1967.	*Bancos por internet	*Mayor complejidad en el uso de instrumentos financieros		

Fuente: (El sector financiero en la era digital,2023).

Realizado por: Colcha, E.,2023.

2.1.2. *Evolución de los bancos en el Ecuador*

El primer banco surgió entre los años 1859 y 1860 en Guayaquil fue el “Banco de Circulación y Descuento “del señor Manuel Antonio Luzarraga, el primer banco se encargaba de sacar la moneda “mala”, emitir billetes como medio de intercambio, recibir depósitos en una determinada

cuenta y dar créditos a particulares que significa dar fondos a los clientes para diferentes propósitos.

Otros autores (Paz et al., 2022) afirman según el análisis al libro *Los Bancos del Siglo XIX* (1976) sostiene que un grupo de individuos se vio motivado a respaldar la política modernizadora del conservador Gabriel García Moreno, surgieron nuevos bancos destacando el Particular de Descuento y Circulación (1862), Banco del Ecuador (1868), que se constituyó en el principal banco del siglo XIX, el de Crédito e Hipotecario (1871) y el de Quito (1869). Guayaquil, reconocido como el principal puerto agroexportador del país, desempeñó un papel destacado como una de las primeras ciudades comerciales y financieras del Ecuador. A inicios del siglo XX existían cuatro bancos de emisión: Banco del Ecuador, Banco Comercial y Agrícola (1895), Banco del Pichincha (1906) y Banco del Azuay (1913). Sin embargo, tras el establecimiento de los primeros bancos de emisión, surgieron las primeras complicaciones de tal manera que en poco tiempo se formaron una veintena de instituciones entre bancos de emisión, bancos comerciales, otros hipotecarios, varias casas bancarias individuales y otras compañías de préstamos. En un país con un mercado interno limitado, y gran parte de la población sumida en la pobreza, el sector bancario se convirtió en una forma productiva de empleo, especialmente practicada por personas conservadoras en esa época.

En el gobierno del presidente Isidro Ayora (1926-1931) consiguió constituir el Banco Central del Ecuador en el año 1927 y, además, la Superintendencia de Bancos y la Contraloría, instituciones que tendrían enorme importancia nacional durante el resto del siglo XX. El sistema bancario ecuatoriano formal comenzó el 10 de agosto de 1927 con la creación del Banco Central del Ecuador, en la época de la Revolución Juliana consolidándose como el primer banco nacional, a pesar de que la situación económica difícil que atravesaba el país era inestable en esa época, esto se debe a causas externas como; la inflación, desnivel de la balanza de pagos.

Varios años después, algunos bancos desaparecieron y se fundaron otros. A lo largo de la historia, la trayectoria de leyes económicas y gobiernos no puede ocultar los vínculos que logran establecer los sectores económicos privados con el poder político, siendo una gran ventaja competitiva con la finalidad de favorecerse de las políticas públicas. Jamás han sido exclusivamente soluciones “técnicas” las que se han logrado adaptar para manejar el sistema monetario y financiero del país. A partir del año 1979, cuando se inició la fase contemporánea de la democracia, los distintos gobiernos han obrado en función de esas variables que en sí se manejaba de manera corrupta (Paz et al., 2022).

La “sucretización” trajo consigo grandes deudas empresariales (el Estado asumió en dólares la deuda privada convertida a sucres), realizada por Oswaldo Hurtado y luego por León Febres Cordero, fue la primera fórmula aplicada en el uso de fondos públicos para salvar negocios. Pero la más dolorosa experiencia histórica deriva de la Ley de Instituciones Financieras (1994) en el gobierno de Sixto Durán Ballén, insertó el concepto de “banca múltiple” el cual se refiere a un tipo de institución financiera que ofrece una amplia gama de servicios bancarios y financieros y permitió los “créditos vinculados” que consiste en otorgar tasas de intereses flexibles todo esto con la finalidad de lograr la fidelidad de su cliente, que vieron los directivos y accionistas esta oportunidad como una manera de aumentar su rentabilidad.

Los nuevos decretos llegaron a tales niveles de corrupción privada que se debió acudir a “salvatajes” bancarios que no es más que una medida tomada por el gobierno para evitar el cierre de los bancos, consiguiendo de esta manera perjudicar al Estado y los depositantes, pues no se logró contener el cierre de más de una decena de bancos, sin responsabilidades judiciales para la enorme mayoría de sus causantes, así como también se decretó un “feriado bancario” en 1999 (similar al “corralito” argentino), que desembocó en la dolarización en el año 2000, incluso contra disposiciones constitucionales, “mató” al Banco Central del Ecuador nacido de la Revolución Juliana como único banco con capacidad de emisión monetaria (Paz et al., 2022).

En el año 2007 durante el mandato de Rafael Correa, se encomendó la tarea de confrontar los legados económicos de gobiernos anteriores, con el propósito de cambiar el modelo económico; pero desde el año 2017, con la restauración de la vía empresarial-neoliberal, también los intereses bancarios recobraron influencia en el Estado. En el año 2021, la consolidación lograda por un poderoso bloque de fuerzas económicas, políticas y mediáticas allanó el camino para la victoria del millonario banquero Guillermo Lasso (Paz et al., 2022).

2.1.3. Bancos privados

Según los autores (Lafuente et al., 1996) mencionan a los bancos privados como aquellas instituciones financieras privadas que forman parte del Sistema Financiero Nacional se especializan en la intermediación financiera, cada institución financiera privada cuenta con diferentes tasas de interés según el tipo de crédito, capital, tamaño de la empresa, cobertura a nivel nacional.

Según el tipo de operación autorizada se clasifica en:

Definen (Espín et al., 2017) a los bancos múltiples “la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; como pueden ser Consumo, Microcrédito, Vivienda” (p.12).

Por otro lado, los bancos especializados “aquella entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superen los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (p.12).

2.1.4. Servicios financieros auxiliares

Los servicios financieros se clasifican en:

- **Software bancario, transaccional:** para los autores (Espín et al., 2017) “son empresas dedicadas a desarrollar softwares bancarios para el manejo administrativo y contable de las instituciones financieras, el cual contiene información de los clientes, y esto permite que las operaciones activas como pasivas se manejen de una manera adecuada” (p.13).
- **Transporte de especies monetarias y de valores:** según (Espín et al., 2017) Son empresas creadas con la finalidad de prestar un servicio de traslado de especies monetarias y de valores, la misma que debe proporcionar protección hasta su destino (p.13).
- **Servicios de cobranza:** de manera que (Espín et al., 2017) menciona “Sociedades o instituciones que prestan servicio de cobranza a cambio de una comisión” (p.14).
- **Cajeros automáticos:** como (Espín et al., 2017) “son entidades propietarias de máquinas expendedoras, se utilizan para obtener dinero de una institución financiera, la cual es manejando por una tarjeta que posee un chip.”
- **Servicios contables y de computación:** según los autores (Espín et al., 2017) “sociedades dedicadas únicamente a la prestación de servicios de asesoramiento profesional contable” (p.14).

2.1.4.1. Clasificación de las instituciones financieras privadas por su tamaño

El sistema financiero bancario privado se encuentra conformado actualmente por 24 bancos, para la segmentación del banco se determinó según el nivel de activos de cada banco, la información fue obtenida a través de la Superintendencia de Bancos.

Tabla 2-2: Clasificación de las instituciones financieras privadas por su tamaño.

Tipos de bancos	Monto de activos	Número de Bancos
Bancos pequeños	(<200 millones de USD)	16
Bancos medianos	(entre 200 y 1.000 millones de USD)	5
Bancos grandes	(>1.000 millones de USD)	3

Fuente:(Boletines macroeconómicos,2023).

Realizado por: Colcha, E.,2023.

2.1.4.2. Calificación de riesgo de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba

Tabla 2-3: Lista de bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba

Institución Financiera	Firma calificadora de riesgo	Calificación
BANCO GUAYAQUIL S.A.	PCR PACIFIC CREDIT RATING / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA-/AAA
BANCO DEL AUSTRO S.A.	PCR PACIFIC CREDIT RATING / GLOBAL RATING S. A	AA+/AAA-
BANCO INTERNACIONAL S.A.	BANCO INTERNACIONAL S.A.	AAA-
BANCO PICHINCHA C.A.	PCR PACIFIC CREDIT RATING / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA / AAA-
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	PCR PACIFIC CREDIT RATING	AAA-
BANCO SOLIDARIO S.A.	BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA-
BANCO VISION FUND ECUADOR	PCR PACIFIC CREDIT RATING	AA
BANCO PRODUBANCO S.A	PCR PACIFIC CREDIT RATING / BANK WATCH RATINGS S. A	AAA/ AA+

Fuente: (Superintendencia de Bancos ,2023)

Realizado por: Colcha, E.,2023.

2.1.5. Competitividad

Para los autores (Sánchez, Delgado, Quijano y Gómez., 2019) definen, en este contexto, se define como la expresión de la posición relativa de una empresa dentro de su sector o entorno competitivo, esta posición relativa es fundamental en el proceso de generación de valor por parte de la empresa, reflejándose en su rentabilidad, beneficio, excedente financiero o económico, y flujo de efectivo.

Según los autores (Sánchez et al., 2019) mencionan a la evaluación de esta posición relativa aquella que permite determinar si la empresa supera o se encuentra por debajo de la media en términos de rentabilidad o cualquier medida utilizada para la generación de valor, en comparación con otras empresas en su mismo sector o entorno competitivo específico, la competitividad se convierte en un indicador clave para entender el desempeño económico y financiero de la empresa en relación con sus competidores y su capacidad para crear valor en su contexto empresarial.

2.1.6. Indicadores Financieros

Según lo mencionado por (Briones, 2021) considera a los indicadores financieros como instrumentos incondicionales para realizar un análisis financiero en una organización negocio o institución debido a que sus resultados se demuestran a corto plazo y se dan a conocer mediante un estado de situación inicial el mismo que se evaluará con los indicadores de rentabilidad liquidez y solvencia.

En definitiva, es un análisis económico que permite a la entidad bancaria lograr definir sus objetivos debido a que una vez aplicado los indicadores financieros la empresa podrá mejorar su rentabilidad gestionar mejor su cartera y sistematizar sus productos y servicios.

2.1.6.1. Indicador de liquidez corriente

En base a (Banco Central del Ecuador, 2022) menciona al indicador de liquidez a través de los fondos disponibles nos permite ver la capacidad de respuesta de los bancos privados, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

Indicador de liquidez= (Activos líquidos) / (Pasivos exigibles)

2.1.6.2. Indicador de apalancamiento

Según (Banco Central del Ecuador, 2022) menciona, que el siguiente indicador se refiere a la medida en que una entidad financiera tiene acceso a financiamiento tanto interno como externo para respaldar y mantener sus operaciones en curso, es decir, representa los recursos a los que la entidad puede recurrir para mantener su funcionamiento regular.

Indicador de apalancamiento= (Activo Total) / (Patrimonio)

2.1.6.3. Indicador de morosidad

Según (ASOBANCA, 2023) el siguiente indicador consigue medir el tanto por ciento de la cartera improductiva frente al total cartera para su respectivo calculo se necesita; el total de la cartera bruta y por la línea de crédito. Se aplica la siguiente fórmula:

Indicador de morosidad= (Cartera Improductiva) / (Cartera Bruta) * 100

2.1.6.4. *Indicador de solvencia*

Para las autoras (Superintendencia de Bancos ,2022) La solvencia de una entidad financiera bancaria es un indicador fundamental que da cuenta de su fortaleza. Mide la relación entre el volumen de capital disponible y el riesgo que el banco asume.

De acuerdo con el artículo 190 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) las instituciones del Sistema Financiero deben mantener un patrimonio técnico constituido y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%. La fórmula de cálculo es la siguiente:

Indicador de solvencia= (Patrimonio Técnico Constituido) / (Activos ponderados por riesgo)* 100

2.1.6.5. *Indicador del ROA*

Según la (Superintendencia de Bancos ,2023) en su publicación de Notas Técnicas define al ROA “Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de esta ratio representan una mejor condición de la empresa”.

ROA= (Utilidad neta)/(Total Activos)

2.1.6.6. *Indicador del ROE*

Según la (Superintendencia de Bancos ,2023) en su publicación de Notas Técnicas define al ROA “Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de esta ratio representan una mejor condición de la empresa”.

ROA= (Utilidad neta)/(Total Activos)

2.1.6.7. *Indicador de eficiencia*

De conformidad con (ASOBANCA, 2023) el indicador de eficiencia es una medida que evalúa la capacidad de cubrir los gastos operativos con el margen neto financiero. Cuanto más alta sea la eficiencia, mejor será la situación La fórmula de cálculo es la siguiente:

Eficiencia= (Margen neto financiero)/(Gastos operativos)*100

2.1.6.8. *Indicador de cobertura*

Este indicador según la información de la (ASOBANCA, 2023) menciona que la cobertura, “mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de que la cartera improductiva se vuelva incobrable. Mientras más alta es la relación es mejor”. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\text{Cobertura} = \left(\frac{\text{Provisiones de cartera de crédito}}{\text{Cartera improductiva bruta}} \right) * 100$$

2.1.6.9. *Indicador de calidad de activos*

Según lo establecido por (ASOBANCA, 2023) el indicador de calidad de activos estima la relación entre los activos que generan ingresos para la entidad financiera y los pasivos que implican costos. Cuanto más alto sea este indicador, mejor será la calidad de los activos de los bancos privados.

$$\text{Calidad de activos} = \left(\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}} \right) * 100$$

2.1.6.10. *Indicador de intermediación financiera*

Según la información de la ASOBANCA (2023) menciona que la intermediación financiera, “Mide que porcentaje de depósitos se destinan para colocación de créditos”. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\text{Intermediación financiera} = \left(\frac{\text{Provisiones de cartera de crédito}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}} \right) * 100$$

2.1.7. *Análisis FODA*

Según lo indicado por (Ponce, 2019) el análisis FODA es un proceso que implica evaluar tanto los factores internos (fortalezas y debilidades) como los factores externos (oportunidades y amenazas) que afectan a una organización. Es una herramienta sencilla pero efectiva que proporciona una visión general de la situación estratégica de la organización.

2.1.7.1. *Parámetro de puntuación para la calificación de la matriz FODA*

De conformidad con (Andrade, 2023) determina las siguientes calificaciones de los factores tanto internos como externos, se determinará mediante un peso que se determinará en la siguiente tabla:

Tabla 2-4: Detalle de puntaje

Peso	Calificación
0	Nula
1	Baja
3	Media
5	Alta

Realizado por: Colcha, E.,2023

2.1.7.2. Pasos para diseñar el problema y la solución estratégicos generales.

- En cada intersección de Factores Estratégicos se indica la calificación otorgada al grado de intensidad de la relación existente entre ellos.
- Se suman los valores de cada columna (fortalezas y debilidades) y se suman los valores de cada fila (oportunidades y amenazas).
- Se calcula el promedio de filas y columnas.

Se selecciona los factores estratégicos que tengan valores iguales o mayores a tres puntos.

2.1.8. Matriz EFI

Para (Sarchi, 2020) la matriz de evaluación de factores internos es una matriz empleada como un instrumento fundamental para diagnosticar la situación actual dentro de la organización con el fin de poder establecer ventajas que los fortalezcan internamente ante sus competidores. A diferencia del FODA, esta matriz permite una comprensión más directa de las fortalezas y debilidades de la empresa

2.1.9. Matriz EFE

De acuerdo con (Sarchi, 2020) la matriz de evaluación de los factores externos nos otorga una manera más detallada de analizar los factores externos y de que forma la presencia de estos va a afectar a la organización. Al igual que la matriz MEF, este instrumento hace un análisis más a fondo de estos factores a diferencia de la matriz FODA.

2.1.9.1. Parámetros para el análisis e interpretación a través de la matriz EFE Y EFI

Para la calificación de los factores tanto internos como externos, se determinará a través de los valores de los distintos pesos que se detallaran a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 2-5: Peso y calificación de los factores internos y externos.

PESO-FORTALEZAS-DEBILIDADES	CALIFICACIÓN	
Entre 0 (sin importancia) 1 (muy importante)	1.	Debilidad mayor.
	2.	Debilidad menor
	3	Fortaleza menor
	4.	Fortaleza mayor

Fuente: CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Realizado por: Colcha, E; 2023

Para determinar el valor ponderado el mismo deberá ser de un rango mínimo de 1 a un valor máximo de 4, el cual se describe a continuación:

Tabla 2-6: Criterios de calificación

CRITERIO	MÍNIMO	MÁXIMO
VALOR	1	4
Si el valor total es menor a 2,50 señala que la organización es débil internamente.		
Si el valor total es ponderado es mayor a 2,50 se encuentra fuerte internamente.		

Fuente: CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Realizado por: Colcha, E; 2023

2.1.10. Matriz de perfil competitivo

De acuerdo con (Coronel, 2020) la Matriz de Perfil Competitivo (MPC) es una herramienta estratégica que permite analizar y comparar las fortalezas debilidades oportunidades y amenazas de una empresa frente a sus principales competidores se utiliza para evaluar la posición competitiva de la empresa en un mercado específico y para áreas donde se necesita mejorar.

2.1.10.1. Pasos para la construcción de una matriz de perfil competitivo

- Para desarrollar la matriz de perfil competitivo se sigue el siguiente procedimiento:
- Elegir a las empresas más representativas para la evaluación, incluyendo en la lista a la propia empresa.
- Establecer los factores claves o críticos para el éxito de sector empresarial a examinar.
- Instaurar una ponderación a cada factor clave del éxito, tomando un rango de cero a uno, es importante señalar la que suma de la totalidad de los factores clave deber ser igual a uno.
- Se evalúa los diferentes factores se debe formular una escala de Likert, como se detalla a continuación.

Tabla 2-7: Valoración para la matriz perfil competitivo

Ponderación	Significado
1	Debilidad mayor
2	Debilidad menor
3	Fortaleza menor
4	Fortaleza mayor

Fuente: LA MPC Y MPR COMO ALIADAS EN LA ESTRATEGIA

Realizado por: Colcha, E; 2023

- Estipular una calificación a cada empresa competidora y a la propia organización, considerando los factores claves de éxito elegidos.
- Se procede a multiplicar el valor de la ponderación por la calificación dada a las empresas para obtener la puntuación.
- Como resultado de este producto revela el grado de las fortalezas o debilidades de las organizaciones.
- Por último, se realiza la suma de los puntajes obtenidos por cada empresa, la agencia que presenta el puntaje más elevado, se convierte en el competidor más amenazante, mientras que el de menor resultado es el competidor más débil.

2.1.10.2. *Beneficios de la matriz de perfil competitivo (MPC)*

La matriz de perfil competitivo (MPC), además de identificar a los competidores principales presentan los siguientes beneficios:

- Facilita la identificación de áreas que requieren mejoras para igualar o superar a la competencia.
- Permite evaluar a la fortaleza o debilidad relativa de los competidores.
- Contribuye a medir la relevancia de un factor clave para el éxito empresarial en el sector en el que opera.

2.1.11. *Factores clave de éxito*

Un componente importante para la elaboración de la Matriz de Perfil Competitivo es la selección de los factores claves de éxito, las cuales son particularidades que distinguen a una empresa sobre otra. En este sentido corresponden a un número finito de características, procesos o condiciones de carácter interno y externo que son fundamentales para que una organización lleve a cabo su misión.

De acuerdo con (Vásquez, 2019) la correcta determinación de estos factores incidirá en el éxito o fracaso del proceso de evaluación, así como en la obtención de resultados, de ello depende el diseño de las estrategias y la generación de una ventaja que permita lograr el éxito.

2.2. Fundamentación Legal

En el **Artículo 59.**-del Código Orgánico Monetario y Financiero se menciona sobre la Naturaleza de la Superintendencia de Bancos “es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley”(CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO, 2021, pp 35).

En el **Artículo 60.**-del Código Orgánico Monetario y Financiero indica sobre la finalidad de la Superintendencia de Bancos “efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general” (CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO, 2021, pp 35).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de Investigación

En la parte cuantitativa se consideró la información de los boletines macroeconómicos, en particular los índices financieros, para la extracción de datos se utilizó como herramienta estadística el EXCEL.

Según (Hernández, 2022) el enfoque cuantitativo se fundamenta en un diagrama deductivo que busca formular interrogantes de investigación e hipótesis para posteriormente comprobarlas.

En el enfoque cualitativo se aplicaron encuestas abiertas, entrevistas, que se realizaron en una determinada muestra de los bancos privados, y los resultados obtenidos sirvieron para poder dar un punto de vista con bases técnicas y justificación teórica.

De acuerdo con (Hernández, 2022) busca comprender de manera interpretativa contextual y etnográfica este método captura la experiencia de los individuos y estudia fenómenos sociales.

3.2. Diseño

Según (Hernández, 2022) define el diseño no experimental como las variables no se manipulan intencionalmente, sino que sólo se observa y se analiza el fenómeno tal y como es en su contexto natural. Éste a su vez se divide en un estudio transversal o longitudinal.

El siguiente estudio se empleó un diseño no experimental con un estudio transversal debido a que el trabajo de investigación se realizó en los meses de enero-diciembre del año 2023 en los bancos privados de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo donde se recolectó a través de la plataforma de ASOBANCA, 10 indicadores financieros para el análisis comparativo.

3.3. Tipo de investigación

Según (Guzmán, 2019) la investigación de campo debido a que la misma estudia los diferentes fenómenos su objetivo es recoger información de manera precisa en tiempo real, se realiza una

observación minuciosa a través de diversas herramientas como encuestas, entrevistas, prácticas de campo, etc.

El estudio de competitividad será de campo debido a que se realizó las entrevistas a los jefes de agencia y un gerente de 3 entidades financieras privadas; Banco del Austro, Banco Internacional y Banco Solidario, los mismos que conocen los procesos que se llevan a cabo para mejorar la experiencia de los usuarios financieros, además se ejecutó las encuesta a una determinada muestra de 384 usuarios financieros.

3.4. Nivel de investigación

3.4.1. *Descriptivo*

El siguiente trabajo de investigación tuvo un alcance descriptivo debido a que se especificaron y detallaron de forma clara y precisa los datos recopilados de 10 indicadores financieros de los 8 bancos privados de la ciudad de Riobamba, que permitirán analizar la situación de las diferentes entidades financieras privadas.

De conformidad con (Hernández, 2022) la investigación descriptiva la forma de especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, tiene como finalidad recopilar información de manera clara, solo por el investigador.

3.4.2. *Exploratorio*

La presente investigación se orientó a indagar la competitividad de los bancos privados para ello se investigó diferentes fuentes tanto primarias como secundarios de análisis de competitividad a nivel nacional e internacional, para realizar un estudio de competitividad enfocado en la ciudad de Riobamba donde se consultó la información financiera en la ASOBANCA y de manera externa se aplicó entrevistas y encuestas.

De acuerdo con (Hernández, 2022) el alcance exploratorio tiene como objetivo examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

3.4.3. Investigación bibliográfica

Según (Universidad Internacional de la Rioja, 2022) define a la investigación bibliográfica como fuente de información secundaria que busca resolver problema desde diferentes puntos de vista permitiendo al investigador la búsqueda, recopilación, valoración de la información a través de datos bibliográficos.

Como sustento bibliográfico se acudirá a artículos de investigación científica, documentos referentes al tema de investigación, de la misma manera se sondeó información en diferentes páginas web para ampliar los detalles necesarios para el presente trabajo de investigación.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación

3.5.1. Métodos

3.5.1.1. Analítico

Desde el pensamiento de (Orellana,2020) el método analítico se caracteriza en clasificar ordenadamente un todo y por medio de la observación realizar una evaluación de un suceso peculiar.

El método analítico en este estudio se basa en el análisis exhaustivo de datos cuantitativos y cualitativos que permitió conocer las características que diferencia a cada banco privado de la ciudad de Riobamba.

3.5.2. Técnicas de investigación

3.5.2.1. Encuesta

Menciona (Westreicher, 2020) la encuesta es un instrumento de recolección de información la misma que puede ser de manera cualitativa o cuantitativa, es aplicada en una muestra poblacional según nuestro campo de estudio.

Para el trabajo de investigación se empleó la encuesta con la aplicación de KoboToolbox, para la tabulación de datos de manera más rápida y eficiente, a una determinada muestra de 384 usuarios financieros mayores de 18 años siendo el mismo de 198.955 usuarios financieros de los bancos privados de la ciudad de Riobamba que sirvió para recopilar información sobre la satisfacción del

cliente respecto a las diferentes entidades bancarias privadas ubicadas en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.5.2.2. *Entrevista*

Según (Lopezosa,2020) opina que la entrevista es una herramienta fundamental para indagar sobre la información que necesitemos obtener también hay diferentes tipos de entrevistas como; entrevistas, estructuradas, semiestructuradas, no estructuradas.

Para el estudio de competitividad se realizó entrevistas a tres gerentes de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a la vez se buscó obtener información sobre diversos aspectos, como la estrategia competitiva de cada banco, sus enfoques de innovación, las percepciones sobre las fortalezas y debilidades del sector, así como los desafíos y oportunidades que enfrentan en el entorno local.

3.5.3. *Instrumentos de investigación*

3.5.3.1. *Guía de la entrevista*

Los autores (Feria et al., 2020) definen a la guía de la entrevista como “el instrumento metodológico que permite la aplicación del método en la práctica” (p.69).

La guía de entrevista se desarrolló como un instrumento esencial para la entrevista aplicada a la muestra de los gerentes y jefes de agencia para conocer los procesos que se aplican en los bancos privados de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.5.3.2. *Cuestionario*

Mencionan los autores (Cohen & Gómez, 2019) el cuestionario va más allá de ser simplemente un conjunto de preguntas; incluye también directrices que guían la labor del entrevistador. Un aspecto importante es la instrucción inicial, que establece qué debe decir el entrevistador al primer contacto con el entrevistado.

El instrumento que se aplicó a los usuarios financieros fue un cuestionario administrado a través de la aplicación de KoboToolbox que es una herramienta digital esencial para recopilar información que permita conocer sobre la percepción de los socios de los bancos privados en la ciudad de Riobamba.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

En el trabajo de investigación se realizó la siguiente tabla en el cual se explica el número de usuarios financieros de los diferentes bancos privados de la ciudad de Riobamba.

Tabla 3-1: Clientes de los bancos privados de la ciudad de Riobamba.

Bancos	Número de usuarios financieros hasta el mes de junio-2023
PICHINCHA	104.908
AUSTRO	26.592
GUAYAQUIL	21.558
INTERNACIONAL	17.499
PRODUBANCO	10.521
GENERAL RUMIÑAHUI	8.246
SOLIDARIO	6.905
VISION FUND	2.726
TOTAL	198.955

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

Según el criterio de los autores (Arias et al., 2021) mencionan a la población como un conjunto ilimitado y limitado de personas que cumplen con ciertas características en común, la población se considera ilimitada cuando no se tiene la cantidad exacta de participantes del objeto de estudio y se considera limitada cuando existe un número establecido de personas.

3.6.2. Cálculo de la muestra

Se utilizó para el cálculo de la muestra una población infinita debido a que para el siguiente trabajo se tomó como población el número de clientes del mes de junio del año 2023 un total de 198.955 por lo cual se va a utilizar la siguiente formula (Condori, 2020):

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

En donde:

n= muestra

Z = nivel de confianza (1,96)

e=error de muestreo (0,05)

p= probabilidad a favor (0,5)

q= probabilidad en contra (0,5)

Aplicando la fórmula queda de la siguiente manera:

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

n=384

Para el cálculo de la población infinita además se aplicó la herramienta de Excel y de acuerdo con el cálculo de la muestra requerida para este estudio de investigación, se determina que el tamaño óptimo de la muestra será de 384 usuarios financieros.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento análisis e interpretación de datos

La encuesta aplicada a los usuarios financieros analizó el punto de vista de los socios acerca de los bancos privados de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo con el propósito de establecer la competitividad de dicho sector financiero privado, estableciendo estrategias que ayuden a la dinamización social y económica.

Tabla 4-1: Género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	217	57%
Masculino	167	43%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

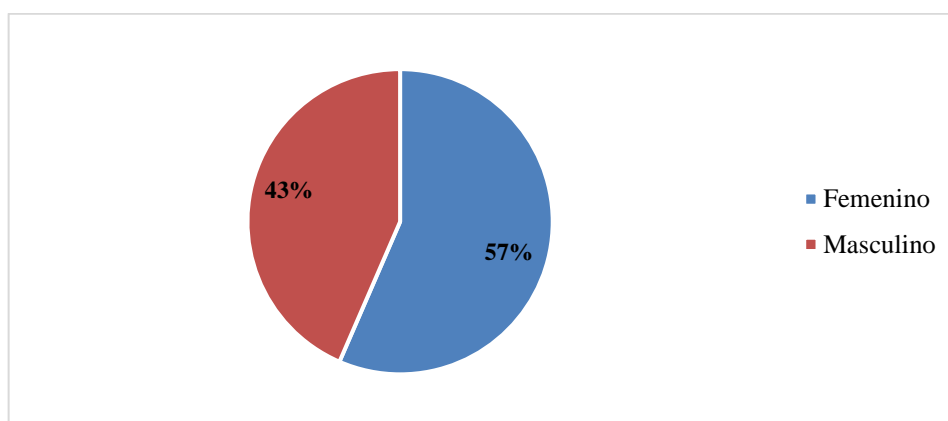


Ilustración 4-1: Género de los usuarios financieros de los bancos privados.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De las 384 personas encuestadas un total de 217 son de género femenino el mismo que equivale al 57% y de género masculino siendo un total de 167 equivalente al 43%, en la encuesta aplicada se denotó que la preferencia en la apertura de una cuenta en los bancos privados es de mujeres siendo la misma una diferencia del 14% a diferencia de los hombres.

Edad

Tabla 4-2: Edad de los socios de los diferentes bancos privados

	Frecuencia	Porcentaje
18-28	148	39%
29-39	122	32%
40-50	81	21%
51 o más	33	9%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

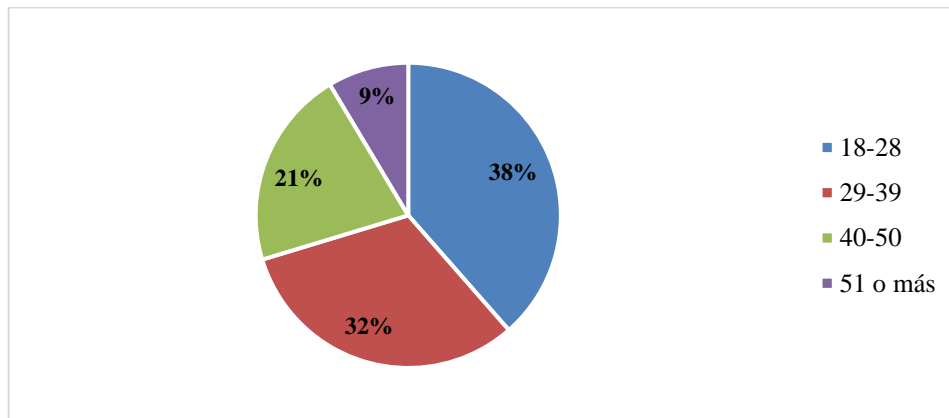


Ilustración 4-2: Edad

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De las 384 clientes de los distintos bancos privados de la ciudad de Riobamba, 148 clientes que equivalen al 39% tienen un rango de edad de entre 18 y 28 años, mientras que de 29 a 39 años tiene un porcentaje de 32% teniendo así un rango de 122 clientes, mientras que de 40 a 50 años tiene un porcentaje de 21% con un rango de 81 clientes y por último de 51 años o más con un porcentaje de 9% obteniendo así un total de 33 clientes, los usuarios financieros en especial los adultos de 18-39 años prefieren acceder a la banca privada mientras que, las personas adultas mayores apenas hacen uso de la banca privada.

Pregunta 1. ¿En cuál de las siguientes entidades financieras privada usted posee una cuenta de ahorros o corriente?

Tabla 4-3: Bancos privados de la ciudad de Riobamba

	Frecuencia	Porcentaje
Banco Pichincha	64	17%
Banco del Austro	54	14%
Banco Produbanco	54	14%
Banco Internacional	52	14%
Banco Solidario	51	13%
Banco Rumiñahui	41	11%
Banco Guayaquil	35	9%
Banco VisionFund	33	9%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

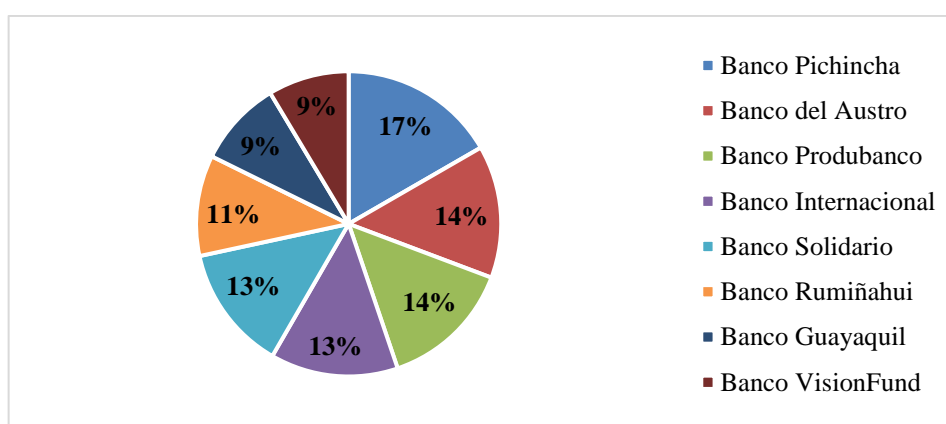


Ilustración 4-3: Bancos privados de la ciudad de Riobamba.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 clientes que se tomaron de los diferentes bancos privados de la ciudad de Riobamba en el año 2023, se distribuyen de la siguiente manera en el Banco Produbanco que equivalen a un total de 14% , en el Banco Pichincha que equivalen al 17% en el Banco del Austro con que equivalen al 14% en el Banco de Guayaquil que equivale al 9% ,el Banco Internacional que representa un 14%, el Banco Rumiñahui con un valor del 11%, el Banco Solidario que representa al 13% y el Banco VisionFund que representa al 9% .

Los bancos privados que poseen un mayor respaldo en cuanto, la aceptación por los usuarios financieros son Banco Pichincha, Banco del Austro y Banco Produbanco por otro lado los bancos que cuentan con una representación mínima de usuarios financieros son Banco Guayaquil y Banco VisionFund.

Pregunta 2. Según su punto de vista ¿Cómo es el servicio de atención al cliente que recibe del banco de su elección?

Tabla 4-4: Servicio de atención al cliente de su banco de preferencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	223	58%
Muy bueno	112	29%
Regular	42	11%
Muy malo	5	1%
Malo	2	0,52%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

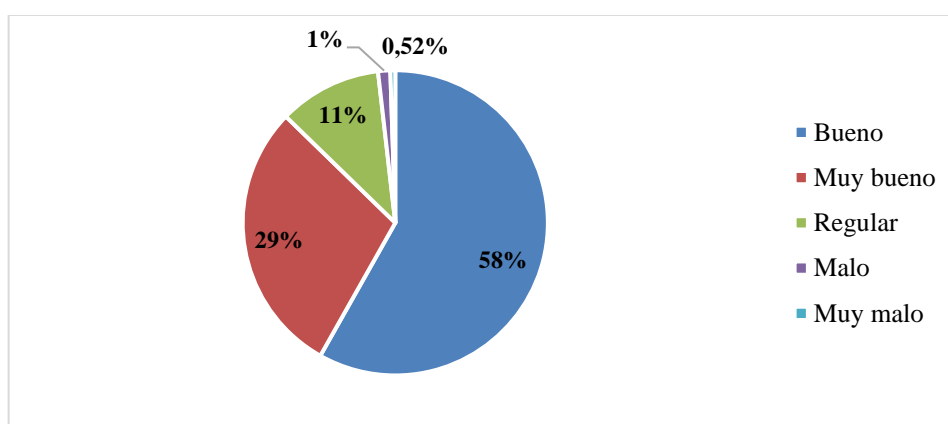


Ilustración 4-4: Servicio de atención al cliente.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, el 58% (223) puntúan la atención del cliente como “Bueno”, seguido del 29% (112) califican como “Muy bueno”, mientras que el 11% (42) responden con “Regular”, un 0,52% (2) responden con “Muy malo” y el 1% (5) han calificado con “Malo”.

Los diferentes bancos privados ofrecen a sus socios un servicio de atención del cliente satisfactorio, el cual permite que los usuarios financieros tengan una imagen positiva de las entidades financieras privadas.

Pregunta 3. Según su criterio ¿Cuál es el tiempo de espera que la entidad financiera privada le otorga para el acceso a productos y servicios físicos?

Tabla 4-5: Tiempo de espera para el acceso a productos y servicios financieros.

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
De 15 a 30 minutos	257	67%
De 30 minutos a 60 minutos	109	28%
Más de 60 minutos	18	5%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

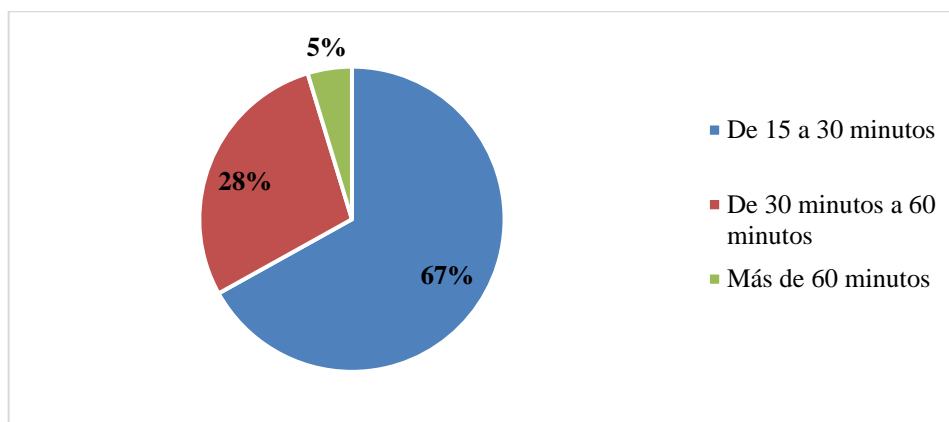


Ilustración 4-5: Tiempo de espera

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, el 67% (257), indica que el tiempo de espera es de 15 a 30 minutos seguido del 28% (109) donde el tiempo de espera fue de 30 a 60 minutos, y por último con el 5% (18) más de 60 minutos.

El tiempo de espera es un factor importante en la eficiencia y calidad de un banco ya que del mismo depende, el nivel de satisfacción de un cliente.

Pregunta 4. ¿Usted utiliza la banca virtual de la institución financiera?

Tabla 4-6: Utilización de la banca virtual

	Frecuencia	Porcentaje
Si	212	55%
No	172	45%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

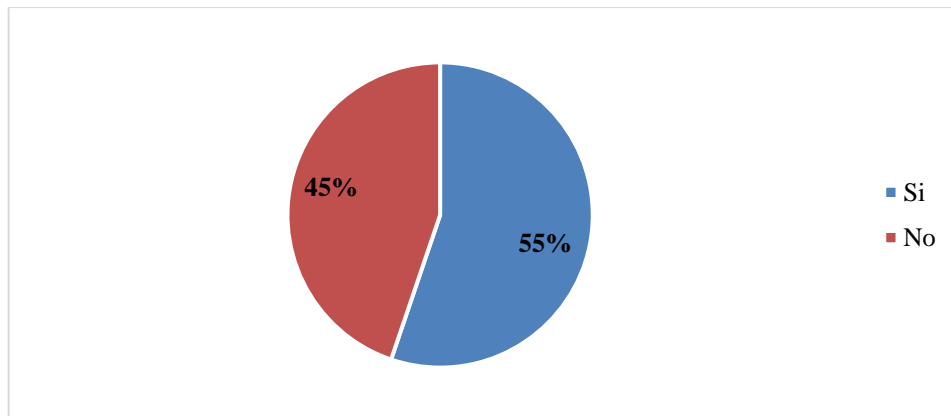


Ilustración 4-6: Utilización de la banca virtual.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, el 55% (212), indica que si utiliza la banca virtual del banco de su preferencia del 45% (172) no utiliza la banca virtual.

La banca virtual forma parte de la innovación tecnológica de los diferentes bancos privados de la ciudad de Riobamba. donde los clientes que utilizan este servicio les permiten facilitar diferentes trámites, sin la necesidad de asistir a las oficinas de los diferentes bancos privados, logrando así minimizar la congestión en los bancos además de ahorrar tiempo.

Pregunta 5. ¿Qué inconvenientes se han presentado al momento de utilizar las plataformas digitales y cajeros automáticos?

Tabla 4-7: Inconvenientes al utilizar las plataformas digitales y cajeros automáticos.

	Frecuencia	Porcentaje
No hay sistema	96	25%
Maquina en mantenimiento	70	18%
No hay saldo	24	6%
Ningún problema	22	6%
Total	212	55%

Realizado por: Colcha, E.,2023

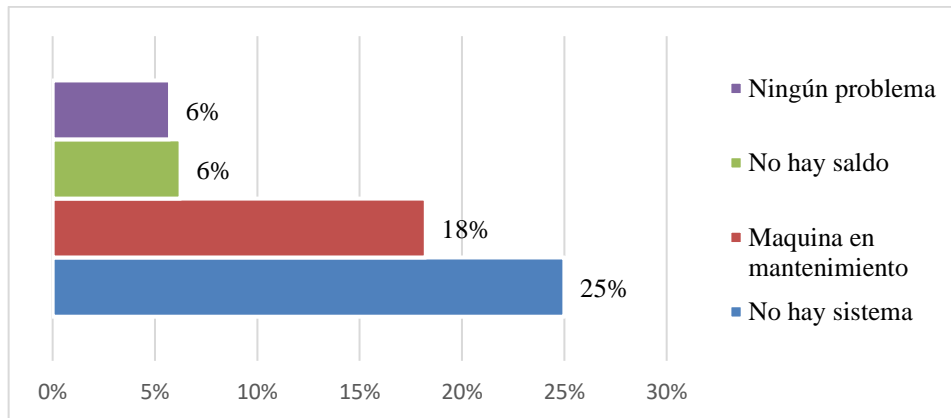


Ilustración 4-7: Inconvenientes en el uso de los medios digitales.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 212 socios encuestados que, si utilizan la banca virtual, el 25% (96), indica como su inconveniente que no hay sistema en los cajeros automáticos, seguido del 18% (70) opinan que los cajeros automáticos se encuentran en mantenimiento, seguido del 6% (24) en el cual señala que no hay saldo en los cajeros automáticos y por último del 6% (22) que tienen otro tipo de inconveniente.

Los inconvenientes que suceden en los bancos privados, en relación con las plataformas digitales afecta a los clientes y les provoca cierto tipo de inconformidad que no esperan, la mejor manera de minimizar estos inconvenientes es dar mantenimiento de manera constante a los sistemas de información en horarios que no perjudiquen a los socios de los demás bancos privados.

Pregunta 6. ¿Cómo es el nivel de seguridad digital del banco de su preferencia?

Tabla 4-8: Seguridad digital

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	245	64%
Muy bueno	103	27%
Regular	28	7%
Malo	6	2%
Muy malo	2	0,52%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

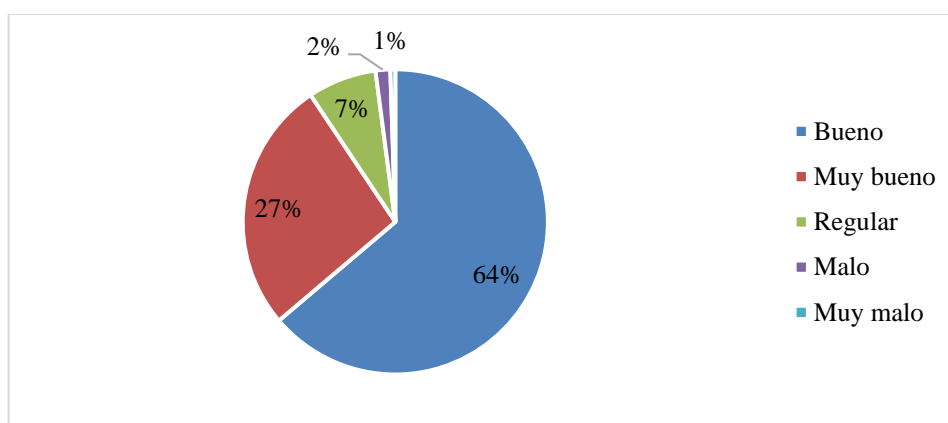


Ilustración 4-8: Seguridad digital del banco de su preferencia.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, el 64% (245) puntúan la atención del cliente como “Bueno”, seguido del 27% (103) califican como “Muy bueno”, mientras que el 7% (28) responden con “Regular”, un 2% (6) responden con “Malo” y el 0,52% (2) han calificado con “Muy malo”.

El nivel de seguridad digital según las respuestas de los diferentes socios es aceptable denotando que los clientes sienten que sus fondos están seguros en su entidad financiera de confianza, y apenas un porcentaje pequeño equivalente a dos personas se sienten desconformes con el nivel de seguridad que ofrece su entidad financiera privada.

Pregunta 7. ¿Qué tipo de servicios a solicitado usted en su entidad financiera?

Tabla 4-9: Servicios que ofrece en su entidad financiera.

	Frecuencia	Porcentaje
Crédito	144	38%
Inversiones	87	23%
Hipotecario	39	10%
Ninguno	114	30%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

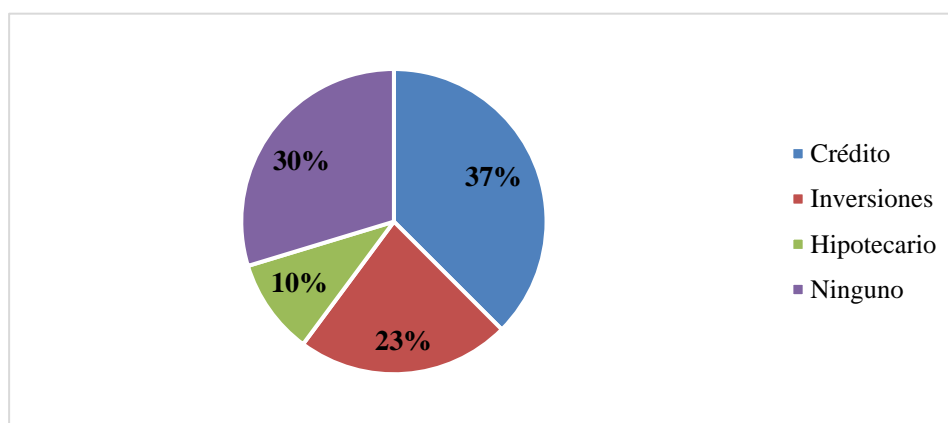


Ilustración 4-9: Servicios que ofrece en su entidad financiera.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados que han solicitado los diferentes tipos de servicios de la entidad financiera privada tenemos, el 38% (144), indica que han solicitado crédito seguido del 23% (87) han solicitado el servicio de inversiones de la entidad financiera privada, además el 10% que equivale a 39 socios han solicitado el servicio hipotecario mientras que el 30% (114) no han solicitado ningún tipo de servicio de su respectiva entidad privada.

Los créditos son los productos financieros más solicitados debido a que fortalece la dinamización económica del país, las inversiones en cambio sirvieron a las entidades financieras a otorgar otros tipos de créditos para cumplir las metas de los diferentes socios y por último el hipotecario que tiene como finalidad ayudar a los socios a tener su anhelada casa propia.

Pregunta 8. ¿Cuál es el tipo de crédito que ha adquirido con su banco de confianza?

Tabla 4-10: Tipos de crédito.

	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	52	14%
Crédito productivo	42	11%
Crédito de consumo	24	6%
Crédito educativo	11	3%
Crédito inmobiliario	15	4%
Crédito de vivienda	-	-
Total	144	38%

Realizado por: Colcha, E.,2023

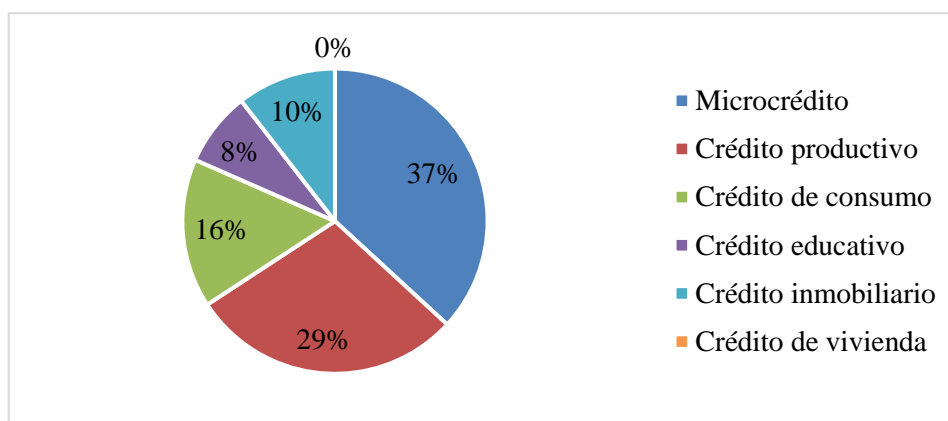


Ilustración 4-10: Tipos de crédito.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, apenas 144 socios accedieron a un tipo de crédito el que equivale al 38% el mismo que se encuentra dividido en el 11% (42) en lo que es el microcrédito seguido del 14% (52) conocido como el crédito productivo, por consiguiente, con 6% (24) que equivale al crédito de consumo, además con el 4% (15) adquirieron el crédito educativo, y a la vez con un 3% (11) obtienen un crédito inmobiliario.

Los diferentes tipos de crédito son importantes para el desarrollo de las diferentes familias riobambeñas, gracias a los mismos se pueden organizar diferentes actividades y cumplir los objetivos planteados.

Pregunta 9.¿Cree usted que el interés que se le otorga por sus inversiones a plazo fijo es conveniente?

Tabla 4-11: Interés que se le otorga por sus inversiones a plazo fijo.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	14%
No	34	9%
Total	87	23%

Realizado por: Colcha, E.,2023

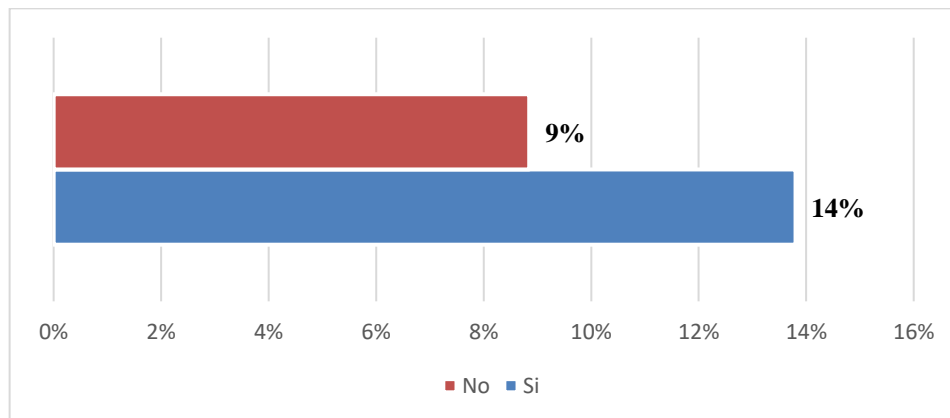


Ilustración 4-11: Interés por sus inversiones de plazo fijo.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, 87 socios adquieren el producto de tasas pasivas como las inversiones donde el 14% (53), están de acuerdo con la tasa de interés que le proporciona la entidad financiera privada mientras que el 9% (34) de los socios están en desacuerdo con la tasa de interés proporcionada por el banco privado.

Las inversiones se adquieren debido a la necesidad de obtener liquidez en el futuro, la flexibilidad en las condiciones de inversión, la mitigación del riesgo, la consecución de objetivos financieros a corto plazo y la diversificación de la cartera, cada socio puede tener sus propias razones específicas basadas en sus circunstancias y objetivos financieros individuales.

Pregunta 10. ¿Qué productos y servicios cree usted que debe mejorar su banco de preferencia?

Tabla 4-12: Productos y servicios que debe mejorar su banco de preferencia.

	Frecuencia	Porcentaje
Atención oportuna al cliente	115	30%
Eficiencia en la resolución de inconvenientes	50	13%
Facilidad al momento de adquirir un crédito	69	18%
Trato amable	21	5%
Promocionar más servicios y productos	109	28%
Ninguno	20	5%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

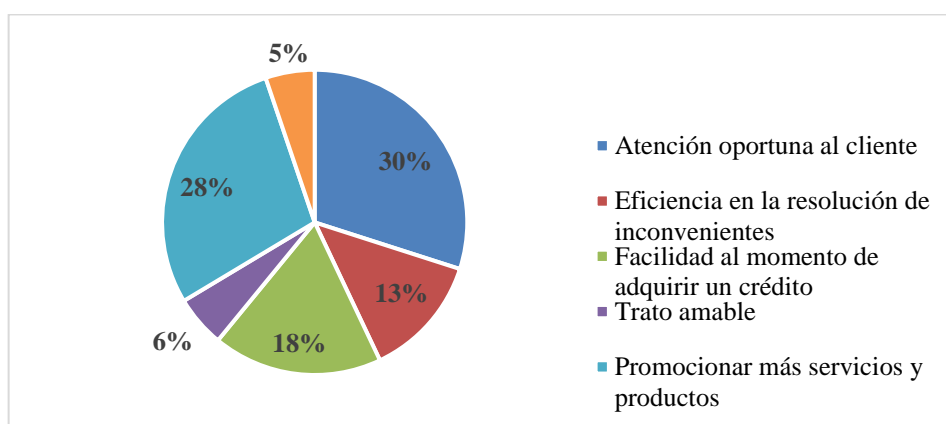


Ilustración 4-12: Productos y servicios que debe mejorar su banco de preferencia.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, el 28% (109) según el punto de vista de los socios promocionar más servicios y productos, mientras que el 30% (115) opinan que una atención oportuna al cliente, seguido del 24,48% (94) donde la facilidad al momento de adquirir un crédito, además con el 13% (50) con la eficiencia en la resolución de inconvenientes, además el trato amable con el 5% (21), y por último la opción ninguna con un total del 5% (20).

Los bancos deben perfeccionar sus productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de los clientes, y así mantenerse competitivos en el mercado, adaptarse a los avances tecnológicos, cumplir con las regulaciones, garantizar la satisfacción del cliente y fomentar la innovación y diferenciación, la mejora continua es esencial para el éxito de los bancos en el entorno financiero actual.

Pregunta 11. ¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?

Tabla 4-13: Innovación y adopción de tecnologías financieras.

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	230	60%
Muy bueno	112	29%
Regular	36	9%
Malo	6	2%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

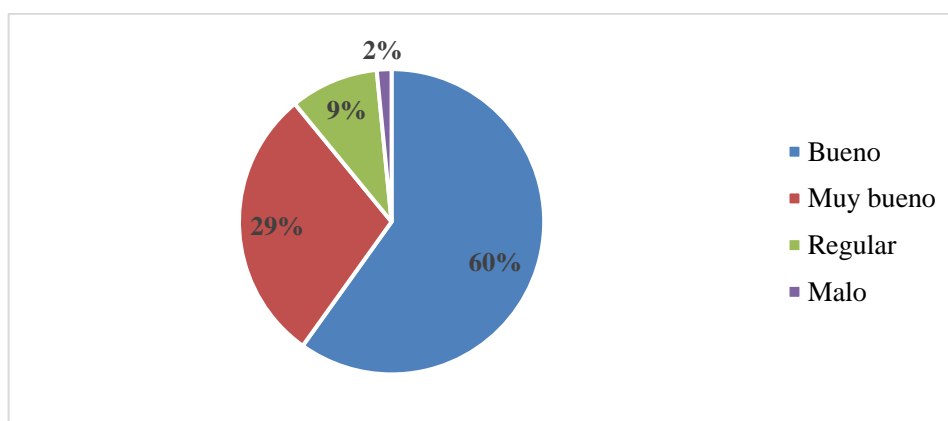


Ilustración 4-13: Innovación y adopción de tecnologías financieras.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, el 60% (230) puntúan la atención del cliente como “Bueno”, seguido del 29% (112) califican como “Muy bueno”, mientras que el 9% (36) responden con “Regular”, un 2% (6) responden con “Malo”.

En términos de innovación los socios se encuentran satisfechos con el nivel de innovación y de tecnologías financieras que pueden variar entre los usuarios y depender de factores como, la confianza en la seguridad y privacidad de los datos, así como las expectativas individuales, además, los desafíos técnicos, como problemas de conectividad o interrupciones del servicio, pueden afectar la satisfacción del usuario.

Pregunta 12. ¿Qué valora usted de su entidad financiera de preferencia?

Tabla 4-14: Valora usted de su entidad financiera de preferencia.

	Frecuencia	Porcentaje
Confianza	119	31%
Credibilidad	118	31%
Innovación	77	20%
Integridad	49	13%
Excelencia	21	5%
Total	384	100%

Realizado por: Colcha, E.,2023

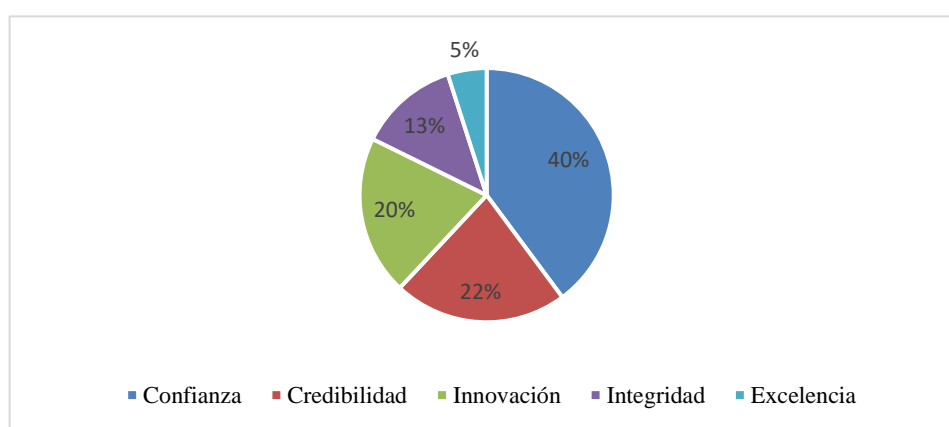


Ilustración 4-14: Valora usted de su entidad financiera de preferencia.

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación: De los 384 socios encuestados, con un 31% (119) valoran la confianza, a continuación, con 31% (118) que corresponde a la credibilidad, seguido 20% (77) que valoran la innovación, además del 13% (49) valoran la integridad, y por último el 5% (21) consideran la excelencia en el banco de preferencia.

Cabe mencionar que los valores de un banco privado pueden variar según su visión, misión y estrategia específicas, estos valores son la base de su cultura organizacional y guían la forma en que el banco se relaciona con sus clientes, empleados y comunidad en general.

4.1.1. Análisis de la entrevista Banco Solidario dirigida al Ing. Elio Brito

Tabla 4-15: Entrevista dirigida al Ing. Elio Brito

N°	Preguntas	Entrevista	Análisis
1	¿Qué medidas o acciones optó el Banco Solidario para destacarse frente a su competencia?	Las principales acciones que ha tomado el Banco Solidario para destacarse en el sector bancario es la innovación.	El banco Solidario ha considerado que la mejor manera de destacarse frente a la competencia es por medio de la innovación tecnológica.
2	¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco Solidario?	Tiene una calificación AAA-ratificando de esa manera, su excelente trayectoria lo que conlleva que la rentabilidad sea favorable.	El banco al poseer la calificación de riesgo más alta es una institución financiera confiable, en el cual los usuarios financieros pueden confiar sus ahorros.
3	¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco Solidario a sus clientes son atractivas y rentables?	Las tasas activas como pasivas son unas tasas convenientes y atractivas además que, a través de nuestros diferentes programas de ahorros.	Al ser un banco que ofrece programas de ahorro con tasas de intereses atractivas les permite generar confianza en los depositantes.
4	¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?	De manera constante se realizan encuestas de satisfacción al cliente además existen diversos canales para que los clientes presenten reclamos.	La percepción del cliente es un factor clave para mantener la fidelidad de los clientes.
5	¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?	Se aplica la metodología, normalización de deudas el mismo que consiste en un cambio de crédito.	La mejor manera de reducir la cartera vencida de sus socios es por medio de la normalización de deudas.
6	¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco Solidario y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?	Por medio de nuestros sistemas digitales se busca minimizar que el cliente vaya al banco, entre los principales beneficios es priorizar el tiempo.	En pleno siglo XXI donde la aplicación de diferentes alternativas tecnológicas busca priorizar el tiempo de los usuarios financieros.
7	¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?	Valorar el trabajo de los miembros del equipo compartiendo de manera mutua las zonas de trabajo	El trabajo en equipo es importante para el banco Solidario, el cual ha tomado como propósito el compartir el área de trabajo.
8	¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?	Se han obtenido premios a nivel nacional e internacional como por ejemplo el Premio País Platino a los Innovadores Financieros, por el producto "Alia Mi Socia".	Banco Solidario ha ganado diferentes premios debido a su motivación por posicionarse como una entidad bancaria sólida y confiable.

Fuente: Encuestas aplicada a los jefes de agencia y gerente general de los bancos privados de la ciudad de Riobamba 2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

4.1.2. Análisis de la entrevista Banco del Austro a la Ing. Martha Córdova

Tabla 4-16: Análisis a la Ing. Martha Córdova

N°	Preguntas	Entrevista	Análisis e interpretación
1	¿Qué medidas o acciones optó el Banco del Austro para destacarse frente a su competencia?	El Banco del Austro frente a la competencia tiene varios aspectos los cuales son tomados en cuenta; una el servicio nuevos productos y el tener una calificación de ser un banco solvente y que respalde a la ciudadanía.	El banco del Austro ha considerado que la mejor manera de destacarse frente a la competencia es por medio de la innovación tecnológica.
2	¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco del Austro?	Banco del Austro tiene una calificación AAA esta es una de las calificaciones más altas donde el banco ha cumplido con todos los estándares solicitados.	El banco al poseer la calificación de riesgo más alta es una institución financiera confiable, en el cual los usuarios financieros pueden confiar sus ahorros.
3	¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco del Austro sus clientes son atractivas y rentables?	En efecto las tasas que nosotros estamos otorgando tanto activas como pasivas son unas tasas bastante competitivas y tentadoras realmente estamos ofreciendo al momento buenas tasas tanto en captaciones como en colocaciones.	Banco del Austro al contar con tasas activas y pasivas accesibles permite a los usuarios financieros acceder a diferentes tipos de crédito.
4	¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?	La temática que se está utilizando actualmente en la capacitación a los funcionarios es vía Teams, capacitaciones diarias, el banco está teniendo una gama de nuevos productos, los cuales se está capacitando diariamente para que los oficiales y los funcionarios se encuentren con el conocimiento total.	La capacitación digital que reciben los funcionarios del banco del Austro es por la herramienta Teams de manera diaria para seguir actualizándose en los conocimientos necesarios, para la resolución de problemas de los usuarios financieros.
5	¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?	Para la reducción y prevención de la cartera vencida se ha ejecutado: la prevención a través de un correcto análisis de crédito, la recuperación realizando acercamientos tanto personales telefónicos por WhatsApp.	Se realiza acercamientos por medio de WhatsApp para notificar a los usuarios el pago de los créditos además antes de otorgar un crédito se realiza un análisis de crédito.
6	¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco del Austro y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?	Banco del Austro actualmente tiene todo en medios electrónicos ofrece cajeros automáticos, banca móvil, banca digital, tenemos también el Chat Bot es decir que el cliente puede comunicarse a través del WhatsApp, a los clientes empresariales cuentan con Cash Management.	El banco del Austro a través de diferentes medios electrónicos permite a los usuarios financieros, satisfacer sus necesidades desde cualquier lugar, además de incluir una cuenta especial para clientes empresariales como es el Cash Management.
7	¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?	Para mejorar el trabajo en equipo el Banco del Austro tiene varias estrategias la cual consiste en realizar motivaciones diarias, semanales de los funcionarios a fin de que iniciemos el día completamente motivado.	Se realiza como principal estrategia para el trabajo en equipo las motivaciones diarias y semanales con la iniciativa de iniciar completamente motivados el personal de Banco del Austro.
8	¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?	Somos totalmente competitivos en medios electrónicos, en servicios a los clientes, otorgando incluso servicios electrónicos a través de terceras empresas.	Banco del Austro se encuentra actualmente competitivo en términos de tecnología de tal manera que ofrece cajeros automáticos a terceras personas.

Fuente: Encuestas aplicada a los jefes de agencia y gerente general de los bancos privados de la ciudad de Riobamba 2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

4.1.3. Análisis de la entrevista Banco Internacional-Eco. Ronald Freire

Tabla 4-17: Entrevista al Eco. Ronald Freire

No	Preguntas	Entrevista	Análisis
1	¿Qué medidas o acciones optó el Banco Internacional para destacarse frente a su competencia?	Banco Internacional siempre ha estado enfocado al sector corporativo empresarial principalmente no sin que eso signifique, que el banco no ofrece otro tipo de productos y servicios.	Se caracteriza por ser un banco especializado en el sector corporativo, pero también ofrece productos y servicios para personas naturales.
2	¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco Internacional?	El Banco Internacional ratifica su calificación en AAA- esa es la calificación más alta, en resumen, significa que los indicadores en general el manejo del riesgo son óptimos por tanto genera un riesgo mínimo para el depositante, genera un riesgo mínimo para los clientes del banco	Al contar con una calificación de riesgo confiable permite al depositante tener un riesgo mínimo en sus transacciones, brindando así confianza a los usuarios financieros.
3	¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco Solidario sus clientes son atractivas y rentables?	No podemos pasarnos en el techo de crédito y vivienda crédito comercial etc., en cuanto a las tasas del pasivo son razonablemente competitivas, porque el inversionista no solo busca rentabilidad del también busca seguridad, confianza, acceso a canales de tecnología a nivel nacional e internacional.	Son tasas razonables para el inversionista tanto en tasas activas y pasivas donde el usuario financiero también obtenga beneficios de sus ahorros.
4	¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?	El banco tiene muchas aristas en este sentido queremos llegar al 2025 a ser el número uno, pero queremos seguir siéndolo y entre ellos es la calidad de servicio al cliente tal es así que tenemos varias áreas de capacitación y formación digital, presencial para los funcionarios digital a empresas externas que proveen capacitaciones en línea en lo que los funcionarios una parte son obligatorias, las capacitaciones de otra parte son voluntarias.	Banco Internacional, mantiene como objetivo ser el mejor banco para el año 2025 ejecutando diferentes acciones como; llamadas por Call Center a los usuarios financieros, capacitaciones a clientes empresariales de manera voluntaria y obligatoria, capacitaciones de manera presencial, formación digital.
5	¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?	Banco Internacional, al haberse especializado en el segmento PYME empresarial corporativo ha hecho que a través de los años entendamos bien el desenvolvimiento de este tipo de personas y este tipo de empresas, el riesgo que conllevan los distintos sectores de la economía, nuestros modelos de evaluaciones de créditos considero que son los mejores del mercado por eso tenemos la cartera vencida más baja del mercado en ocasiones de 0,30 es decir que menos de la mitad del 1% el 0,4% en ocasiones se encuentra vencida al final del mes por lo tanto el 99.6% de la cartera de clientes pagan al día sus obligaciones, lo cual es extraordinario en el sistema financiero.	El banco Internacional permite a los usuarios financieros acceder a la normalización de deudas, cuotas del crédito según su capacidad de pago.
6	¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco Internacional y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?	Banco Internacional, estamos al día con las necesidades tecnológicas de las personas y de las empresas, para la seguridad del usuario tenemos aplicaciones del Cash Management, la lucha que nosotros hacemos con nuestros clientes en educación financiera en la cual todo debería hacerlo con la tecnología en sus manos y acá debería minimizarse la presencia física de los clientes.	Para banco Internacional es importante que los clientes puedan acceder desde cualquier dispositivo digital a la información de su banco priorizando en sí, su seguridad.
7	¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?	Dentro de Banco Internacional a nivel nacional y principalmente aquí en nuestra oficina principal de Riobamba, pienso que la aplicación adecuada del trabajo en equipo es tener transparencia, comunicación adecuada, cercanía, ejemplaridad, solidez, decisión	Manifiesta el gerente de Banco Internacional es una empresa que se preocupa por sus miembros de tal manera que se encuentran en constante formación además de contar

		principalmente el de ejemplaridad porque nuestros colaboradores están en constante formación y ellos miran el constante ejemplo de sus superiores la forma del qué y el cómo se hacen las cosas, teniendo claro sus habilidades, teniendo claras sus destrezas, que tienen que mejorar y teniendo claro el por qué estamos aquí, cuál es nuestro propósito del banco en la sociedad ,cuál es el propósito de mi persona como funcionario ante la sociedad, ayudar al desarrollo económico, ayudar al desarrollo bancario de los clientes a la eficiencia, etc.	con valores como la honradez, ejemplaridad, cercanía, comunicación clara la misma que permite que los compañeros de trabajo puedan estar ambiente agradable.
8	¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?	Desde el año 2022 en nuestro plan estratégico al 2025 nos propusimos llegar como la institución número uno en desarrollo tecnológico en innovación, en beneficio de nuestros clientes principalmente de la sociedad en general y del cliente interno que somos los que demandamos de este tipo de requerimientos, el uso de herramientas tecnológicas, que los clientes disponen y que seguimos desarrollándolas créditos en línea ,inversiones en línea, aperturas de cuenta en línea transferencias y pagos en línea, al banco solamente que haga falta algún momento venir a saludar con alguien pero ya no venir a hacer requerimientos y que todo se lo haga desde su casa desde su oficina o desde su trabajo.	Ser el banco número uno en innovación tecnológica es el principal propósito de Banco Internacional, además de minimizar la visita del banco a los usuarios financieros para la solicitud de diferentes servicios, y que solo regresen al banco en un debido momento.

Fuente: Encuestas aplicada a los jefes de agencia y gerente general de los bancos privados de la ciudad de Riobamba 2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

4.2. Discusión de resultados

En el siguiente trabajo de investigación se logró comprobar mediante el análisis de la aplicación de encuestas y entrevistas, la competitividad de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba, el cuestionario se aplicó a una muestra de 384 usuarios financieros de los diferentes bancos privados de la ciudad de Riobamba se puede denotar que 64 usuarios financieros poseen una cuenta en banco Pichincha siendo uno de los bancos más confiables no obstante es importante destacar que el tiempo de espera es un factor clave para medir la satisfacción del cliente siendo así el tiempo de espera que manifiestan los usuarios financieros es de 15 a 30 minutos en 40 usuarios, mientras que 20 usuarios el tiempo de espera es 30 a 60 minutos y 4 usuarios no utilizan las plataformas digitales, en cambio en los diferentes bancos según las entrevistas realizadas confirman que para medir la satisfacción del cliente se realizan llamadas, encuestas, o cuentan con ChatBot para satisfacer las dudas de los usuarios financieros.

El banco que carece de usuarios financieros es el banco VisionFund en donde se puede denotar que apenas 6 usuarios utilizan las plataformas digitales y 29 usuarios no, de manera general el inconveniente que declaran los usuarios financieros que tienen con las plataformas digitales es; no hay sistema, no haber saldo además hay usuarios financieros que se encuentran totalmente satisfechos del servicio que ofrece los diferentes bancos privados, en la entrevista que se aplicó a los encargados de los 3 bancos privados de la ciudad de Riobamba afirmaron que se encuentran en constante innovación tecnológica e infraestructura.

La seguridad digital es un aspecto clave con respecto a la protección de fondos de los usuarios financieros la gran mayoría se sienten conforme con la seguridad digital que ofrece su banco de preferencia reafirmando la confianza en los bancos privados, los encargados de los bancos favorecen el uso de seguridad digital a través de respaldo a las cuentas, tarjetas de débito y crédito además de dar capacitaciones a su equipo de trabajo.

Los jefes de agencia encargados de los diferentes bancos privados manifiestan que las tasas activas y pasivas son atractivas y cumplen con lo establecido según la Superintendencia de Bancos permitiendo así se refleje la preferencia de los usuarios financieros por adquirir productos financieros como; microcrédito, crédito productivo, crédito de consumo siendo los mismos los más solicitados, además los bancos privados para mantener la fidelidad de los clientes realizan diferentes estrategias de comercialización, y en el caso de haber mora en el crédito adquirido los bancos privados aplican la normalización de deudas.

Los usuarios financieros valoran más de los bancos privados la confianza y credibilidad que proporcionan los bancos de su preferencia no obstante es importante destacar que los cambios en innovación tecnológica a los usuarios les ha facilitado los procesos que antes se realizaban de manera física y ahora se pueden realizar en la comodidad de su hogar, banco Internacional en particular favorece a usuarios financieros en el ámbito corporativo a través de capacitaciones que le permiten mejorar al socio su empresa y a la vez es el banco que presenta la cartera vencida más baja del mercado.

Para corroborar el trabajo de investigación se comprueba en Reporte de transacciones 2019-2022, por los autores Rodríguez, Villareal, Granizo, Vela, Santillán, Estrella (2023) donde mencionan “la transformación digital de la banca genera una mayor confianza para los ecuatorianos, en el año 2022, las empresas presentan cambios en sus preferencias y el principal canal utilizado para sus montos transaccionados es el canal digital de internet” (p.23).

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y analizar los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios financieros y de las entrevistas se confirma la confianza, credibilidad, de los usuarios financieros en los diferentes bancos privados de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO V



5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título de la propuesta

Análisis de la competitividad en los bancos privados de la ciudad de Riobamba año 2023.

5.2. Antecedentes

Tabla 5-1: Antecedentes de Banco Pichincha y Banco Guayaquil

BANCOS PRIVADOS		
FUNDACIÓN	11 de abril de 1906	22 de diciembre de 1923
SUCURSALES	4	3
TRAYECTORIA/AÑOS	117	100
ANTECEDENTES	Según (Banco Pichincha, 2021) es una compañía financiera que inicia sus actividades en Ecuador en 1906, comprometido con el progreso económico en los países donde se llevan a cabo las actividades económicas, cuenta con una posición de liderazgo en el mercado ecuatoriano, donde es la mayor institución bancaria y tiene presencia también en Perú, Colombia, España y Miami	Su primera denominación a partir de su creación fue de Sociedad Anónima Banco Italiano, el 24 de septiembre de 1941, mediante una nueva escritura pública, se lo denominó Banco de Guayaquil para luego el 12 de junio de 2014, mediante un cambio de imagen, se lo denomina con su nombre actual Banco Guayaquil además tiene operaciones en Perú, Colombia y España(Banco Guayaquil, 2023).



Realizado por: Colcha, E.,2023

Tabla 5-2: Antecedentes de Banco General Rumiñahui y Banco Internacional.

BANCOS PRIVADOS		
FUNDACIÓN	28 de junio de 1988	22 de diciembre de 1973
SUCURSALES	1	2
TRAYECTORIA/AÑOS	35	51
ANTECEDENTES	Banco General Rumiñahui nació como respuesta a las necesidades financieras de las Fuerzas Armadas del Ecuador. A partir de entonces creció de ser un banco pequeño a ser el "Mejor Banco Mediano del país"(Banco General Rumiñahui, 2022)	Banco Internacional se diferencia por su solidez, tiene presencia a nivel nacional y su enfoque en el sector productivo; así como por su liderazgo en servicios y actividades de comercio exterior. Banco Internacional integra al Grupo IF que opera en América desde hace más de sesenta años. Adicional tiene presencia en Estados Unidos, Perú, Guatemala, Venezuela, Curazao, Ecuador(Banco Internacional, 2020).



Realizado por: Colcha, E.,2023

Tabla 5-3: Antecedentes de Banco Produbanco y Banco del Austro.

BANCOS PRIVADOS		
FUNDACIÓN	12 de agosto de 1978	28 de noviembre de 1977
SUCURSALES	1	3
TRAYECTORIA	45	46
ANTECEDENTES	En sus primeros años, Produbanco se centró en la prestación de servicios bancarios tradicionales, como préstamos, depósitos y transferencias. Sin embargo, a medida que el banco creció, comenzó a ofrecer una gama más amplia de servicios, incluyendo seguros, inversiones y banca electrónica. Produbanco opera en países como; Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Islas Caimán, Nicaragua, Panamá(Banco Produbanco, 2023).	Banco del Austro inicia su recorrido en la ciudad de Cuenca desde donde creció y se transformó en una institución financiera líder en la región convirtiéndose en una entidad bancaria sólida y confiable, que ha ido innovándose y transformándose en una institución competente, ágil, con conciencia ecológica/sustentable, que desea mantenerse actualizada tecnológicamente y con un excelente servicio(Banco del Austro, 2023).

Realizado por: Colcha, E.,2023

Tabla 5-4: Antecedentes Banco VisionFund y Banco Solidario

BANCOS PRIVADOS		
FUNDACIÓN	5 de mayo de 1995	28 de noviembre de 1996
SUCURSALES	1	1
TRAYECTORIA/AÑOS	28	27
ANTECEDENTES	La entidad financiera tiene como finalidad respaldar la estrategia de Desarrollo Transformador Sostenible implementada por World Vision International y World Vision Ecuador, quienes colaboran en equipo bajo patrocinio en sectores que presentan altos índices de vulnerabilidad, la transformación estratégica ha permitido que su trabajo se base especialmente en potenciar el bienestar de los niños y niñas, aplicando acciones de capacitación dirigida a los padres de familia con el fin de que puedan obtener nuevas habilidades. Al ser un banco con apoyo internacional funciona en 28 países de los continentes de África, Asia y América Latina(Banco VisionFund, 2021).	El compromiso con nuestra misión social, el apoyo a los microempresarios, la transparencia en nuestras operaciones, juntamente con la solidez de nuestros indicadores financieros, nos permite contar con la participación de accionistas e inversionistas extranjeros en el financiamiento de nuestras operaciones de crédito, las que contribuyen a la reducción de la pobreza en el Ecuador (Banco Solidario, 2018)

Realizado por: Colcha, E.,2023

5.3. Objetivo General

Comparar la competitividad de los bancos privados en los meses de enero a junio del año 2023, a través de los indicadores financieros (liquidez, apalancamiento, morosidad, calidad de activos,

solventia, ROA, ROE, cobertura, intermediación financiera) identificando además fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

5.4. Estructura de la propuesta

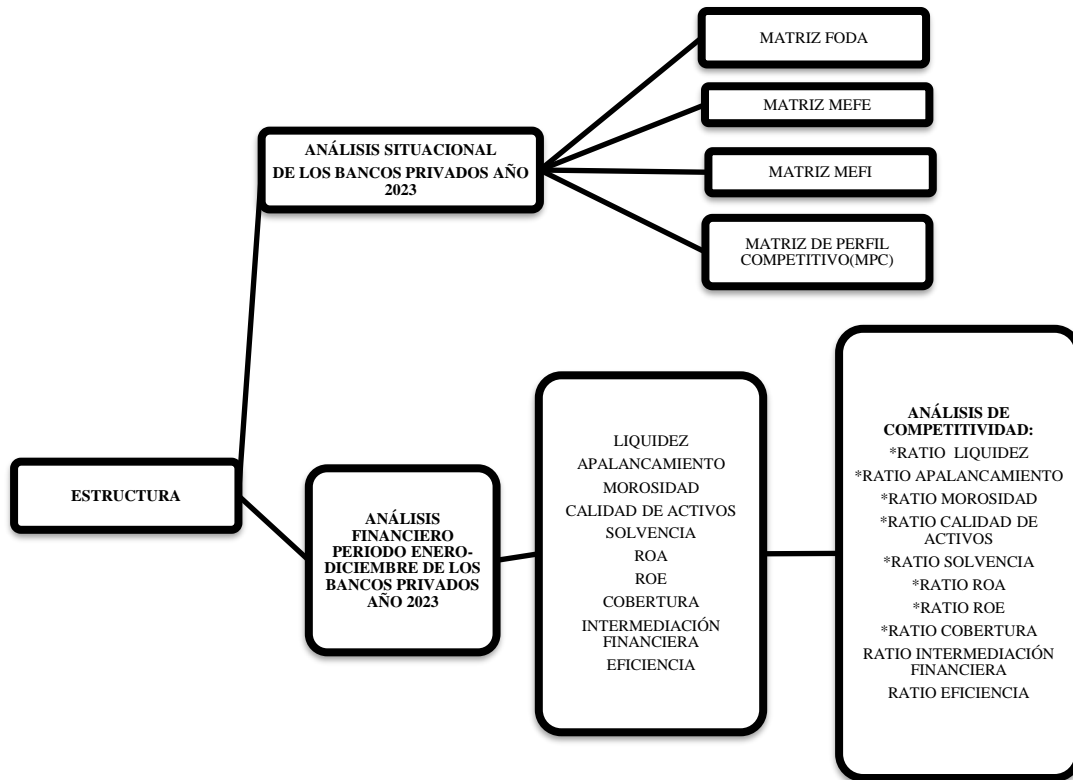


Ilustración 5-1: Estructura de la propuesta

Realizado por: Colcha, E.,202

5.5. Herramientas de análisis situacional

5.5.1. Análisis FODA

Tabla 5-5: Análisis FODA

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. Morosidad en cartera vencida en microcrédito.</p> <p>D2. Baja colocación de los distintos tipos de créditos.</p> <p>D3. Baja tasa de interés por inversiones.</p> <p>D4. Tiempo de espera en el servicio al cliente.</p> <p>D5. Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.</p> <p>D6. Gestión de riesgos.</p>	<p>A1. La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.</p> <p>A2. Vulnerabilidad en su sistema informático.</p> <p>A3. Cambios climáticos inesperados.</p> <p>A4. Riesgo de morosidad de cartera.</p> <p>A5. Inestabilidad económica.</p> <p>A6. Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.</p>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. Red de bancos a nivel nacional.</p> <p>F2. Innovación de la infraestructura.</p> <p>F3. Nivel de confiabilidad.</p> <p>F4. Diversificación de servicios.</p> <p>F5. Solidez financiera.</p> <p>F6. Responsabilidad con el medio ambiente.</p>	<p>O1. Implementación de nuevas tecnologías.</p> <p>O2. Crecimiento económico regional.</p> <p>O3. Educación financiera física y virtual.</p> <p>O4. Un nivel de cobertura en todo el país.</p> <p>O5. Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.</p> <p>O6. Nivel de marketing.</p>

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis e interpretación:

Los bancos privados a nivel nacional tienen una gran ventaja competitiva al estar presente en todo el país a la vez les permite acceder a un mayor número de clientes, los bancos privados poseen la infraestructura adecuada en cuestión de innovación tecnológica la misma que permite brindar seguridad y confianza, los productos y servicios financieros son accesibles debido a que se pueden solicitar en línea y de manera presencial, y en el caso de algunos bancos son amigables con el medio ambiente, los bancos ayudan al crecimiento económico tanto en el sector público como el sector privado, los bancos privados realizan marketing ya sea de manera física o a través de redes sociales.

Tabla 5-6: Calificación de la matriz FODA

FACTORES INTERNOS		FORTALEZAS(F)						DEBILIDADES(D)							
FACTORES EXTERNOS		F1: Red de bancos a nivel nacional.	F2: Innovación de la infraestructura	F3: Nivel de confiabilidad	F4: Diversificación de servicios	F5: Solidez financiera.	F6: Responsabilidad con el medio ambiente.	D1: Morosidad en cartera vencida en microcrédito.	D2: Baja colocación de los distintos tipos de créditos	D3: Baja tasa de interés por inversiones.	D4: Tiempo de espera en el servicio al cliente.	D5: Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	D6: Gestión de riesgos	Suma	Promedio
Oportunidades	O1: Implementación de nuevas tecnologías.	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	50	4,17
	O2: Crecimiento económico regional.	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	52	4,33
	O3: Educación financiera física y virtual.	3	1	0	0	3	0	3	1	1	0	3	3	18	1,50
	O4: Un nivel de cobertura en todo el país.	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	42	3,50
	O5: Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	5	5	5	3	5	1	3	3	1	1	3	5	40	3,33
	O6: Nivel de marketing.	3	3	3	3	3	5	1	1	3	0	3	3	31	2,58
Amenazas	A1: La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	46	3,83
	A2: Vulnerabilidad en su sistema informático.	5	5	5	5	5	1	3	5	1	1	3	3	42	3,50
	A3: Cambios climáticos inesperados.	1	3	3	1	3	5	0	0	0	0	3	3	22	1,83
	A4: Riesgo de morosidad de cartera.	3	1	5	5	5	0	5	5	3	1	5	1	39	3,25
	A5: Inestabilidad económica.	5	3	3	1	3	1	5	3	3	1	3	1	32	2,67
	A6: Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	3	1	1	1	1	0	1	1	1	0	3	1	14	1,17
SUMA		44	36	41	35	46	25	37	35	29	20	44	36	428	35,67
PROMEDIO		3,67	3,00	3,42	2,92	3,83	2,08	3,08	2,92	2,42	1,67	3,67	3	35,67	

Realizado por: Colcha, E.,2023

5.5.2. Matriz de evaluación de Factores Externos

Banco Pichincha

Tabla 5-7: Matriz de evaluación de Factores Externos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores	BANCO PICHINCHA		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,13	4	0,52
Crecimiento económico regional.	0,08	4	0,32
Educación financiera física y virtual.	0,02	3	0,06
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,1	4	0,4
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,05	3	0,15
Nivel de marketing.	0,16	4	0,64
TOTAL	0,54	22	2,09
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,04	2	0,08
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,09	1	0,09
Cambios climáticos inesperados.	0,06	2	0,12
Riesgo de morosidad de cartera.	0,12	1	0,12
Inestabilidad económica.	0,06	2	0,12
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,09	1	0,09
TOTAL	0,46	9	0,62
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,00	31	2,71

Realizado por: Colcha, E.,2023

El análisis MEFE muestra que el Banco Pichincha tiene un total ponderado de factores externos de 2.71, lo que indica que, en general, se encuentra en una posición favorable para aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas.

Banco del Austro

Tabla 5-8: Matriz de evaluación de Factores Externos Banco del Austro

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores	BANCO DEL AUSTRO		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
Oportunidades			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,09	4	0,36
Crecimiento económico regional.	0,1	4	0,4
Educación financiera física y virtual.	0,05	3	0,15
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,08	4	0,32
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,05	3	0,15
Nivel de marketing.	0,1	4	0,4
TOTAL	0,47	22	1,78
Amenazas			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,09	1	0,09
Cambios climáticos inesperados.	0,05	2	0,1
Riesgo de morosidad de cartera.	0,1	1	0,1
Inestabilidad económica.	0,07	2	0,14
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,12	1	0,12
TOTAL	0,53	8	0,65
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,00	30	2,43

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco del Austro tiene un total ponderado de factores externos de 2.43, lo que indica que en general se encuentra en una posición relativamente favorable para aprovechar las oportunidades y abordar las amenazas.

Banco Internacional

Tabla 5-9: Matriz de evaluación de Factores Externos Banco Internacional

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores	BANCO INTERNACIONAL		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,15	4	0,6
Crecimiento económico regional.	0,1	4	0,4
Educación financiera física y virtual.	0,04	3	0,12
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,08	4	0,32
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,04	3	0,12
Nivel de marketing.	0,08	4	0,32
TOTAL	0,49	22	1,88
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,09	1	0,09
Cambios climáticos inesperados.	0,1	2	0,2
Riesgo de morosidad de cartera.	0,09	2	0,18
Inestabilidad económica.	0,04	1	0,04
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,09	1	0,09
TOTAL	0,51	8	0,7
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,00	30	2,58

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Internacional tiene un total ponderado de factores externos de 2.58, lo que indica que en general se encuentra en una posición favorable para aprovechar las oportunidades y abordar las amenazas.

Banco Guayaquil

Tabla 5-10: Matriz de evaluación de Factores Externos Banco Guayaquil

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores externos claves	BANCO GUAYAQUIL		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,1	4	0,4
Crecimiento económico regional.	0,08	4	0,32
Educación financiera física y virtual.	0,04	3	0,12
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,1	4	0,4
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,06	3	0,18
Nivel de marketing.	0,12	4	0,48
TOTAL	0,5	22	1,9
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,09	1	0,09
Cambios climáticos inesperados.	0,07	2	0,14
Riesgo de morosidad de cartera.	0,12	1	0,12
Inestabilidad económica.	0,04	2	0,08
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,08	1	0,08
TOTAL	0,50	8	0,61
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,00	30	2,51

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco Guayaquil tiene un total ponderado de factores externos de 2,51, lo que indica que en general se encuentra en una posición favorable para aprovechar las oportunidades y abordar las amenazas. Sin embargo, es importante que el banco continúe vigilando y fortaleciendo aspectos críticos

Banco General Rumiñahui

Tabla 5-11: Matriz de evaluación de Factores Externos Rumiñahui

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores externos claves	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,15	4	0,6
Crecimiento económico regional.	0,1	4	0,4
Educación financiera física y virtual.	0,05	3	0,15
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,1	4	0,4
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,05	3	0,15
Nivel de marketing .	0,1	4	0,4
TOTAL	0,55	22	2,1
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,09	1	0,09
Cambios climáticos inesperados.	0,04	2	0,08
Riesgo de morosidad de cartera.	0,09	1	0,09
Inestabilidad económica.	0,04	2	0,08
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,09	1	0,09
TOTAL	0,45	8	0,53
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,00	30	2,63

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco General Rumiñahui con un total ponderado de factores externos de 2.63. Esto indica que el banco está en una posición favorable para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas identificadas.

Banco Produbanco

Tabla 5-12: Matriz de evaluación de Factores Externos Produbanco

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores externos claves	BANCO PRODUBANCO		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,12	4	0,48
Crecimiento económico regional.	0,1	4	0,4
Educación financiera física y virtual.	0,06	3	0,18
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,05	3	0,15
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,09	4	0,36
Nivel de marketing.	0,08	4	0,32
TOTAL	0,5	22	1,89
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,11	1	0,11
Cambios climáticos inesperados.	0,07	2	0,14
Riesgo de morosidad de cartera.	0,1	1	0,1
Inestabilidad económica.	0,06	2	0,12
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,06	2	0,12
TOTAL	0,50	9	0,69
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,00	31	2,58

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Produbanco tiene un total ponderado de factores externos de 2.58, lo que indica se encuentra en una posición favorable para capitalizar las oportunidades y enfrentar las amenazas presentadas.

Banco VisionFund

Tabla 5-13: Matriz de evaluación de Factores Externos VisionFund

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores	BANCO VISIONFUND		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,13	4	0,52
Crecimiento económico regional.	0,1	4	0,4
Educación financiera física y virtual.	0,06	3	0,18
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,09	4	0,36
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,04	3	0,12
Nivel de marketing	0,09	4	0,36
TOTAL	0,51	22	1,94
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,12	1	0,12
Cambios climáticos inesperados.	0,04	2	0,08
Riesgo de morosidad de cartera.	0,07	2	0,14
Inestabilidad económica.	0,09	1	0,09
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,11	1	0,11
TOTAL	0,53	8	0,64
TOTAL DE FACTORES EXTERNOS	1,04	30	2,58

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco VisionFund tiene un total ponderado de factores externos de 2.58 el cual significa que se encuentra bien posicionado para aprovechar las oportunidades presentadas, especialmente en términos de adopción de nuevas tecnologías, crecimiento económico regional y expansión de cobertura geográfica.

Banco Solidario

Tabla 5-14: Matriz de evaluación de Factores Externos Banco Solidario

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS(MEFE)			
Factores externos claves	BANCO SOLIDARIO		
	Valor	Calificación	Valor ponderado
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías.	0,1	4	0,4
Crecimiento económico regional.	0,11	4	0,44
Educación financiera física y virtual.	0,07	3	0,21
Un nivel de cobertura en todo el país.	0,09	4	0,36
Expansión de servicios a segmentos no bancarizados.	0,06	3	0,18
Nivel de marketing	0,1	4	0,4
TOTAL	0,53	22	1,99
AMENAZAS			
La competencia; Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro legalmente constituidas.	0,1	1	0,1
Vulnerabilidad en su sistema informático.	0,09	1	0,09
Cambios climáticos inesperados.	0,04	2	0,08
Riesgo de morosidad de cartera.	0,09	1	0,09
Inestabilidad económica.	0,05	2	0,1
Cambios en la normativa de ley o regulaciones financieras.	0,1	1	0,1
TOTAL	0,47	8	0,56
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	30	2,55

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco Solidario tiene un total ponderado de factores externos de 2.55 enfrenta varias oportunidades entre las más destacadas y con mayor valor ponderado son la implementación de nuevas tecnologías y el nivel de cobertura en todo el país.

5.5.3. Matriz de evaluación de Factores Internos

Banco Pichincha

Tabla 5-15: Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Pichincha

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO PICHINCHA		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,12	4	0,48
Innovación de la infraestructura	0,05	4	0,2
Nivel de confiabilidad.	0,1	4	0,4
Diversificación de servicios	0,1	4	0,4
Solidez financiera.	0,09	3	0,27
Responsabilidad con el medio ambiente	0,07	3	0,21
TOTAL	0,53	22	1,96
DEBILIDADES			
Morosidad de cartera vencida en microcrédito.	0,07	1	0,07
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,09	2	0,18
Baja tasa de interés por inversiones	0,09	2	0,18
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,07	1	0,07
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,1	2	0,2
Gestión de riesgos	0,05	1	0,05
TOTAL	0,47	9	0,75
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	31,00	2,71

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Pichincha presenta un total ponderado de factores internos de 2.71 el cual significa que la entidad financiera presenta varias fortalezas importantes, como su amplia red de bancos, innovación de la infraestructura y nivel de confiabilidad, lo que le proporciona una sólida posición en el mercado.

Banco Guayaquil

Tabla 5-16: Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Guayaquil

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO GUAYAQUIL		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
Fortalezas			
Red de bancos a nivel nacional.	0,08	4	0,32
Innovación de la infraestructura	0,1	4	0,4
Nivel de confiabilidad.	0,06	3	0,18
Diversificación de servicios	0,09	4	0,36
Solidez financiera.	0,09	4	0,36
Responsabilidad con el medio ambiente	0,06	3	0,18
TOTAL	0,48	22	1,8
Debilidades			
Morosidad de cartera vencida en microcrédito.	0,09	1	0,09
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,07	1	0,07
Baja tasa de interés por inversiones	0,1	2	0,2
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,1	1	0,1
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,1	2	0,2
Gestión de riesgos	0,06	1	0,06
TOTAL	0,52	8	0,72
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	30,00	2,52

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco Guayaquil presenta un total ponderado de factores internos de 2.52 mostrando varias fortalezas significativas, como su amplia red de bancos, solidez financiera. y diversificación de servicios.

Banco Internacional

Tabla 5-17: Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Internacional

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO INTERNACIONAL		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,09	4	0,36
Innovación de la infraestructura	0,1	4	0,36
Nivel de confiabilidad.	0,08	4	0,32
Diversificación de servicios	0,05	3	0,15
Solidez financiera.	0,07	3	0,21
Responsabilidad con el medio ambiente	0,09	4	0,36
TOTAL	0,48	22	1,76
DEBILIDADES			
Morosidad de cartera vencida en microcrédito.	0,1	2	0,2
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,09	2	0,18
Baja tasa de interés por inversiones	0,05	1	0,05
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,11	2	0,22
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,06	1	0,06
Gestión de riesgos	0,11	2	0,22
TOTAL	0,52	10	0,93
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	32,00	2,69

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco Internacional presenta un total ponderado de factores internos de 2.69 y varias fortalezas, como su red de bancos a nivel nacional, innovación de la infraestructura, nivel de confiabilidad y responsabilidad con el medio ambiente.

Banco del Austro

Tabla 5-18: Matriz de evaluación de Factores Internos Banco del Austro

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO DEL AUSTRO		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,11	4	0,44
Innovación de la infraestructura	0,06	3	0,18
Compromiso en innovación tecnológica	0,05	3	0,15
Nivel de confiabilidad.	0,1	4	0,4
Diversificación de servicios	0,06	3	0,18
Solidez financiera.	0,12	4	0,48
Responsabilidad con el medio ambiente	0,06	3	0,18
TOTAL	0,56	24	2,01
DEBILIDADES			
Morosidad en cartera vencida en microcrédito.	0,06	1	0,06
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,09	2	0,18
Baja tasa de interés por inversiones	0,05	1	0,05
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,09	2	0,18
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,06	1	0,06
Gestión de riesgos	0,08	2	0,16
TOTAL	0,43	9	0,69
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	0,99	33,00	2,70

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco del Austro presenta un total ponderado de factores internos de 2.70 y varias fortalezas, como su red de bancos a nivel nacional, innovación de la infraestructura, compromiso e innovación tecnológica, solidez financiera.

Banco General Rumiñahui

Tabla 5-19: Matriz de evaluación de Factores Internos Rumiñahui

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,12	4	0,48
Innovación de la infraestructura	0,11	4	0,44
Compromiso en innovación tecnológica	0,07	3	0,21
Nivel de confiabilidad.	0,07	3	0,21
Diversificación de servicios	0,09	4	0,36
Solidez financiera.	0,07	3	0,21
Responsabilidad con el medio ambiente	0,05	3	0,15
TOTAL	0,58	24	2,06
DEBILIDADES			
Morosidad en cartera vencida en microcrédito.	0,09	2	0,18
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,05	1	0,05
Baja tasa de interés por inversiones	0,07	1	0,07
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,08	2	0,16
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,06	1	0,06
Gestión de riesgos	0,07	1	0,07
TOTAL	0,42	8	0,59
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	32,00	2,65

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco General Rumiñahui muestra un total ponderado de factores internos de 2.65 y varias fortalezas, como su red de bancos a nivel nacional, innovación de la infraestructura, compromiso e innovación tecnológica.

Banco Produbanco

Tabla 5-20: Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Produbanco

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO PRODUBANCO		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,05	3	0,15
Innovación de la infraestructura	0,1	4	0,4
Compromiso en innovación tecnológica	0,1	4	0,4
Nivel de confiabilidad.	0,05	3	0,15
Diversificación de servicios	0,11	4	0,44
Solidez financiera.	0,09	4	0,36
Responsabilidad con el medio ambiente	0,06	3	0,18
TOTAL	0,56	25	2,08
DEBILIDADES			
Morosidad en cartera vencida en microcrédito.	0,05	1	0,05
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,09	2	0,18
Baja tasa de interés por inversiones	0,07	1	0,07
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,09	2	0,18
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,05	1	0,05
Gestión de riesgos	0,09	2	0,18
TOTAL	0,44	9	0,71
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	34,00	2,79

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco Produbanco presenta un total ponderado de factores internos de 2.79 y varias fortalezas, como su red de bancos a nivel nacional, innovación de la infraestructura, compromiso e innovación tecnológica, solidez financiera.

Banco VisionFund

Tabla 5-21: Matriz de evaluación de Factores Internos VisionFund

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO VISION FUND		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,06	3	0,18
Innovación de la infraestructura	0,13	4	0,52
Nivel de confiabilidad.	0,05	3	0,15
Diversificación de servicios	0,07	3	0,21
Solidez financiera.	0,06	3	0,18
Responsabilidad con el medio ambiente	0,12	4	0,48
TOTAL	0,49	20	1,72
DEBILIDADES			
Morosidad en cartera vencida en microcrédito.	0,1	2	0,2
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,07	1	0,07
Baja tasa de interés por inversiones	0,05	1	0,05
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,06	1	0,06
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,12	2	0,24
Gestión de riesgos	0,11	2	0,22
TOTAL	0,51	9	0,84
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	29,00	2,56

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco VisionFund presenta un total ponderado de factores internos de 2.56 y varias fortalezas, como su red de bancos a nivel nacional, innovación de la infraestructura, compromiso e innovación tecnológica.

Banco Solidario

Tabla 5-22: Matriz de evaluación de Factores Internos Banco Solidario

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS(MEFI)			
Factores	BANCO SOLIDARIO		
	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
Red de bancos a nivel nacional.	0,06	3	0,18
Innovación de la infraestructura	0,12	4	0,48
Nivel de confiabilidad.	0,05	3	0,15
Diversificación de servicios	0,11	4	0,44
Solidez financiera.	0,06	3	0,18
Responsabilidad con el medio ambiente	0,07	3	0,21
TOTAL	0,47	20	1,64
DEBILIDADES			
Morosidad en cartera vencida en microcrédito.	0,06	1	0,06
Baja colocación de los distintos tipos de créditos	0,09	2	0,18
Baja tasa de interés por inversiones	0,07	1	0,07
Tiempo de espera en el servicio al cliente	0,1	2	0,2
Necesidad de mejorar la gestión interna y los procesos operativos.	0,1	2	0,2
Gestión de riesgos	0,11	2	0,22
TOTAL	0,53	10	0,93
TOTAL DE FACTORES INTERNOS	1,00	30,00	2,57

Realizado por: Colcha, E.,2023

El Banco del Austro presenta un total ponderado de factores internos de 2.57 y varias fortalezas, como su diversificación de servicios, innovación de la infraestructura, responsabilidad con el medio ambiente.

5.5.4. Matriz de perfil competitivo (MPC)

Tabla 5-23: MPC de Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco Produbanco

Factores críticos para el éxito	BANCO PICHINCHA			BANCO GUAYAQUIL		BANCO PRODUBANCO	
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Localización geográfica	0,18	4	0,72	3	0,54	2	0,36
Publicidad a través de medios físicos y digitales.	0,2	3	0,6	2	0,4	4	0,8
Innovación tecnológica	0,2	3	0,6	4	0,8	4	0,8
Infraestructura	0,1	4	0,4	3	0,3	2	0,2
Variedad de productos o servicios financiero	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,45
Fidelidad del cliente	0,17	4	0,68	3	0,51	3	0,51
Total	1		3,45		3		3,12

Realizado por: Colcha, E.,2023

Tabla 5-24: MPC de Banco General Rumiñahui, Banco Internacional, Banco del Austro

Factores críticos para el éxito	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI			BANCO INTERNACIONAL		BANCO DEL AUSTRO	
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Localización geográfica	0,18	1	0,18	3	0,54	3	0,54
Publicidad a través de medios físicos y digitales.	0,2	2	0,4	3	0,6	3	0,6
Innovación tecnológica	0,2	3	0,6	4	0,8	4	0,8
Infraestructura	0,1	3	0,3	4	0,4	3	0,3
Variedad de productos o servicios financiero	0,15	3	0,45	3	0,45	2	0,3
Fidelidad del cliente	0,17	4	0,68	3	0,51	3	0,51
Total	1		2,61		3,3		3,05

Realizado por: Colcha, E.,2023

Tabla 5-25: MPC de Banco VisionFund, Banco Solidario

Factores críticos para el éxito	BANCO VISIONFUND			BANCO SOLIDARIO	
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Localización geográfica	0,18	2	0,36	1	0,18
Publicidad a través de medios físicos y digitales.	0,2	3	0,6	3	0,6
Innovación tecnológica	0,2	3	0,6	3	0,6
Infraestructura	0,1	3	0,3	2	0,2
Variedad de productos o servicios financiero	0,15	4	0,6	3	0,45
Fidelidad del cliente	0,17	4	0,68	3	0,51
Total	1		3,14		2,54

Realizado por: Colcha, E.,2023

Análisis

Entre los 8 bancos privados entre el más competitivo se encuentra Banco Pichincha y Banco Internacional con 3,45 seguido de Banco VisionFund con 3.14,seguido del Banco Produbanco con 3,12 y el de menor puntuación se encuentra Banco Solidario con 2,54 y Banco General Rumiñahui con 2,61 además Banco Pichincha destaca en factores críticos como localización geográfica e infraestructura, mientras tanto banco Produbanco sobresale en publicidad a través de medios físicos y digitales a través del siguiente análisis se logró conocer de manera detallada las debilidades y las fortalezas de cada banco.

5.6. Análisis financiero periodo enero-diciembre de los bancos privados año 2023

5.6.1. Banco Pichincha

Tabla 5-26: Indicadores del Banco Pichincha del año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia	Calidad de activos
ENERO	20,04%	9,52%	3,40%	10,11%	1,25%	13,10%	326,12%	88,92%	130,99%	131,34%
FEBRERO	19,63%	9,38%	3,60%	9,95%	1,25%	13,22%	307,97%	89,60%	127,71%	130,19%
MARZO	20,39%	9,17%	3,64%	9,70%	1,25%	13,34%	306,16%	88,38%	127,93%	131,75%
ABRIL	15,54%	9,27%	3,56%	9,80%	1,25%	13,34%	309,98%	90,04%	126,84%	132,86%
MAYO	14,88%	9,38%	3,86%	10,11%	1,27%	13,51%	290,42%	92,33%	124,89%	133,15%
JUNIO	17,40%	9,34%	3,69%	10,65%	1,26%	13,49%	308,05%	92,48%	125,02%	132,99%
JULIO	16,02%	9,27%	3,89%	10,62%	1,27%	13,52%	293,49%	92,51%	124,72%	133,43%
AGOSTO	17,82%	9,12%	3,98%	10,75%	1,26%	13,54%	290,59%	91,43%	125,12%	130,91%
SEPTIEMBRE	16,01%	9,08%	3,98%	10,75%	1,25%	13,46%	284,90%	92,99%	126,33%	131,46%
OCTUBRE	17,23%	8,99%	4,14%	10,79%	1,21%	13,07%	278,56%	92,68%	123,76%	130,24%
NOVIEMBRE	15,79%	9,64%	4,04%	11,68%	1,18%	12,69%	260,09%	92,67%	121,11%	132,71%
DICIEMBRE	18,46%	10,59%	3,53%	11,85%	1,09%	11,52%	300,46%	89,37%	116,97%	131,76%

Fuente: ASOBANCA, 2023

Realizado por: Colcha, E., 2023

Se determina que la liquidez se mantuvo relativamente estable durante los 12 meses, con una ligera disminución en agosto, el apalancamiento tuvo fluctuaciones mínimas en los meses de abril, mayo, noviembre mostrando cierta estabilidad, la tasa de morosidad experimentó leves cambios en el mes de octubre, noviembre, pero generalmente se mantuvo en un rango cercano al 3.5% hasta el mes de septiembre, la solvencia también se mantuvo en un rango estrecho a partir del mes de julio hasta el mes de diciembre, los indicadores ROA y ROE tuvieron fluctuaciones leves, sin patrones claros, la cobertura mostró un nivel de cobertura más alta en abril y una ligera disminución a lo largo de los meses hasta el mes de diciembre donde también aumentó, la intermediación financiera tuvo un aumento

gradual desde marzo hasta junio y por último la eficiencia disminuyó progresivamente desde enero hasta diciembre, indicando una mejora en la administración de costos. Durante los meses observados, la calidad de activos del banco ha mostrado fluctuaciones ligeras.

5.6.2. Banco Guayaquil

Tabla 5-27: Indicadores del Banco Guayaquil año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Calidad de activos	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia
ENERO	23,77%	120,17%	9,82%	2,57%	15,00%	1,89%	19,14%	167,01%	91,41%	177,84%
FEBRERO	21,91%	120,64%	9,15%	2,63%	14,09%	1,79%	18,65%	162,87%	92,81%	169,02%
MARZO	20,96%	118,13%	8,89%	2,68%	14,11%	1,85%	19,61%	161,41%	90,71%	171,73%
ABRIL	19,32%	120,32%	9,11%	2,72%	14,38%	1,81%	19,37%	163,98%	93,63%	172,21%
MAYO	20,34%	120,43%	9,16%	2,71%	14,54%	1,83%	19,60%	161,78%	94,44%	172,77%
JUNIO	20,55%	120,97%	9,22%	2,74%	15,07%	1,83%	19,63%	159,21%	96,78%	168,68%
JULIO	19,80%	121,10%	9,07%	2,02%	15,14%	1,00%	19,34%	155,71%	94,77%	167,41%
AGOSTO	20,34%	120,47%	8,94%	2,02%	15,20%	1,75%	18,98%	155,25%	93,94%	165,32%
SEPTIEMBRE	19,47%	119,53%	8,96%	2,79%	15,16%	1,71%	18,59%	155,40%	95,96%	164,00%
OCTUBRE	18,90%	120,02%	8,91%	2,79%	15,04%	1,70%	18,47%	152,84%	98,59%	162,90%
NOVIEMBRE	19,08%	120,45%	8,00%	2,87%	15,04%	1,67%	18,20%	145,34%	98,57%	161,52%
DICIEMBRE	20,29%	119,43%	10,26%	2,74%	15,19%	1,65%	19,15%	151,10%	96,90%	161,68%

Fuente: ASOBANCA, 2023

Realizado por: Colcha, E., 2023

El indicador de liquidez muestra fluctuaciones, con el valor más alto en enero, el apalancamiento se mantuvo relativamente constante con ligeras variaciones, la tasa de morosidad tuvo pequeñas oscilaciones pero se mantuvo en un rango estrecho, la solvencia experimentó aumentos y disminuciones, pero se mantuvo en un rango moderado, los indicadores ROA y ROE tuvieron fluctuaciones mínimas, sin patrones claros, la cobertura presentó fluctuaciones leves, con el valor más bajo en junio, la intermediación financiera tuvo aumentos a lo largo de los meses, el indicador de eficiencia mostró una disminución gradual desde enero

hasta junio. Hubo una disminución en marzo seguida de una recuperación en abril. Posteriormente, la tendencia es positiva, con un aumento constante en la calidad de activos en los últimos meses. Esto podría indicar que el banco ha estado trabajando en mejorar y mantener la salud de su cartera de activos, lo que es esencial para la estabilidad financiera y la confianza de los inversionistas y depositantes.

5.6.3. Banco Produbanco

Tabla 5-28: Indicadores del Banco Produbanco año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Calidad de activos	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia
ENERO	38,95%	7,98%	2,57%	137,24%	13,72%	1,14%	14,27%	176,86%	91,26%	120,03%
FEBRERO	36,95%	7,88%	2,61%	139,86%	13,43%	1,14%	14,33%	168,51%	91,86%	117,11%
MARZO	35,59%	7,57%	2,70%	140,01%	13,21%	1,19%	15,16%	164,11%	92,79%	116,60%
ABRIL	34,79%	7,54%	2,58%	139,26%	13,15%	1,18%	15,17%	170,96%	93,00%	117,17%
MAYO	31,21%	7,61%	2,61%	140,99%	12,96%	1,16%	14,98%	169,16%	95,37%	118,04%
JUNIO	31,32%	7,60%	2,70%	143,45%	13,22%	1,12%	14,52%	164,13%	96,96%	116,27%
JULIO	28,01%	7,68%	2,92%	146,77%	13,09%	1,09%	14,08%	153,74%	99,51%	115,31%
AGOSTO	28,58%	7,64%	2,79%	145,65%	13,00%	1,04%	13,49%	163,23%	99,45%	113,65%
SEPTIEMBRE	30,22%	7,61%	2,99%	142,20%	13,02%	1,03%	13,31%	155,10%	99,16%	114,53%
OCTUBRE	27,80%	7,58%	3,06%	141,65%	12,89%	1,02%	13,23%	145,86%	99,69%	117,60%
NOVIEMBRE	30,48%	7,39%	3,27%	141,73%	12,98%	0,96%	12,55%	138,11%	97,10%	115,32%
DICIEMBRE	35,36%	7,96%	2,80%	137,92%	13,56%	0,88%	12,39%	153,82%	91,58%	112,52%

Fuente: ASOBANCA, 2023

Realizado por: Colcha, E., 2023

El indicador de liquidez muestra fluctuaciones, siendo octubre el mes con menor liquidez, el apalancamiento se mantuvo relativamente constante con el 7% con ligeras diferenciaciones, la tasa de morosidad tuvo fluctuaciones menores y se mantuvo en un rango estrecho. la solvencia experimentó pequeñas variaciones a lo largo de los meses, los indicadores ROA tuvieron fluctuaciones mínimas en cambio en el ROE en los meses altos de mayo y junio se realizó una gestión

eficaz, la cobertura se mantuvo con valores variantes siendo los meses de enero, abril, agosto y septiembre los más altos la intermediación financiera mostró un aumento constante a lo largo de los meses, siendo el mes de julio el más alto y el mes de diciembre el más bajo , el indicador de eficiencia tuvo cambios graduales durante los 12 meses el banco ha estado gestionando eficazmente la calidad de su cartera de activos y trabajando para mantener un nivel saludable de activos.

5.6.4. Banco del Austro

Tabla 5-29: Indicadores del Banco del Austro año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Calidad de activos	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia
ENERO	25,09%	105,07%	9,24%	3,95%	11,20%	0,33%	3,50%	119,00%	67,17%	89,53%
FEBRERO	24,75%	101,09%	9,77%	2,78%	11,25%	0,71%	7,41%	103,08%	77,74%	109,80%
MARZO	24,19%	100,04%	9,86%	2,82%	11,25%	0,64%	6,65%	103,60%	76,26%	111,17%
ABRIL	24,68%	99,17%	9,87%	2,98%	11,00%	0,49%	5,06%	100,24%	75,61%	107,63%
MAYO	24,00%	100,48%	9,87%	2,95%	11,08%	0,57%	5,89%	101,50%	76,32%	110,93%
JUNIO	26,84%	99,42%	9,81%	3,01%	11,34%	0,64%	6,62%	101,59%	75,88%	113,88%
JULIO	23,77%	99,98%	9,96%	3,01%	11,33%	0,63%	6,49%	105,90%	75,88%	115,55%
AGOSTO	25,64%	99,42%	9,80%	3,36%	12,11%	0,65%	6,70%	104,75%	76,74%	116,61%
SEPTIEMBRE	25,97%	99,08%	9,76%	3,40%	12,14%	0,63%	6,41%	107,53%	77,19%	116,17%
OCTUBRE	23,92%	99,43%	9,75%	3,66%	12,07%	0,62%	6,32%	106,77%	78,08%	114,38%
NOVIEMBRE	24,36%	99,21%	9,68%	3,80%	12,09%	0,62%	6,35%	102,37%	78,13%	108,32%
DICIEMBRE	26,23%	98,10%	10,12%	3,55%	12,23%	0,65%	6,90%	107,15%	75,03%	106,95%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

El indicador de liquidez muestra fluctuaciones, en el mes de junio con mayor liquidez y julio el de menor liquidez, con respecto a la calidad de activos que permite el manejo en los activos, el apalancamiento se mantuvo relativamente constante con ligeras variaciones, la tasa de morosidad se mantuvo en un rango estrecho de 2,78 % a 3,95%, la solvencia experimentó pequeñas variaciones a lo largo de los meses de enero a julio de ahí aumentó en un 0,78%, los indicadores

ROA tuvo alteraciones mínimas y el ROE mínimas, la cobertura presentó una ligera disminución a lo largo de los meses pero siendo los meses de enero, julio, septiembre, octubre, diciembre la intermediación financiera mostró fluctuaciones menores, el indicador de eficiencia tuvo una caída en los meses de enero y abril y en el resto de los meses tuvo valores casi similares, la calidad de activos ha experimentado algunas fluctuaciones a lo largo de los meses.

5.6.5. Banco general Rumiñahui

Tabla 5-30: Indicadores del Banco General Rumiñahui año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia	Calidad de activos
ENERO	30,73%	9,24%	3,13%	14,66%	1,31%	14,32%	265,98%	95,25%	141,57%	111,94%
FEBRERO	31,03%	9,12%	3,10%	14,55%	1,35%	14,80%	267,40%	94,33%	142,10%	111,12%
MARZO	31,12%	9,07%	2,92%	14,59%	1,36%	14,86%	285,64%	95,39%	140,24%	110,45%
ABRIL	33,84%	8,85%	2,80%	14,70%	1,35%	14,93%	302,40%	92,57%	141,32%	110,49%
MAYO	32,80%	8,60%	3,40%	14,41%	1,35%	14,96%	254,67%	92,09%	140,33%	110,54%
JUNIO	33,25%	8,54%	3,22%	14,81%	1,34%	14,98%	273,10%	91,80%	137,45%	109,83%
JULIO	29,73%	8,77%	3,48%	15,01%	1,33%	14,94%	252,61%	94,74%	138,32%	109,14%
AGOSTO	33,12%	8,52%	3,46%	15,05%	1,33%	14,95%	254,11%	92,18%	138,17%	107,34%
SEPTIEMBRE	31,94%	8,63%	3,35%	14,98%	1,32%	14,95%	268,51%	94,16%	139,05%	106,73%
OCTUBRE	33,02%	8,59%	4,84%	15,57%	1,32%	14,99%	230,79%	93,49%	137,62%	110,79%
NOVIEMBRE	24,07%	8,99%	4,02%	15,46%	1,29%	14,60%	228,08%	100,98%	136,53%	114,44%
DICIEMBRE	33,56%	9,66%	2,98%	15,97%	1,22%	14,41%	301,42%	94,13%	133,47%	117,32%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

El indicador de liquidez tiene un valor bajo de 24,07% en el mes de noviembre y de ahí ha mantenido niveles de 31 a 33% indicando que tiene un nivel económico favorable en cuanto al apalancamiento el mes más bajo es junio y el más alto el mes de diciembre mientras en su índice de morosidad se presentaron más retrasos de parte de los usuarios financieros en los meses de octubre y noviembre lo mismo que conllevó que la solvencia aumentara en las meses de octubre

noviembre y diciembre mientras que los indicadores del Roa y Roe se mantuvieron casi constantes en el indicador de cobertura el nivel más alto este 302,40% en el mes de abril y el más bajo fue de 228,08% en el mes de noviembre, el índice de cobertura es uno de los más altos de los bancos siendo uno de los bancos medianos más estables, la intermediación financiera estuvo en su nivel más alto en el mes de noviembre en cuanto a la eficiencia ha demostrado en el mes de febrero mayor productividad y por último en la calidad de activos ha estado en constante cambio de 106 % a 114% .

5.6.6. Banco Internacional

Tabla 5-31: Indicadores del Banco Internacional año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia	Calidad de activos
ENERO	22,59%	10,15%	0,78%	12,12%	1,38%	13,72%	466,83%	88,55%	186,48%	109,11%
FEBRERO	26,75%	9,97%	0,87%	12,45%	1,34%	13,31%	417,73%	89,21%	184,20%	108,24%
MARZO	26,85%	9,24%	0,75%	11,72%	1,32%	13,39%	465,98%	87,88%	188,84%	106,26%
ABRIL	22,88%	9,45%	0,79%	11,68%	1,25%	12,85%	442,80%	91,59%	183,34%	109,22%
MAYO	21,92%	9,60%	0,84%	11,85%	1,27%	13,09%	424,78%	93,89%	183,62%	111,86%
JUNIO	24,5%	9,41%	0,79%	12,22%	1,28%	13,18%	434,49%	93,13%	184,50%	109,91%
JULIO	23,77%	9,43%	1,02%	12,48%	1,27%	13,19%	351,32%	93,91%	184,02%	111,63%
AGOSTO	25,26%	9,23%	0,98%	12,41%	1,28%	13,32%	373,02%	92,30%	184,41%	110,08%
SEPTIEMBRE	25,22%	9,06%	0,88%	12,34%	1,28%	13,37%	413,87%	91,39%	184,64%	109,58%
OCTUBRE	20,63%	9,22%	1,03%	12,32%	1,30%	13,67%	356,17%	95,13%	185,97%	112,01%
NOVIEMBRE	19,20%	9,19%	1,07%	12,56%	1,31%	13,75%	348,05%	95,75%	185,96%	114,03%
DECIEMBRE	21,90%	10,35%	0,94%	12,45%	1,28%	14,15%	388,52%	93,91%	187,69%	112,57%

Fuente: ASOBANCA, 2023

Realizado por: Colcha, E., 2023

La liquidez del banco a lo largo de los meses es cambiante siendo el mes marzo el más solvente, el apalancamiento, fluctúan levemente con valores de 9% a 10%, la morosidad es completamente baja llegando apenas a 1,07% siendo valores relativamente bajos, la solvencia los valores oscilan entre 11.68% en abril y

12.56% en noviembre, ROA (Retorno sobre Activos) los valores varían en enero 1.38% y 1.25% en abril, ROE (Retorno sobre Patrimonio), los valores varían levemente, en el índice de cobertura, los valores varían entre 466.83% en enero y 348.05% en noviembre, intermediación financiera, los valores llegan entre 87.88% en marzo y 95.75% en noviembre, eficiencia, el mes más alto es marzo y el mes de abril el más bajo, calidad de activos, los valores varían entre 106.26% en marzo y 114.03% en noviembre.

5.6.7. Banco Solidario

Tabla 5-32: Indicadores del Banco Solidario año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia	Calidad de activos
ENERO	33,62%	19,31%	5,31%	18,71%	0,98%	5,06%	166,91%	179,59%	127,79%	122,68%
FEBRERO	36,53%	19,31%	5,38%	18,89%	0,97%	5,03%	159,25%	176,62%	106,55%	122,64%
MARZO	33,98%	19,33%	5,48%	18,89%	0,97%	5,00%	157,83%	174,84%	112,45%	122,75%
ABRIL	36,75%	18,95%	5,28%	19,46%	0,96%	5,00%	165,82%	177,00%	115,17%	121,82%
MAYO	36,48%	19,05%	4,95%	19,65%	0,98%	5,11%	177,59%	179,59%	117,39%	122,10%
JUNIO	35,84%	18,67%	5,02%	19,37%	1,00%	5,20%	174,65%	181,72%	118,67%	122,43%
JULIO	40,14%	18,53%	5,19%	19,50%	0,99%	5,19%	167,44%	102,04%	119,52%	121,45%
AGOSTO	39,59%	15,34%	5,33%	16,40%	0,98%	5,27%	165,29%	101,74%	119,25%	120,25%
SEPTIEMBRE	38,62%	15,22%	5,25%	16,37%	0,98%	5,34%	166,91%	179,79%	118,84%	117,94%
OCTUBRE	32,75%	15,34%	5,21%	16,62%	0,97%	5,39%	168,68%	181,32%	118,70%	117,95%
NOVIEMBRE	35,94%	15,11%	5,37%	16,59%	0,92%	5,15%	163,89%	186,42%	117,80%	116,37%
DICIEMBRE	35,50%	15,96%	5,84%	16,55%	0,80%	5,25%	154,38%	185,17%	114,43%	116,54%

Fuente: ASOBANCA, 2023

Realizado por: Colcha, E., 2023

La liquidez del banco Solidario varía en todos los meses pero tuvo un valor porcentual de 40,14% en el mes de julio, y el mes más bajo en octubre con 32,75% en apalancamiento los valores se mantienen con valores de 15% a 19% con variaciones leves, la morosidad, oscila entre 4.95% en mayo y 5.84% en diciembre,

la solvencia los valores se mantienen en un rango estrecho, variando entre 18.71% en enero y 19.65% en mayo, en el ROA los valores varían de manera leve, ROE los valores se mantienen relativamente constantes, la cobertura alta indica que el banco si puede cumplir con sus obligaciones, la intermediación financiera presentó una disminución favorable en los meses de julio, agosto, septiembre, la eficiencia, los valores cambiantes durante todo el año siendo el porcentaje más alto en enero y el más bajo febrero, en el indicador de calidad de activos los valores varían en un rango estrecho, con un máximo de 122.75% en marzo y un mínimo de 116,37% en noviembre.

5.6.8. Banco Visionfund

Tabla 5-33: Indicadores del Banco VisionFund año 2023.

MESES	INDICADORES FINANCIEROS									
	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación financiera	Eficiencia	Calidad de activos
ENERO	50,99%	17,74%	4,55%	20,15%	0,27%	1,51%	135,61%	560,53%	89,27%	125,21%
FEBRERO	49,39%	17,70%	5,03%	20,26%	0,66%	3,66%	129,01%	552,55%	94,56%	126,18%
MARZO	55,68%	15,36%	5,13%	18,09%	1,23%	7,11%	130,25%	570,40%	102,31%	125,82%
ABRIL	35,84%	15,58%	5,21%	18,17%	1,43%	8,43%	133,50%	568,20%	105,08%	124,00%
MAYO	56,03%	15,15%	5,39%	18,34%	1,71%	10,33%	134,50%	582,55%	110,05%	123,66%
JUNIO	46,12%	15,34%	4,93%	18,48%	1,91%	11,66%	138,27%	571,91%	113,74%	121,32%
JULIO	43,96%	15,20%	5,15%	18,55%	2,05%	12,63%	137,01%	574,97%	116,03%	122,22%
AGOSTO	43,43%	15,02%	5,27%	18,59%	2,25%	13,99%	136,62%	581,92%	119,38%	122,11%
SEPTIEMBRE	66,75%	14,62%	5,51%	18,67%	2,20%	13,82%	134,36%	591,44%	118,58%	122,71%
OCTUBRE	96,29%	14,24%	5,79%	18,81%	2,25%	14,24%	131,67%	585,13%	119,35%	121,91%
NOVIEMBRE	58,72%	14,50%	6,89%	18,78%	2,23%	14,23%	128,83%	608,94%	119,44%	123,00%
DICIEMBRE	47,04%	16,89%	5,28%	19,08%	2,18%	14,82%	133,92%	599,28%	120,18%	122,14%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

La liquidez del banco VisionFund indica, con un mínimo de 35.84% en abril y un máximo de 96.29% en octubre, en apalancamiento los valores se mantienen dentro de un rango relativamente cambiante, variando entre 15.02% en agosto y 17.74% en enero, la morosidad inició en enero con 4.55% y noviembre 6.89% que significa que los usuarios financieros tuvieron ese mes más atrasos con sus obligaciones financieras, solvencia los valores varían, con un mínimo de 18.09% en marzo y un máximo de 20.26% en febrero, ROA (Retorno sobre Activos) los valores, oscilan entre 0.27% en enero y 2.25% en agosto y octubre, ROE (Retorno sobre Patrimonio) los valores también experimentan variaciones, con un rango 1.51% en enero y 14.82% en diciembre, la cobertura los valores varían, con un rango desde 129.01% en febrero hasta 138.27% en junio, intermediación financiera los valores fluctúan, con un mínimo de 552.55% en febrero y un máximo de 608.94% en noviembre, eficiencia los valores varían, con un rango de 89.27% en enero hasta 120.18% en diciembre, calidad de activos, los valores se mantienen relativamente constantes, variando en febrero de 126.18% y 121.32% en junio.

5.7. Herramientas de análisis para determinar el nivel de competitividad

5.7.1. Análisis de competitividad-indicador de liquidez

Tabla 5-34: Análisis del índice de liquidez

MESES	ÍNDICE DE LIQUIDEZ							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produ-banco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internaci-onal	Banco Solida-rio	Banco Vision-Fund
ENERO	23,77%	20,04%	38,95%	25,09%	30,73%	22,59%	33,62%	50,99%
JUNIO	20,55%	17,40%	31,32%	26,84%	33,25%	24,50%	35,84%	46,12%
DICIEMBRE	20,29%	18,46%	35,36%	26,23%	33,56%	21,90%	35,50%	47,04%
TOTAL	64,61%	55,90%	105,63%	78,16%	97,54%	68,99%	104,96%	144,15%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

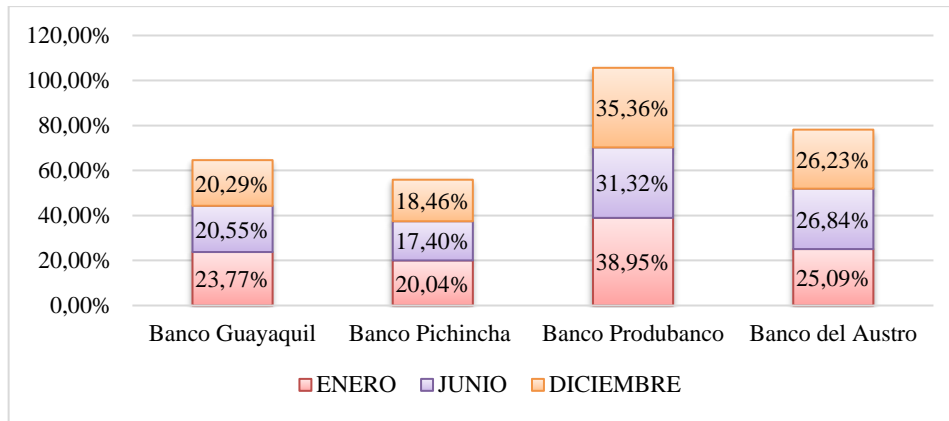


Ilustración 5-2: Índice de liquidez

Realizado por: Colcha, E.,2023

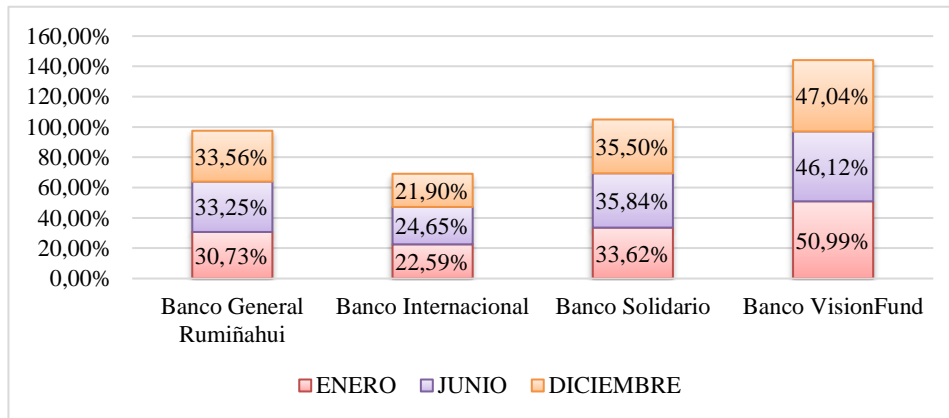


Ilustración 5-3: Índice de liquidez

Realizado por: Colcha, E.,2023

El banco que cuenta con un índice de liquidez más rentable es el Banco Pichincha debido a que tiene un nivel de liquidez estable, cumpliendo con lo que establece la normativa de la Superintendencia de Bancos indicando que el Banco Pichincha cuenta con un nivel de activos líquidos estables frente a sus obligaciones de corto plazo, seguido de Banco Guayaquil, mientras el banco que cuenta con un exceso de liquidez es el banco VisionFund.

5.7.2. Análisis de competitividad-indicador de apalancamiento

Tabla 5-35: Análisis del índice de apalancamiento

MESES	ÍNDICE DE APALANCAMIENTO							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco VisionFund
ENERO	9,82%	9,52%	7,98%	9,24%	9,24%	10,15%	19,31%	17,74%
JUNIO	9,22%	9,34%	7,60%	9,81%	8,54%	9,41%	18,67%	15,34%
DICIEMBRE	10,26%	10,59%	7,96%	10,12%	9,66%	10,35%	15,96%	16,89%
TOTAL	29,30%	29,45%	23,54%	29,17%	27,44%	29,91%	53,94%	49,97%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

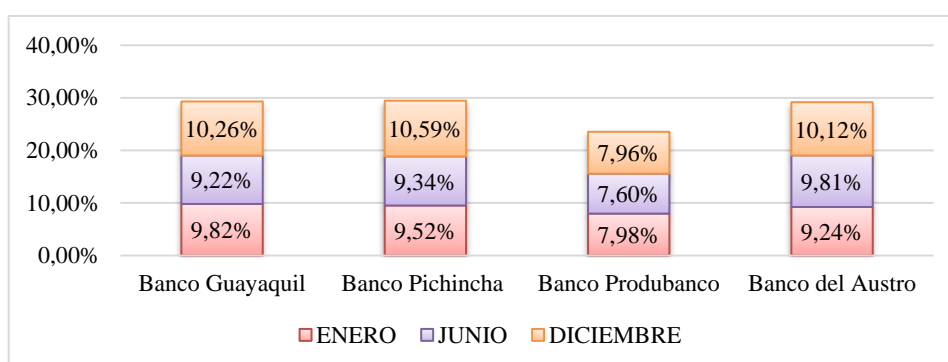


Ilustración 5-4: Índice de apalancamiento

Realizado por: Colcha, E.,2023

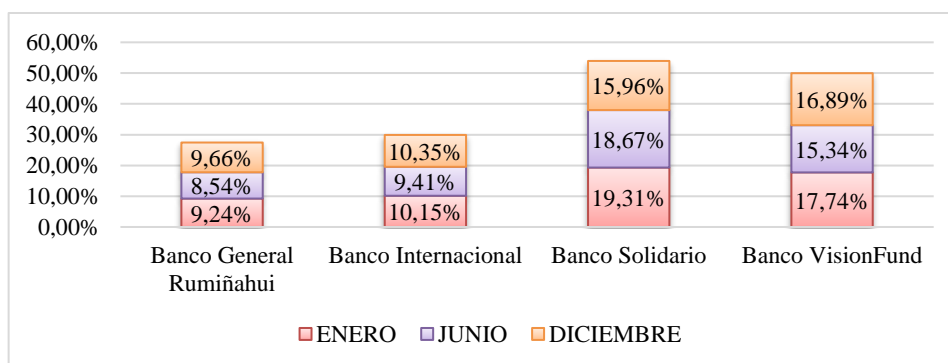


Ilustración 5-5: Índice de apalancamiento

Realizado por: Colcha, E.,2023

En cuanto al ratio de apalancamiento Banco Produbanco presenta un porcentaje que no sobrepasa el 7%, el cual significa que el banco tiene un bajo nivel de endeudamiento con terceros y puede disfrutar de una mayor estabilidad financiera no obstante el banco que tiene más apalancamiento es VisionFund el mismo que indica que tiene un alto endeudamiento a la vez el banco ha financiado sus activos con deuda y no con capital de los accionistas.

5.7.3. Análisis de competitividad-indicador de morosidad

Tabla 5-36: Análisis del índice de morosidad

MESES	ÍNDICE DE MOROSIDAD							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco VisionFund
ENERO	2,57%	3,40%	2,57%	3,95%	3,13%	0,78%	5,31%	4,55%
JUNIO	2,74%	3,69%	2,70%	3,01%	3,22%	0,79%	5,02%	4,93%
DICIEMBRE	2,74%	3,53%	2,80%	3,55%	2,98%	0,94%	5,84%	5,28%
TOTAL	8,05%	10,62%	8,07%	10,51%	9,33%	2,51%	16,17%	14,76%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

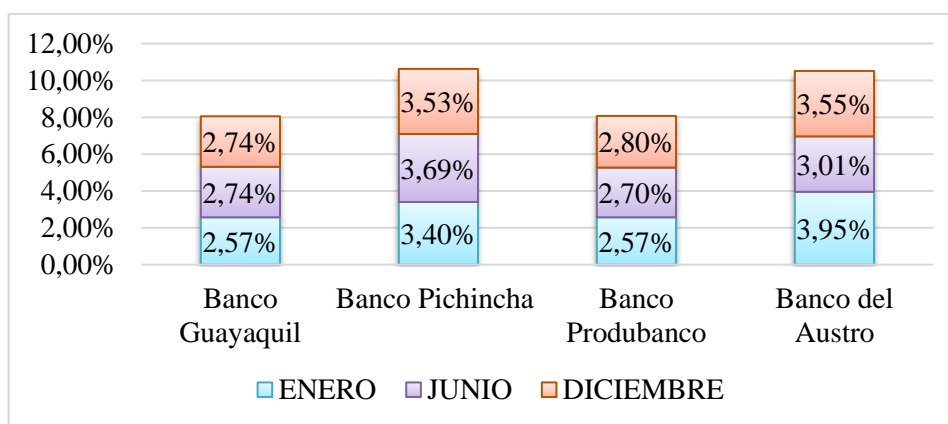


Ilustración 5-6: Índice de morosidad

Realizado por: Colcha, E.,2023

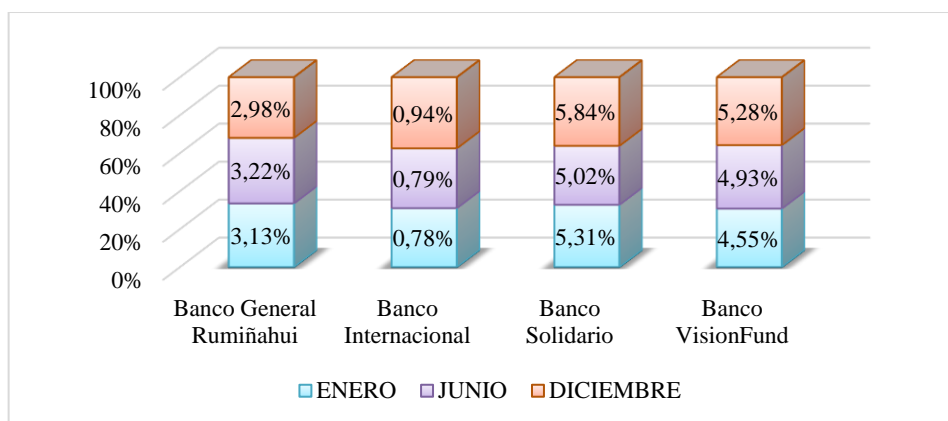


Ilustración 5-7: Índice de morosidad

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Internacional es el más competente en términos de morosidad, ya que ha mantenido consistentemente los índices de morosidad más bajos en comparación con los otros bancos en los

tres meses analizados, esto sugiere que el Banco Internacional tiene una mejor gestión del riesgo crediticio y una menor exposición al riesgo de préstamos incobrables en su cartera crediticia.

5.7.4. Análisis de competitividad-indicador de calidad de activos

Tabla 5-37: Análisis del índice de calidad de activos

MESES	ÍNDICE DE CALIDAD DE ACTIVOS							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco Vision-Fund
ENERO	120,17%	131,34%	137,24%	105,07%	111,94%	109,11%	122,68%	125,21%
JUNIO	120,97%	132,99%	143,45%	99,42%	109,83%	109,91%	122,43%	121,32%
DICIEMBRE	119,43%	131,76%	137,92%	98,10%	117,32%	112,57%	116,54%	122,14%
TOTAL	360,57%	396,09%	418,61%	302,59%	339,09%	331,59%	361,65%	368,67%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

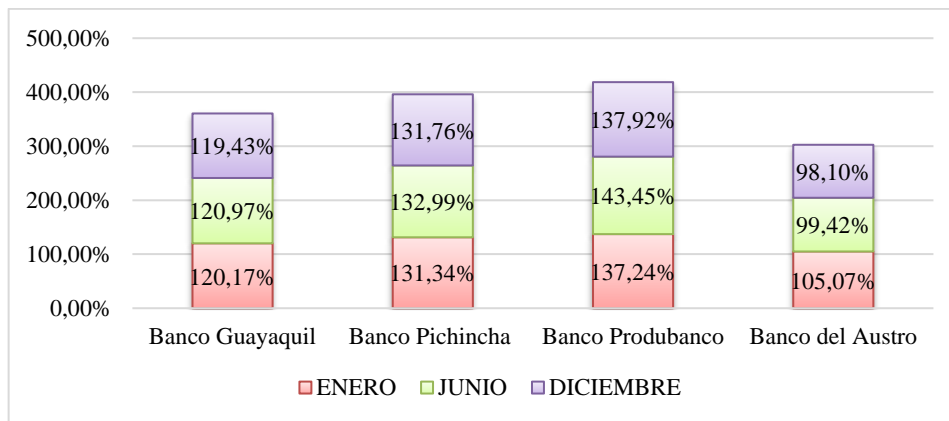


Ilustración 5-8: Índice de calidad de activos

Realizado por: Colcha, E.,2023

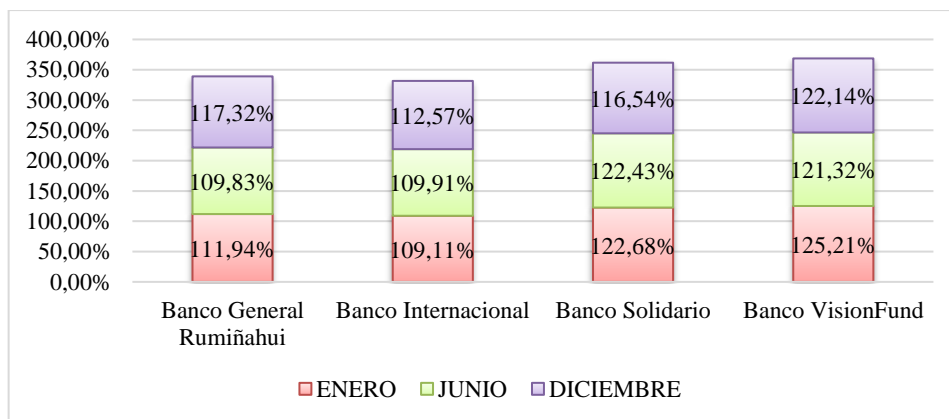


Ilustración 5-9: Índice de calidad de activos

Realizado por: Colcha, E.,2023

La calidad de activos en los 8 bancos privados supera el 100% el cual señala que se encuentran en una posición sólida, en cuanto al índice de calidad de activos el Banco Produbanco muestra consistentemente el índice más alto, lo que sugiere que tiene una cartera de activos particularmente segura, por otro lado, el Banco del Austro muestra índices más bajo, lo que podría indicar un nivel de protección inferior en la cartera de crédito en comparación con los otros bancos en los meses analizados.

5.7.5. Análisis de competitividad-indicador de solvencia

Tabla 5-38: Análisis del índice de solvencia

MESES	ÍNDICE DE SOLVENCIA							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco Vision Fund
ENERO	15,00%	10,11%	13,72%	11,20%	14,66%	12,12%	18,71%	20,15%
JUNIO	15,07%	10,65%	13,22%	11,34%	14,81%	12,22%	19,37%	18,48%
DICIEMBRE	15,19%	11,85%	13,56%	12,23%	15,97%	12,45%	16,55%	19,08%
TOTAL	45,26%	32,61%	40,50%	34,77%	45,44%	36,79%	54,63%	57,71%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

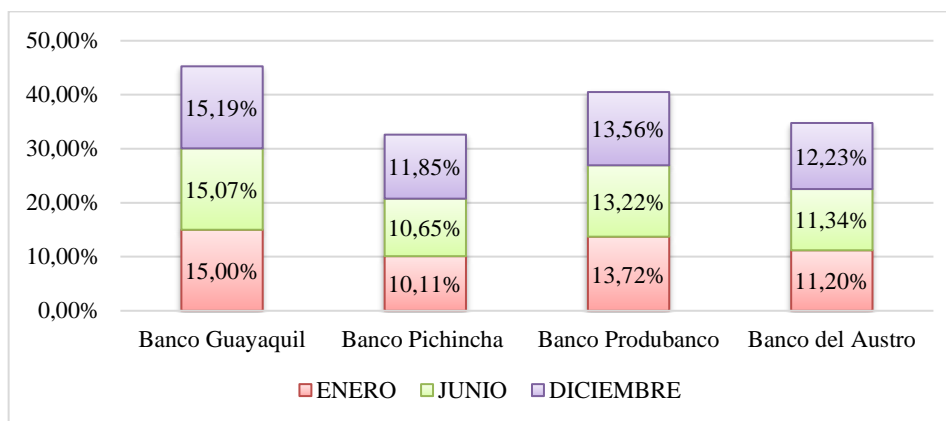


Ilustración 5-10: Índice de solvencia

Realizado por: Colcha, E.,2023

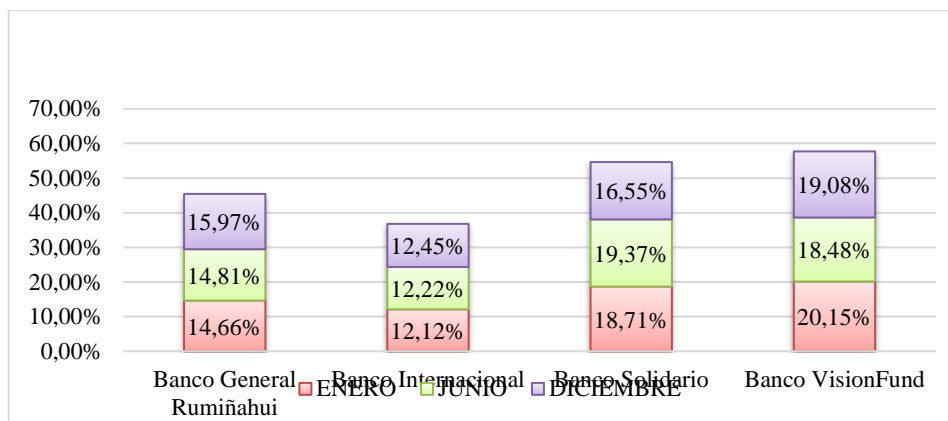


Ilustración 5-11: Índice de solvencia

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Pichincha es el más competente en términos de solvencia en los tres meses analizados (enero y junio), ya que ha mantenido consistentemente el índice de solvencia más estable según el artículo 190 del Código Orgánico Monetario Financiero donde el porcentaje debe ser el más cercano a 9% en comparación con los otros bancos en esos meses. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el Banco VisionFund tuvo el índice de solvencia más alto, convirtiéndose en el banco que ha generado menos rentabilidad.

5.7.6. Análisis de competitividad-indicador ROA

Tabla 5-39: Análisis del indicador ROA

MESES	ÍNDICE ROA							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco Vision Fund
ENERO	1,89%	1,25%	1,14%	0,33%	1,31%	1,38%	0,98%	0,27%
JUNIO	1,83%	1,26%	1,12%	0,64%	1,34%	1,28%	1,00%	1,91%
DICIEMBRE	1,65%	1,09%	0,88%	0,65%	1,22%	1,28%	0,80%	2,18%
TOTAL	5,37%	3,60%	3,14%	1,62%	3,87%	3,94%	2,78%	4,36%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

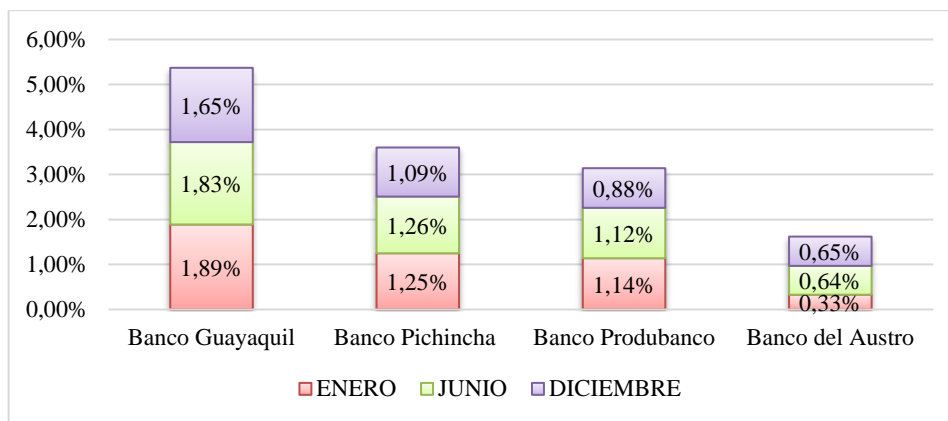


Ilustración 5-12: Índice ROA

Realizado por: Colcha, E.,2023

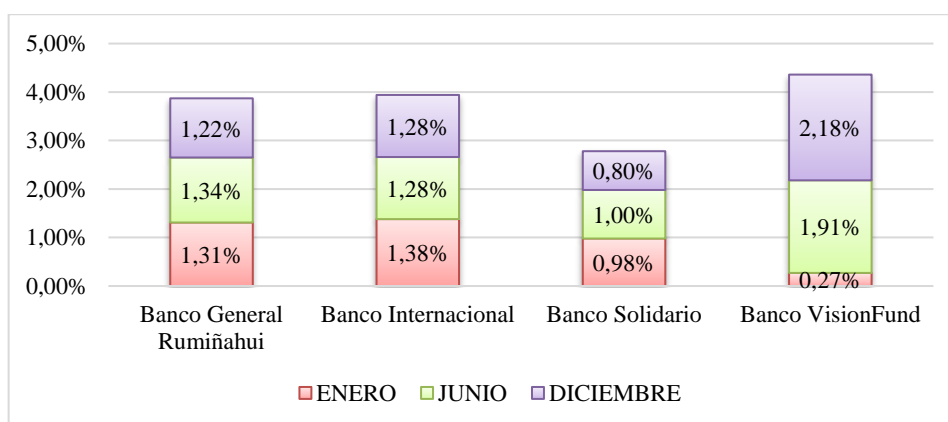


Ilustración 5-13: Índice RO

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Guayaquil es el más competente en términos de ROA mostrando un crecimiento porcentual 0.18% en el mes de junio y de 0,06% en el mes de diciembre. Esto sugiere que Banco Guayaquil es más eficiente en cuanto a la generación de ganancias en relación con sus activos en comparación con otros bancos, la misma se debe a una gestión sólida de activos, una estructura de costos eficiente y una generación efectiva de ingresos, mientras que Banco del Austro es el menos competente en términos de ROA en dos de los tres meses, con el nivel del ROA actual muestra que Banco del Austro no podrá generar en futuro los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

5.7.7. Análisis de competitividad-indicador ROE

Tabla 5-40: Análisis del indicador ROE

MESES	ÍNDICE DE ROE							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco VisionFund
ENERO	19,14%	13,10%	14,27%	3,50%	14,32%	13,72%	5,06%	1,51%
JUNIO	19,63%	13,49%	14,52%	6,62%	14,98%	13,18%	5,20%	11,66%
DICIEMBRE	19,15%	11,52%	12,39%	6,90%	14,41%	14,15%	5,25%	14,82%
TOTAL	57,92%	38,11%	41,18%	17,02%	43,71%	41,05%	15,51%	27,99%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

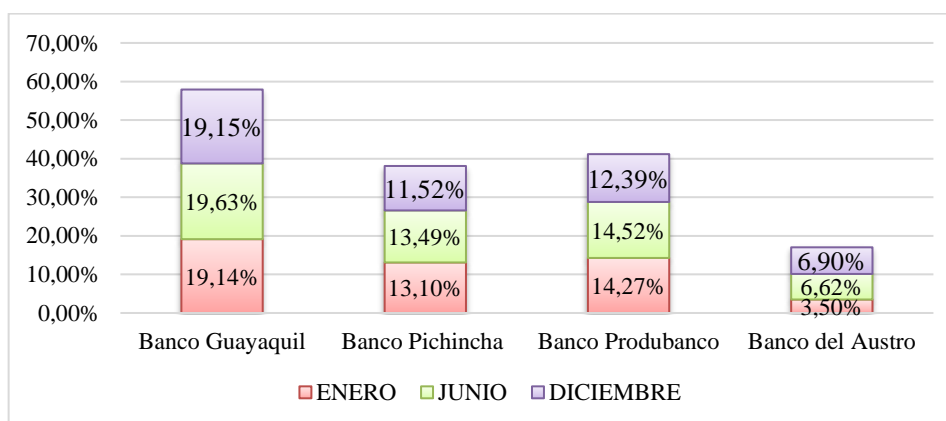


Ilustración 5-14: Índice ROE

Realizado por: Colcha, E.,2023

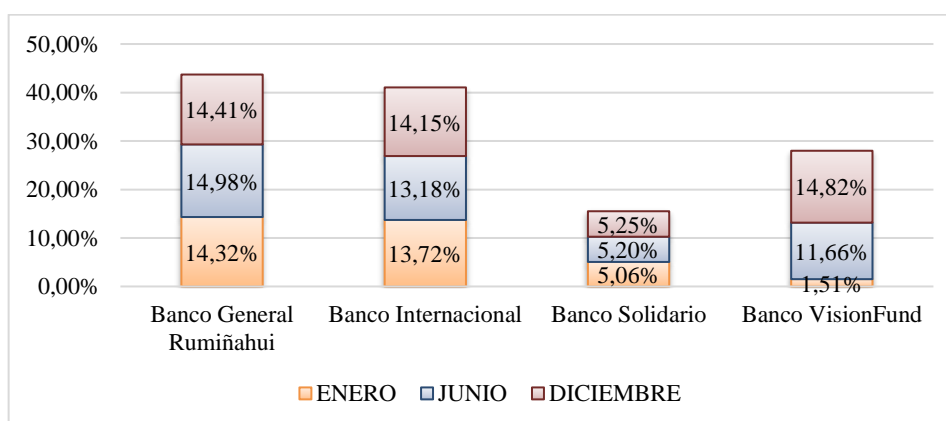


Ilustración 5-15: Índice ROE

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Guayaquil es el más conveniente en términos de ROE en los tres meses analizados, este banco ha demostrado una capacidad consistente para generar ganancias sólidas en relación con el

capital de los accionistas, lo que sugiere una gestión efectiva de los recursos y una rentabilidad sólida, el Banco Solidario es el menos competente en términos de ROE a lo largo de los tres meses analizados en comparación con otros bancos, lo que sugiere un déficit en la generación de beneficios en relación con el capital de los accionistas.

5.7.8. Análisis de competitividad-indicador de cobertura

Tabla 5-41: Análisis del índice de cobertura

MESES	ÍNDICE COBERTURA							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produ-banco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Interna-cional	Banco Solida-rio	Banco Vision-Fund
ENERO	167,01%	326,12%	176,86%	119,00%	265,98%	466,83%	166,91%	135,61%
JUNIO	159,21%	308,05%	164,13%	101,59%	273,10%	434,49%	174,65%	138,27%
DICIEMBRE	151,10%	300,46%	153,82%	107,15%	301,42%	388,52%	154,38%	133,92%
TOTAL	477,32%	934,63%	494,81%	327,74%	840,50%	1289,84%	495,94%	407,80%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

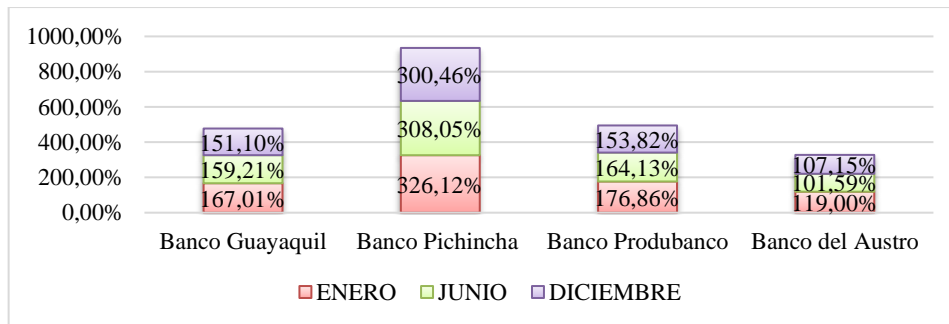


Ilustración 5-16: Indicador de cobertura

Realizado por: Colcha, E.,2023

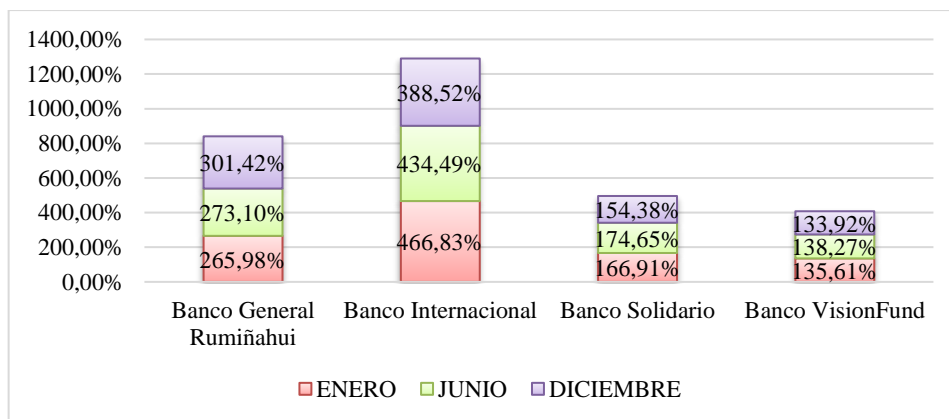


Ilustración 5-17: Indicador de cobertura

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Pichincha es el más competente en el indicador financiero de cobertura, esto sugiere que el Banco Pichincha tiene una mejor capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras y pagos de deuda en comparación con los otros bancos analizados en el período de tiempo evaluado además posee una sólida posición financiera y una gestión efectiva de sus activos y pasivos para cubrir sus obligaciones financieras en cambio Banco del Austro es el menos competente en el indicador de cobertura, por lo tanto la entidad tiene más riesgo en la cartera improductiva.

5.7.9. Análisis de competitividad-indicador de intermediación financiera

Tabla 5-42: Análisis del índice de intermediación financiera

MESES	ÍNDICE DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produbanco	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco VisionFund
ENERO	91,41%	88,92%	91,26%	67,17%	67,17%	88,55%	179,59%	560,53%
JUNIO	96,78%	92,48%	96,96%	75,88%	75,88%	93,13%	181,72%	571,91%
DICIEMBRE	96,90%	89,37%	91,58%	75,03%	75,03%	93,91%	185,17%	599,28%
TOTAL	285,09%	270,77%	279,80%	218,08%	281,18%	275,59%	546,48%	1731,72%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

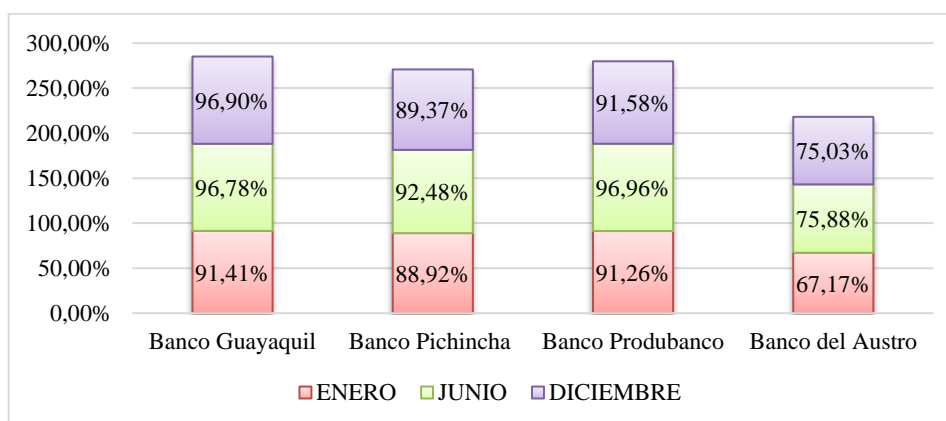


Ilustración 5-18: Indicador de intermediación financiera

Realizado por: Colcha, E.,2023

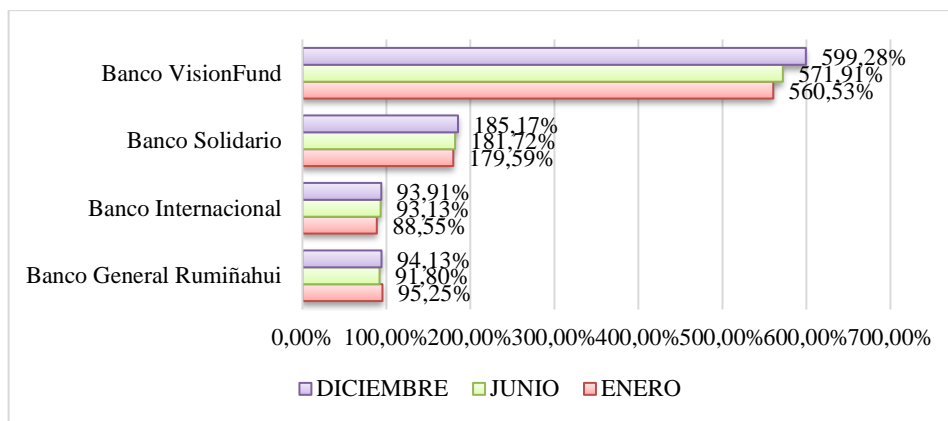


Ilustración 5-19: Indicador de intermediación financiera

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco del Austro es competente en el indicador de intermediación financiera, ofreciendo la capacidad necesaria para utilizar los fondos captados para otorgar préstamos y realizar inversiones, lo que implica una mayor actividad crediticia y una mayor generación de ingresos por intereses, el mismo que indica que puede ser una estrategia agresiva de otorgamiento de créditos y una buena gestión de riesgos crediticios, mientras el banco con el índice más bajo de intermediación financiera fue Banco del Austro esto se debe a que los pasivos han crecido más rápido en comparación con la cartera de crédito, por lo tanto no se está colocando al mismo ritmo que se está captando.

5.7.10. Análisis de competitividad-indicador de eficiencia

Tabla 5-43: Análisis del índice de eficiencia

MESES	ÍNDICE DE EFICIENCIA							
	Banco Guayaquil	Banco Pichincha	Banco Produccion y Comercio	Banco del Austro	Banco General Rumiñahui	Banco Internacional	Banco Solidario	Banco VisionFund
ENERO	177,84 %	130,99%	120,03%	67,17%	141,57%	67,17%	127,79%	89,27%
JUNIO	168,68 %	125,02%	116,27%	75,88%	137,45%	75,88%	118,67%	113,74%
DICIEMBRE	161,68 %	116,97%	112,52 %	75,03%	133,47%	75,03%	114,43%	120,18%
TOTAL	508,20 %	372,98 %	348,82 %	310,36 %	412,49 %	558,67 %	360,89 %	323,19%

Fuente: ASOBANCA,2023

Realizado por: Colcha, E.,2023

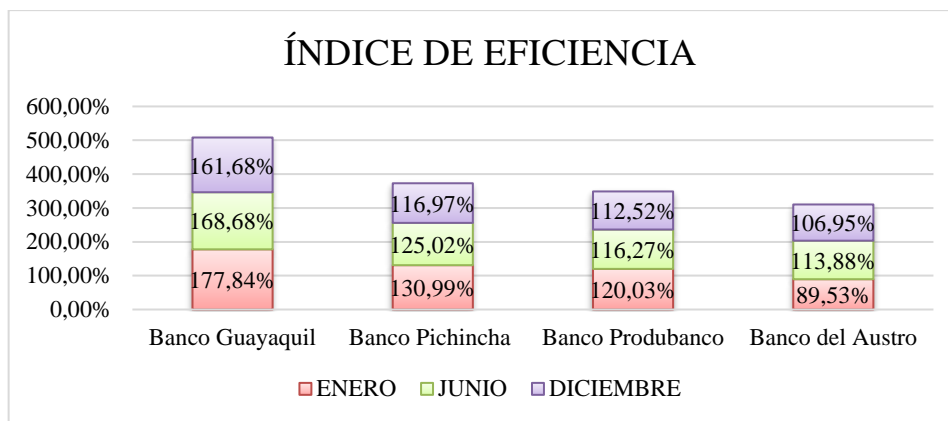


Ilustración 5-20: Indicador de eficiencia

Realizado por: Colcha, E.,2023

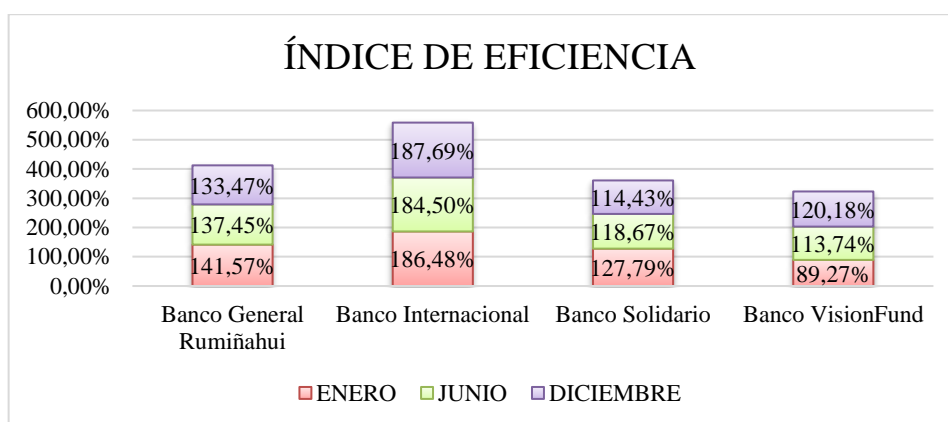


Ilustración 5-21: Indicador de eficiencia

Realizado por: Colcha, E.,2023

Banco Internacional en términos de eficiencia, tiene la capacidad para cubrir sus gastos operativos con el margen neto financiero, lo que sugiere una gestión más eficiente de recursos y una mayor rentabilidad en comparación con los otros bancos en cambio Banco del Austro es menos competente siendo así que se está utilizando una proporción relativamente alta de sus ingresos para cubrir sus gastos operativos, lo que puede afectar su rentabilidad y eficiencia en la gestión de recursos.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- En el siguiente trabajo de investigación se llevó a cabo la realización de un análisis exhaustivo de la competitividad de los bancos privados ubicados en la ciudad de Riobamba, en la cual se logró comprobar que no todos los usuarios financieros utilizan las plataformas digitales, siendo así las personas de 18-39 años con mayor acogida mientras que las personas de 40 años en adelante prefieren seguir asistiendo al banco privado de su preferencia, otro aspecto favorable es la calificación de riesgo que se encuentra entre AA y AAA+ siendo una calificación aceptable y que nos indica las condiciones favorables de estas instituciones.
- Los bancos privados tienen como desafío mejorar el servicio al cliente debido a que los usuarios financieros son atendidos en algunas entidades financieras en un lapso de más de 60 minutos, así también como de ofrecer tasas pasivas más rentables para incentivar a los usuarios financieros al ahorro. Se logró obtener que la mayoría de los usuarios financiero adquieren un crédito en su banco de confianza entre los más utilizados el microcrédito, crédito de consumo, crédito productivo, también hay usuarios financieros que prefieren tener su capital en inversiones para poder generar una ganancia adicional en el futuro pero también hay usuarios financieros que abren una cuenta con la finalidad de realizar transacciones más rápidas y seguras y, por lo tanto, no han accedido a ningún producto y servicio financiero.
- Finalmente, en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras los bancos privados se encuentran en constante innovación por lo tanto los usuarios financieros se encuentran en su gran mayoría conformes con los cambios tecnológicos aplicados en los diferentes bancos privados, pero también hay que considerar el nivel de satisfacción con la seguridad digital debido a que esta medida no es tan satisfactoria.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar capacitaciones en espacios abiertos como por ejemplo parques o plazas sobre educación financiera para que las personas puedan conocer los beneficios y el uso de las plataformas digitales, no obstante se debería ejecutar las evaluaciones de manera trimestral en los siguientes aspectos; atención oportuna al cliente, eficiencia en la resolución de inconvenientes, esta información permite a los bancos privados mejorar los aspectos relevantes mencionados, esto les permitirá adaptarse de manera proactiva a los cambios y mantener su ventaja competitiva.
- Los bancos privados deberían encuestar de manera más frecuente a los usuarios financieros, considerando su preferencia por abrir una cuenta de ahorro, algunos sin acceder a ningún producto o servicio financiero, los clientes que tienen acceso a un crédito, que tipo de medidas desearían que implementen los bancos privados para poder renovar su crédito o acceder a un nuevo crédito y a las inversiones de largo plazo.
- Los bancos privados deberían resguardar sus aplicaciones bancarias tomando en cuenta la opinión de los usuarios financieros para entender los fallos de seguridad, en ese mismo contexto es importante proteger los datos de sus clientes y evitar la violación de datos en efecto las aplicaciones web y móviles son más propensas a ciberataques en redes públicas o redes privadas además de implementar un tipo de alerta al momento de que los usuarios financieros realicen una compra en línea para que notifiquen al usuario antes de que se realice el débito de la compra.

BIBLIOGRAFÍA

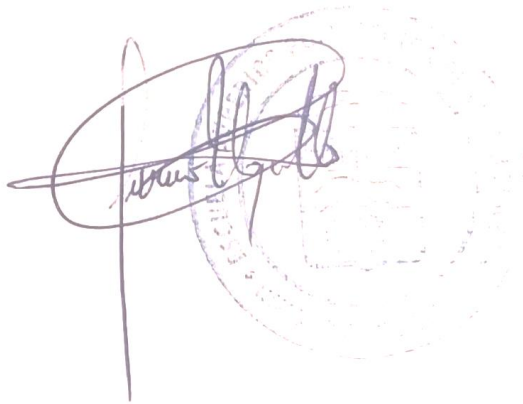
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_5c524a74bbc8cb48fe1729a92f71e173
- ASOBANCA. (2023). *Boletín Macroeconómico Junio-2023*. Recuperado de: <https://datalab.asobanca.org.ec>
- Baldeón, P., & Arboleda, J. (2019). *Libro de Investigación. Apropiación, Generación y Uso Edificador del Conocimiento* Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Andrea-Morales-23/publication/343106943_NARRATIVA_INTERACTIVA_APRECIACIONES_DE_LA_PRIMERA_PELICULA_INTERACTIVA_DE_NETFLIX_BANDERSNATCH/links/5f170be4a6fdcc9626a449ba/NARRATIVA-INTERACTIVA-APRECIACIONES-DE-LA-PRIMERA-PELICULA-INTERACTIVA-DE-NETFLIX-BANDERSNATCH.pdf#page=19
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Historia - Banco Central del Ecuador*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/historia>
- Banco del Austro. (2023). *Historia*. Recuperado de: <https://somosbda.ec/nuestra-historia/>
- Banco General Rumiñahui. (2022). *Información Corporativa*. Recuperado de: <https://www.bgr.com.ec/informacion-corporativa>
- Banco Guayaquil. (2023). *Nuestra Historia*. Recuperado de: <https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/>
- Banco Internacional. (2020). *Historia Banco Internacional*. Recuperado de: <https://www.bancointernacional.com.ec/historia/#:~:text=Acerca%20de%20Banco%20Internacional>
- Banco Pichincha. (2021). *Historia de un Banco*. Recuperado de: <https://www.pichincha.pe/conoce-sobre-nosotros/historia-grupo-pichincha>
- Banco Produbanco. (2023). *Información institucional*. Recuperado de: <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/produbanco/informaci%C3%B3n-institucional/>
- Banco Solidario. (2018). *Nuestra Historia*. Recuperado de: <https://www.banco-solidario.com/conocenos/negocio-social/nuestra-historia>
- Banco VisionFund. (2021). *Banco VisionFund Ecuador, Banco de las Oportunidades*. Recuperado de: <https://www.visionfund.ec/historia/>

- Briones, F. (2021). *Los indicadores financieros como herramienta de gestión en las decisiones estratégicas de la Alta Gerencia*. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3959>
- Central del Ecuador, B. (n.d.). *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*. Recuperado de: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Monitoreo.htm>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?*. Recuperado de: https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Recuperado de: <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Espin, L., Hidalgo, M., Armas, H., & Hidalgo, M. (2017). *La contabilidad de Instituciones Financieras en la República del Ecuador*. Recuperado de: http://libreria.unellez.edu.ve/wp-content/uploads/2021/02/LIBRO_CONTABILIDAD_Version_Final1-1.pdf
- Feria, H., Matilla, M., & Licea, S. (2020, June 24). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Guachamín, M., Llumiquinga, A., & Pérez, E. (2022). *Análisis de la eficiencia bancaria en Ecuador, El Salvador y Panamá para el periodo 2007-2021*. Recuperado de: <https://doi.org/10.47550/rce/32.2.5>
- Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. Recuperado de: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html#contenido>
- Hernández, R. (2022). *Metodología de la investigación* Recuperado de: <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion>
- Lafuente, D., & Valle, A. (1996). *Heterogeneidad eficiencia en el sistema bancario privado ecuatoriano*. Recuperado de: <https://biblioteca.bce.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=43363>
- Lavalleja, M. (2019). *Panorama de las fintech. Estudios y perspectivas*. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45727/1/S2000326_es.pdf
- Lopezosa, C. (2020). *Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz Semi-structured interview with Nvivo: Steps for an efficient qualitative analysis. METODOS*. Recuperado de: <https://doi.org/10.31009/metodos.2020.i01.08>

- Manzur, N. (2019). *La solidez financiera como factor de competitividad de acuerdo con el tamaño de las instituciones bancarias en Ecuador. Período 2014-2018* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13907>
- Narváez, C., & Erazo, C. (2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439111#:~:text=De%20forma%20concluyente%2C%20las%20estrategias%20innovadoras%20y%20la,crisis%20emergentes%20como%20la%20pandemia%20por%20coronavirus%20%28COVID-19%29.>
- Paz, J., & Cepeda, M. (2012). *Eloy alfaró políticas económicas* Recuperado de: https://the.pazymino.com/ELOY_ALFARO-Politiclas_Economicas-Jun2012.pdf
- Paz, J., & Cepeda, M. (2022, January 31). *Bancos del Ecuador: historia por contar - Historia y presente*. Recuperado de: <https://www.historiaypresente.com/bancos-del-ecuador-historia-por-contar/>
- Ponce, H. (2019). *Análisis FODA*. Recuperado de: <https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/10/AnalisisFoda.pdf>
- Rodríguez, M., Villareal, A., Granizo, D., Vela, J., Santillán, A., & Estrella, N. (2023). *La era de la banca digital en Ecuador*. Recuperado de: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/07/La-era-de-la-banca-digital-en-Ecuador-2.pdf>
- Romero, R., & Torres, W. (2023). *Al cierre del primer semestre, los depósitos en los bancos privados alcanzaron los USD 43.866 millones*. Recuperado de: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/07/2023-07-07-BP-Evolucion-de-la-Banca-Asobanca.pdf>
- Sánchez Arísti, Á., Mendieta Aragón, A., & Arguedas Sanz, R. (2023). *El sector financiero en la era digital: datos, digitalización y descentralización: las 3D de la nueva banca*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación a Distancia). Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/228805>
- Sánchez, J., Delgado, G., Quijano, S., Gómez, G., Delgado, D., & Tecnológico Superior De Escárcega, I. (2019). *Elementos de competitividad sistémica y la relación costo privado 5. Digital Publisher*. Recuperado de: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/98
- Santander. (2023, May 3). *Las 10 tendencias que marcarán al sector financiero en el año 2023*. Recuperado de: <https://santanderpost.com.ar/articulo/las-10-tendencias-que-marcaran-al-sector-financiero-en-el-2023/>

- Sarchi, C. (2020). *Análisis estratégico de una empresa comercializadora de accesorios para celulares en la ciudad de Machala* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala). Recuperado de: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15969/1/E-10433_SARCHI%20SALCEDO%20CARLOS%20OSWALDO.pdf
- Tapia, E. (2023, January 9). *El crédito de la banca privada crecerá menos en 2023, dice FMI*. Recuperado de: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/banca-privada-credito-perspectivas/>
- UNIR. (2022). *Investigación bibliográfica*. Recuperado de: <https://seciss.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/12/12.pdf#:~:text=En%20qu%C3%A9%20consiste%20la%20investigaci%C3%B3n%20bibliogr%C3%A1fica%20La%20investigaci%C3%B3n,datos%20ya%20existentes%20que%20proceden%20de%20distintas%20fuentes.>
- Westreicher, G. (2020, February 1). *Encuesta - Qué es, definición y concepto* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Total 38 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: GUIA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD DE LOS BANCOS PRIVADOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.”

OBJETIVO: Conocer el desempeño y los retos a los que ha enfrentado el Banco del Austro

ENCUESTA A JEFE DE AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO

1. ¿Qué medidas o acciones optó el Banco del Austro para destacarse frente a su competencia?
 2. ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco del Austro?
 3. ¿Este nivel es adecuado para ser competitivo en relación con las demás entidades financieras privadas del mismo segmento?
 4. ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco del Austro a sus clientes son atractivas y rentables?
 5. ¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?
 6. ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?
 7. ¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco del Austro y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?
 8. ¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?
- ¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?

ANEXO B: ANEXO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ING.ELIO BRITO JEFE DE AGENCIA DE BANCO SOLIDARIO

1) ¿Qué medidas o acciones optó el Banco Solidario para destacarse frente a su competencia?

Las principales acciones que ha tomado el Banco Solidario para destacarse en el sector bancario es la innovación, el cual ha sido pilar fundamental para desarrollar diferentes servicios y productos financieros dentro del banco las cuáles le han permitido llegar a una mayor cantidad de clientes potenciales y con ello aumentar la liquidez.

2) ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco Solidario?

Banco Solidario tiene una calificación AAA- ratificando de esa manera, su excelente trayectoria lo que conlleva que la rentabilidad sea favorable para la institución financiera y se pueda resolver de la mejor manera los problemas que puedan presentarse.

3) ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco Solidario sus clientes son atractivas y rentables?

Si, debido a que en Banco Solidario las tasas activas como pasivas son unas tasas convenientes y atractivas además que, a través de nuestros diferentes programas de ahorro, nuestros clientes perciben muchos beneficios en distintos centros comerciales.

4) ¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?

De manera constante se realizan encuestas de satisfacción al cliente además existen diversos canales para que los clientes presenten reclamos.

5) ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?

Se aplica la metodología, normalización de deudas el mismo que consiste en un cambio de crédito que se ajuste a las condiciones de nuestros clientes, cambios de fecha de pagos lo que permitirá que nuestros socios se igualen en los pagos.

6) ¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco Solidario y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?

Por medio de nuestros sistemas digitales se busca minimizar que el cliente vaya al banco, entre los principales beneficios es priorizar el tiempo, brindar seguridad.

7) ¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?

Valorar el trabajo de los miembros del equipo compartiendo de manera mutua las zonas de trabajo, realizando reuniones de integración reconocimiento a nuestros colaboradores.

8) ¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?

Se han obtenido premios a nivel nacional e internacional como por ejemplo el Premio País Platino a los Innovadores Financieros, por el producto “Alia Mi Socia”. El Banco Solidario ha desarrollado la primera tarjeta de crédito especialmente diseñada para microempresarios, con el propósito de ofrecerles acceso a productos financieros que les ayuden a satisfacer sus necesidades tanto empresariales como personales.

**ANEXO C: ANEXO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA ING.MARTHA CÓRDOVA
JEFE DE AGENCIA DE BANCO DEL AUSTRO**

1) ¿Qué medidas o acciones optó el Banco del Austro para destacarse frente a su competencia?

El Banco del Austro frente a la competencia tiene varios aspectos los cuales son tomados en cuenta; una el servicio nuevos productos y el tener una calificación de ser un banco solvente y que respalde a la ciudadanía.

2) ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco del Austro?

Banco del Austro tiene una calificación AAA esta es una de las calificaciones más altas donde el banco ha cumplido con todos los estándares solicitados y podemos atender a los clientes con un respaldo total.

3) ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco del Austro sus clientes son atractivas y rentables?

Las tasas de interés tanto activas como pasivas son unas tasas bastante competitivas y tentadoras realmente estamos ofreciendo al momento muy buenas tasas tanto en captaciones como en colocaciones.

4) ¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?

La temática que se está utilizando actualmente en la capacitación a los funcionarios es vía Teams, capacitaciones diarias, el banco está teniendo una gama de nuevos productos, los cuales se está capacitando diariamente para que los oficiales y los funcionarios se encuentren con el conocimiento total y puedan ofrecer el servicio de manera adecuada.

5) ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?

Para la reducción y prevención de la cartera vencida se ha ejecutado; la prevención a través de un correcto análisis de crédito, es decir verificar que el cliente cumpla con todos los estándares y que la información sea verídica que tenga un nivel de ingresos que le de una capacidad de pago adecuada esa sería la prevención y por último la recuperación realizando acercamientos tanto personales, como telefónicos a través de WhatsApp con los clientes y analizando la realidad de cada cliente en caso de que se requieran refinanciamientos.

6) ¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco del Austro y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?

Banco del Austro actualmente tiene todo en medios electrónicos ofrece cajeros automáticos en los que el cliente puede hacer pagos puede realizar depósitos retiros, ofrece todo lo que es banca móvil, banca digital, tenemos también el Chat Bot es decir que el cliente puede comunicarse a través del WhatsApp con nosotros para obtener la información, a los clientes empresariales cuentan con Cash Management.

7) ¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?

Realizar motivaciones diarias, con cada uno de los funcionarios a fin de que iniciemos el día completamente motivados y capacitados a la vez, estas motivaciones también nos ayudan a reforzar los conocimientos para poder brindar el mejor servicio a los clientes.

8) ¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?

Estamos siendo competitivos en medios electrónicos en servicios a los clientes estamos innovando absolutamente todo, somos uno de los bancos que prioritariamente está otorgando servicios electrónicos a través de terceras empresas como por ejemplo arrendamientos de cajeros automáticos a otras entidades financieras etc.

**ANEXO D: ANEXO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ECO. RONALD FREIRE
GERENTE DE LA AGENCIA DE BANCO INTERNACIONAL**

1. ¿Qué medidas o acciones optó el Banco Internacional para destacarse frente a su competencia?

Banco Internacional siempre ha estado enfocado al sector corporativo empresarial principalmente no sin que eso signifique, que el banco no ofrece otro tipo de productos y servicios como el resto de los bancos, pero al estar enfocados al sector empresarial corporativo, ha llegado a ser un banco muy eficiente, además de tener procesos mínimos que nos permitan tiempos de respuesta adecuados, tener una excelente formación de profesionales y un excelente clima laboral premiados a nivel internacional.

2. ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene el Banco Internacional?

El Banco Internacional ratifica su calificación en AAA- siendo la calificación más alta que puede obtener un banco, en resumen, significa que los indicadores en general el manejo del riesgo son óptimos por lo tanto genera un riesgo mínimo para el depositante.

3. ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga el Banco Internacional a sus clientes son atractivas y rentables?

Hay que diferenciar en cuanto a tasas activas y pasivas las tasas activas son las tasas que están normadas por el órgano regulador en este caso la Superintendencia de Bancos a través del análisis realizado por el Banco Central es decir son tasas tablero yo no me puedo pasar de un techo en el crédito de consumo, no podemos pasarnos en el techo de crédito y vivienda crédito comercial etc., en cuanto a las tasas del pasivo que son las tasas de interés que ofrecemos a nuestros depositantes y a nuestros inversionistas en el sistema financiero está catalogado de la siguiente manera mientras la tasa de interés es más alta el riesgo de la inversión o el riesgo de la institución también es más elevado ese es un principio en las finanzas nuestras tasas no son las más altas del mercado nuestras tasas son muy razonablemente competitivas pero no son las más altas de entre bancos y de lejos no son altas del sistema cooperativo, porque el inversionista no solo busca rentabilidad del inversionista también busca seguridad confianza acceso a canales de acceso a tecnología a nivel nacional e internacional que ha acompañado con excelente calificación de riesgo y acompañado a mantenernos un año más con el ranking número 1 de los bancos grandes privados de acuerdo a los indicadores Camel esas tasas de interés son adecuadas en función de la posición de riesgo que tenemos.

4. ¿Dentro del banco para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?

Bueno, el banco tiene muchas aristas en este sentido queremos llegar al 2025 a ser el número uno, en muchos aspectos ya lo somos en varios, pero queremos seguir siéndolo y entre ellos es la

calidad de servicio al cliente tal es así que tenemos varias áreas de capacitación y formación digital, presencial para los funcionarios digital a empresas externas que proveen capacitaciones en línea en lo que los funcionarios una parte son obligatorias, las capacitaciones de otra parte son voluntarias. Es decir ellos tienen acceso a miles de capacitaciones las capacitaciones obligatorias son evaluadas con el seguimiento respectivo adicional a eso tenemos empresas del exterior que nos dan el apoyo para el seguimiento al servicio al cliente a través de Call Center externos que a diario daban a cientos de clientes para medir la calidad de servicio, en distintas áreas desde el momento que ingresa a la institución y es saludado por el guardia de seguridad, el tipo de transacción y el tiempo de para ser atendido, según el tipo de requerimiento o sea esto una tarjeta de crédito o simplemente un requerimiento pequeño como por ejemplo certificado bancario hasta la salida del cliente de la institución la expectativa de cómo le fue a través de canales de electrónicos etc.

5. ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?

Banco Internacional, al haberse especializado en el segmento PYME empresarial corporativo ha hecho que a través de los años entendamos bien el desenvolvimiento de este tipo de personas y este tipo de empresas en la economía hemos entendido de manera adecuada, el riesgo que conllevan los distintos sectores de la economía el riesgo que conlleva la situación nacional la situación internacional y que impacta en pequeña o gran medida a la economía ecuatoriana y nuestros modelos de análisis nuestros spreads nuestros modelos de evaluaciones de créditos considero que son los mejores del mercado por eso tenemos la cartera vencida más baja del mercado en ocasiones de 0,30 en ocasiones del 0,40 eso quiere decir que menos de la mitad del 1% el 0.4% de toda la cartera en ocasiones se encuentra vencida al final del mes por lo tanto el 99.6% de la cartera de clientes pagan al día sus obligaciones y el banco tiene una cartera sana lo cual es extraordinario en el sistema financiero a relación de los otros bancos

6. ¿Qué alternativas tecnológicas proporciona el Banco Internacional y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?

Banco Internacional, estamos al día con las necesidades tecnológicas de las personas y de las empresas es así que una persona desde la comodidad de su casa o de su oficina en cualquier parte del mundo puede abrirse una cuenta en Banco internacional puede abrirse una aplicación móvil en Banco internacional la cual le va a permitir hacer pagos o transferencias desde el lugar que esté en el mundo con dispositivos de seguridad muy adecuados para la seguridad del usuario tenemos aplicaciones del Cash Management que le va a permitir al empresario realizar cualquier tipo de consulta pagos nacionales e internacionales del Ecuador a cualquier parte sin límite de monto y por supuesto una persona natural o jurídica tiene el acceso para pagar me atrevería a decir casi la totalidad de servicios que existe en el mercado sean servicios básicos, servicios

públicos, servicios de tránsito, servicios de impuestos este empresas privadas de telefonía etc. A través de todas nuestras aplicaciones web y nuestras aplicaciones móviles nosotros estamos a la vanguardia de la tecnología, de la banca internacional al punto que el cliente ya no debería venir al banco esa es una lucha que nosotros hacemos con nuestros clientes en educación financiera todo debería hacerlo con la tecnología en sus manos y acá prácticamente debería minimizarse la presencia física de los clientes.

7. ¿Qué tipo de estrategias utiliza para mejorar el trabajo en equipo?

Dentro de Banco Internacional a nivel nacional y principalmente aquí en nuestra oficina principal de Riobamba, pienso que la aplicación adecuada del trabajo en equipo es tener transparencia, comunicación adecuada, la aplicación de los valores que los mencionamos hace un momento de cercanía, ejemplaridad, solidez, decisión principalmente el de ejemplaridad porque nuestros colaboradores están en constante formación y ellos miran el constante ejemplo de sus superiores la forma del qué y el cómo se hacen las cosas son las que uno entrega como ejemplo de valor de constancia de ética de honestidad y esa comunicación clara es la que sirve para que las personas se comprometan en un trabajo en equipo teniendo claro sus habilidades, teniendo claras sus destrezas, que tienen que mejorar y teniendo claro el por qué estamos aquí, cuál es nuestro propósito que es algo últimamente nuevo en el sistema que nosotros lo estamos implementando cuál es el propósito del banco en la sociedad ,cuál es el propósito de mi persona como funcionario ante la sociedad, ayudar al desarrollo económico, ayudar al desarrollo bancario de los clientes a la eficiencia, etc.

8. ¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras (Fintech)?

Desde el año 2022 en nuestro plan estratégico al 2025 nos propusimos llegar al 2025 como la institución número uno en desarrollo tecnológico en innovación en beneficio de los clientes principalmente de la sociedad en general y del cliente interno que somos los que demandamos de este tipo de requerimientos no podría decir si es que hay un ranking en cuanto a este tema a nivel nacional pero nuestro objetivo sí es liderar el mercado tecnológico en el año 2025 las personas y las empresas se sientan totalmente a gusto y seguras transaccionando a través de las distintas herramientas web, herramientas tecnológicas, que los clientes disponen y que seguimos desarrollándolas créditos en línea ,inversiones en línea, aperturas de cuenta en línea transferencias y pagos en línea etc. ,al banco solamente que haga falta algún momento venir a saludar con alguien pero ya no venir a hacer requerimientos y que todo se lo haga desde su casa desde su oficina o desde su trabajo.

ANEXO E: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA



ECO. RONALD FREIRE - JEFE DE AGENCIA DEL BANCO INTERNACIONAL



ING. MARTHA CORDOVA - JEFE DE AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO



esPOCH

Facultad de
Administración
de Empresas



ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS

Certification



ANEXO F: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANÍA RIOBAMBEÑA PARA ESTIMAR LA COMPETITIVIDAD DE LOS BANCOS PRIVADOS

Título: “Estudio de competitividad de los bancos privados en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023.”

Objetivo: Analizar el punto de vista de los socios acerca de los Bancos Privados de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo con el propósito de establecer la competitividad de dicho sector financiero privado, estableciendo estrategias que ayuden a la dinamización social y económico.

Indicaciones: Seleccione, marcando con una X según su opinión. Las respuestas obtenidas servirán de apoyo para el desarrollo del trabajo de investigación.

Género:

Masculino

Femenino

Edad:

18-28

29-39

40-50

51 o más

1. ¿En cuál de las siguientes entidades financieras privada usted posee una cuenta de ahorros o corriente?

✓ Banco Pichincha

✓ Banco Guayaquil

✓ Banco Produbanco

✓ Banco del Austro

✓ Banco Solidario

✓ Banco VisionFund

✓ Banco Rumiñahui

✓ Banco Internacional

esPOCH | Carrera de
Finanzas

Riobamba-Ecuador
Panamericana Sur km 1½
Código Postal: EC060155

Teléfono: 593 (03) 2998-200
Ext. 2000 – 2002

esPOCH.edu.ec



epoch

Facultad de
Administración
de Empresas



ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



2. Según su punto de vista ¿Cómo es el servicio de atención al cliente que recibe del banco de su elección?

- ✓ Muy bueno
- ✓ Bueno
- ✓ Regular
- ✓ Malo
- ✓ Muy malo

3. Según su criterio ¿Cuál es el tiempo de espera que la entidad financiera privada le otorga para el acceso a productos y servicios físicos?

- ✓ De 15 a 30 minutos
- ✓ De 30 a 60 minutos
- ✓ Más de 60 minutos

4. ¿Usted utiliza la banca virtual de la institución financiera?

- ✓ Si
- ✓ No

5. ¿Qué inconvenientes se han presentado al momento de utilizar las plataformas digitales?

- ✓ No hay sistema
- ✓ No hay saldo
- ✓ Máquina en mantenimiento
- ✓ Ningún problema

6. ¿Como es el nivel de seguridad digital del banco de su preferencia?

- ✓ Muy bueno
- ✓ Bueno
- ✓ Regular
- ✓ Malo
- ✓ Muy malo

7. ¿Qué tipo de servicios a solicitado usted en su entidad financiera?

- ✓ Crédito
- ✓ Inversiones
- ✓ Hipotecario
- ✓ Ninguno



epoch

Carrera de
Finanzas

Riobamba-Ecuador
Panamericana Sur km 1½
Código Postal: EC060155

Teléfono: 593 (03) 2998-200
Ext. 2000 – 2002

epoch.edu.ec



8. ¿Cuál es el tipo de crédito que ha adquirido con su banco de confianza?

- ✓ Crédito productivo
- ✓ Microcrédito
- ✓ Crédito Inmobiliario
- ✓ Crédito de vivienda
- ✓ Crédito de Consumo
- ✓ Crédito educativo

9. ¿Cree usted que el interés que se le otorga por sus inversiones a plazo fijo es conveniente?

- ✓ Si
- ✓ No

10. ¿Cómo se posiciona la entidad bancaria en términos de innovación y adopción de tecnologías financieras?

- a. Malo
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Muy malo

11. ¿Qué productos y servicios cree usted que debe mejorar su banco de preferencia?

- ✓ Atención oportuna al cliente.
- ✓ Eficiencia en la resolución de inconvenientes.
- ✓ Facilidad al momento de adquirir un crédito.
- ✓ Trato amable.
- ✓ Promocionar más servicios y producto

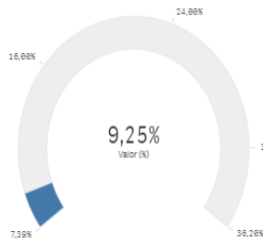
12. ¿Qué valora usted de su entidad financiera de preferencia?

- ✓ Integridad
- ✓ Confianza
- ✓ Credibilidad
- ✓ Innovación
- ✓ Excelencia

ANEXO G: INDICADORES FINANCIEROS A TRAVES DE LA PLATAFORMA DE DATALAB.

APALANCAMIENTO

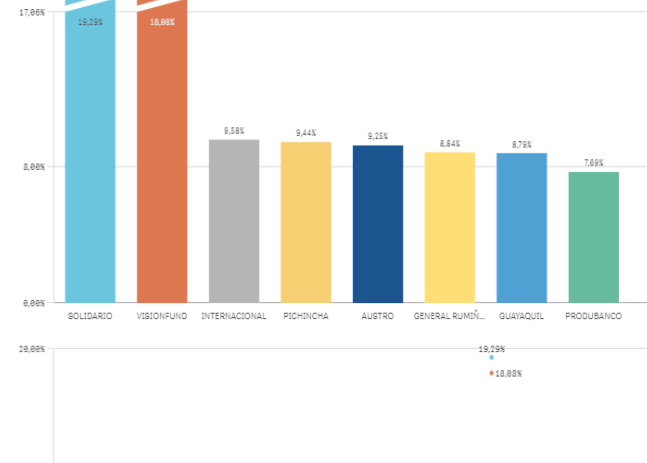
Apalancamiento (%) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales Anual: 2022/may.

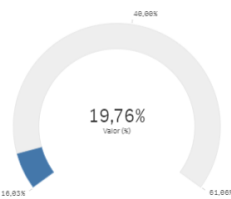
-0,3 p.p.

Apalancamiento (%) por banco, 2022/may.



LÍQUIDEZ

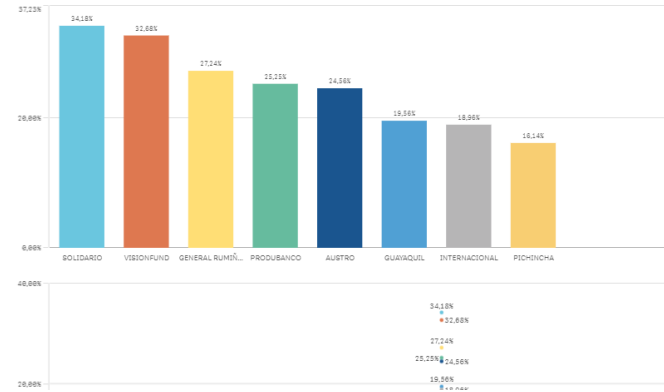
Liquidez (X) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales Anual: 2022/may.

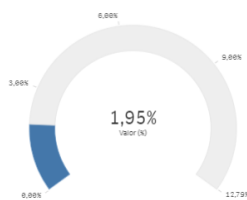
-7,9 p.p.

Liquidez (X) por banco, 2022/may.



MOROSIDAD

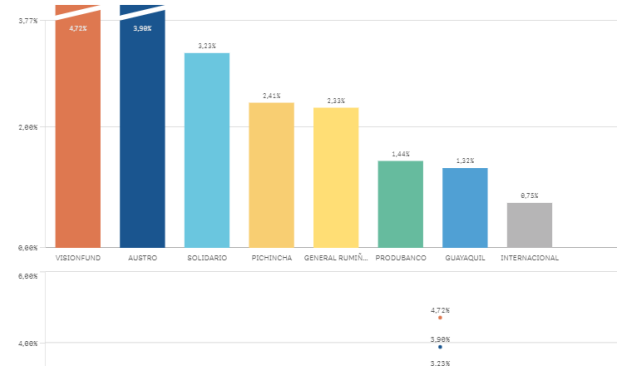
Morosidad (X) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales Anual: 2022/may.

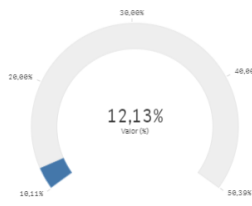
-1,0 p.p.

Morosidad (X) por banco, 2022/may.

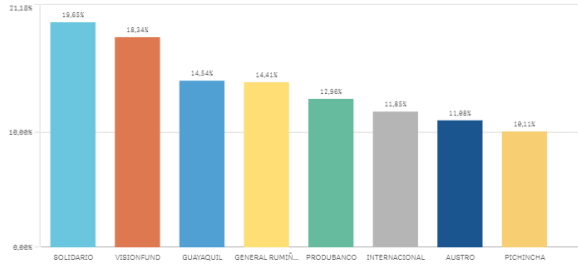


SOLVENCIA

Solvencia (X) 2023/may.

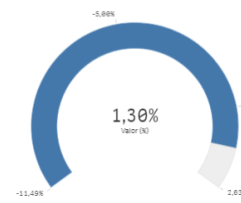


Solvencia (X) por banco, 2023/may.

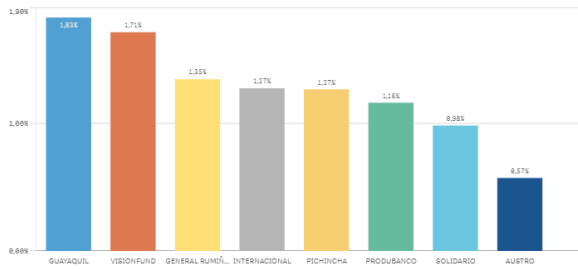


RENTABILIDAD-ROA

Rentabilidad - ROA (X) 2023/may.

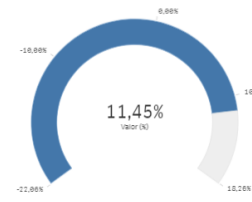


Rentabilidad - ROA (X) por banco, 2023/may.

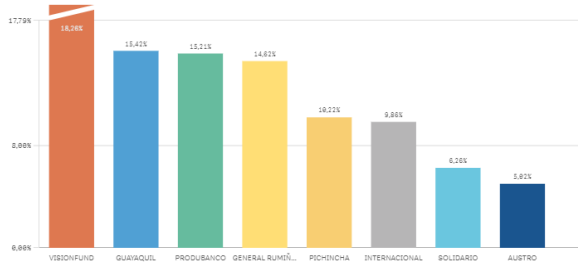


RENTABILIDAD-ROE

Rentabilidad - ROE (X) 2022/may.

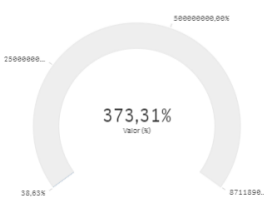


Rentabilidad - ROE (X) por banco, 2022/may.



COBERTURA

Cobertura (X) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales

Análisis: 2022/may.

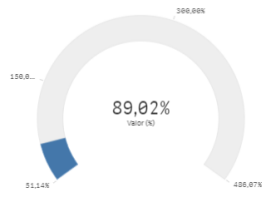
92,5 p.p.

Cobertura (X) por banco, 2022/may.



INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

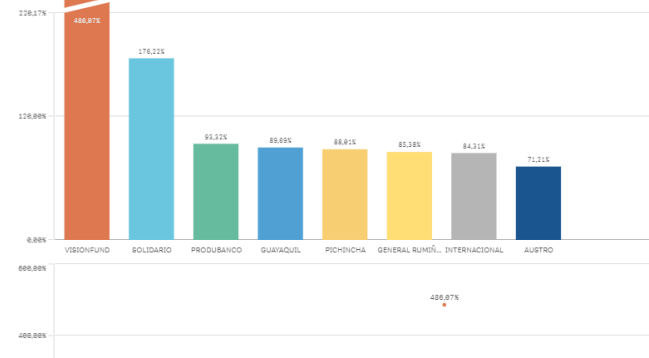
Intermediación Financiera (%) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales
Anual: 2022/may.

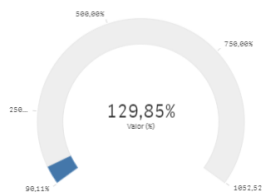
9,9 p.p.

Intermediación Financiera (%) por banco, 2022/may.



CALIDAD DE ACTIVOS

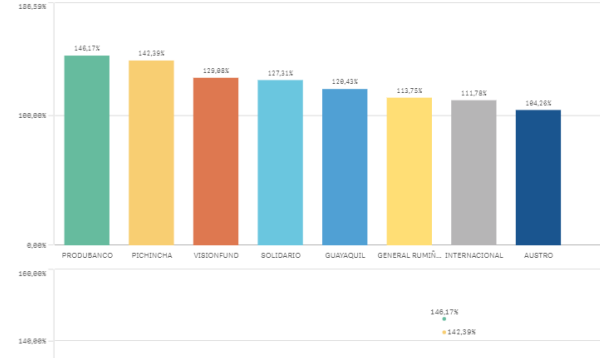
Calidad de Activos (%) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales
Anual: 2022/may.

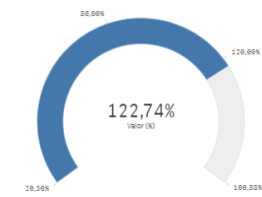
5,9 p.p.

Calidad de Activos (%) por banco, 2022/may.



EFICIENCIA

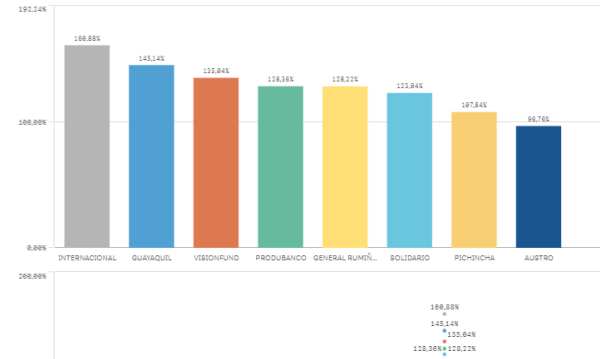
Eficiencia (%) 2022/may.



Variación en puntos porcentuales
Anual: 2022/may.

13,2 p.p.



Eficiencia (%) por banco, 2022/may.





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 13/06/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Erika Johanna Colcha Guashpa
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Finanzas
Título a optar: Licenciada en Finanzas
 Dr. Raúl Vicente Andrade Merino Director del Trabajo de Titulación
 Ing. Curina del Rocío Cevallos Ramos Asesora del Trabajo de Titulación