ÍNDICE GENERAL

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Pág.** |
| RESUMEN............................................................................................... | II |
| ÍNDICE GENERAL................................................................................. | III |
| ÍNDICE DE GRAFICOS........................................................................... | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS................................................................................ | V |
| INTRODUCCIÓN..................................................................................... | VI |
|  |  |
|  |  |
| CAPITULO 1 |  |
| 1. EL SISTEMA BANCARIO ECUATORIANO........................................* 1. Reseña Histórica....................................................................
	2. Situación de la Banca Ecuatoriana en los dos último años....
	3. Evolución Tecnológica de la Banca.......................................
 | 223540 |
| CAPITULO 2 |  |
| 2. TRANSACCIONES QUE SE REALIZAN EN EL SISTEMA BANCARIO........................................................................................2.1 Productos y servicios transaccionales...................................2.1.1 Productos de captación..................................................2.1.2 Productos de Crédito y Contingentes............................2.1.3 Productos de Intermediación.........................................2.1.4 Servicios.........................................................................2.2 Medios Tradicionales de Distribución de Servicios Transaccionales Financieros .................................................2.2.1 Oficinas Bancarias.........................................................2.2.2 Ventanillas de Extensión de Servicios...........................2.2.3 Bancos Corresponsales.................................................2.3 Alternativas Tecnológicas de Distribución de Servicios Financieros y Medios Transaccionales existentes en el mercado .................................................................................2.3.1 Cajeros Automáticos......................................................2.3.2 Cajeros Expresos...........................................................2.3.3 Terminales de Banca Personal......................................2.3.4 Dispositivos Telefónicos.................................................2.3.5 Terminales de Banca en las Empresas o a Domicilio....2.3.6 Internet – Banca.com.....................................................2.3.7 Kioskos de Servicios Financieros..................................2.3.8 Sistema de Video Conferencia.......................................2.3.9 Puntos de Venta.............................................................2.3.10 Oficinas Automatizadas-Banca Virtual.........................2.4 Los Medios de Acceso..........................................................2.4.1 Tarjeta de Débito...........................................................2.4.2 Tarjeta de Crédito..........................................................2.4.3 Tarjetas Inteligentes.......................................................2.5 Definición de Transacciones..................................................2.5.1 Servicios de Inversión....................................................2.5.2 Banca Internacional  (Productos Crediticios).................2.5.3 Captaciones y Servicios.................................................2.5.4 Listado de Transacciones que se hacen por ventanilla. | 4444444546464848505152545759626467717477798181838687889198103 |
| CAPITULO 3 |  |
| 3. ANÁLISIS MULTIVARIANTE: ANÁLISIS DE DATOS CATEGÓRICOS Y CUANTITATIVOS............................................3.1 Análisis Factorial de Correspondencias: Concepto de Correspondencias...................................................................3.1.1 Análisis de Correspondencias Simples..........................3.1.2 Formación de las nubes.................................................3.1.3 Definición de distancias.................................................3.2 Concepto de Correspondencias Múltiples..............................3.2.1 Obtención de los factores: Tabla de Burt.......................3.3 Teoría del Muestreo...............................................................3.3.1 Definiciones Básicas......................................................3.3.2 Tipos de Muestreo empleado en el estudio......................3.3.2.1 Muestreo Aleatorio Simple..................................3.3.2.2 Muestreo Estratificado........................................3.3.2.3 Notación..............................................................3.3.2.4 Afijación de los estratos......................................3.3.2.5 Muestreo Estratificado Proporcional...................3.3.2.6 Afijación Óptima.................................................. | 106106109112114115118124124125126128130131132135 |
| CAPITULO 4 |  |
| 4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA ESTABLECER EL PERFIL DEL CLIENTE TRANSACCIONAL........4.1 Propósito de la encuesta........................................................4.2 Objetivos Generales de la encuesta......................................4.3 Diseño e implementación de la encuesta...............................4.4 Objetivos Específicos de la encuesta.....................................4.5 Definición y codificación de variables del cuestionario..........4.6 Metodología empleada para la encuesta............................... | 137138140140140141154 |
| CAPITULO 5 |  |
| 1. ANÁLISIS UNIVARIADO Y MULTIVARIADO
	1. Análisis Univariado de las variables datos personales..........
	2. Análisis Univariado de las variables datos sobres las cuentas...................................................................................
	3. Análisis Univariado de las variables datos sobres el movimiento transaccional.......................................................
	4. Análisis Multivariado de los datos..........................................
		1. Tablas de Contingencia...............................................
			1. Variables: Cliente Vs. Cuenta Corriente...........
			2. Variables: Cliente Vs. Cuenta Ahorros.............
			3. Variables: Cliente Vs. Servicios........................
			4. Variables: Cliente Vs. Otros.............................
			5. Variables: Cliente Vs. Día.................................
			6. Variables: Cliente Vs. Hora..............................
			7. Variables: Cliente Vs. Frecuencia con que visita agencias..................................................
			8. Variables: Cliente Vs. Transacción Adicional...
		2. Análisis Factorial de Correspondencias Múltiples.......
 | 158178205268268269271274276278281283285288 |
| CAPITULO 6 |  |
| 1. Conclusiones y Recomendaciones

ANEXOS |  |