# INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de hoy, han venido permanentemente procurando dar satisfacción a sus clientes vía entrega de servicios y productos altamente diferenciados en el mercado; en nuestro país las instituciones financieras han trabajado mucho en ello; sin embargo, no han podido cubrir las expectativas de los clientes por cuanto el escenario ha sido muy cambiante y no se han realizado estudios profundos sobre la evolución y comportamiento de los gustos y preferencias de los clientes.

En la actualidad, cuando la competitividad ha llegado al sector bancario con gran fuerza, cuando las entidades financieras deben dejar de ser solo grandiosas edificaciones y deben optimizarse sin perder su mercado logrado, es necesario que se realicen estudios técnicos que sirvan de base para la definición de estrategias corporativas que se orienten a fortalecer el sector y sirvan para hacer realidad el “deber ser” de una organización financiera, es decir: ser facilitador del desarrollo de los sectores productivos del país.

Así, tratando de contribuir al fortalecimiento del sector y con el afán de dar la información fuente que favorezca a las grandes masas de usuarios de los servicios financieros, se plantea el presente trabajo que denominado “*Estudio para determinar el perfil del cliente transaccional; usuario de una entidad financiera determinada en la ciudad de Guayaquil*” que consiste en un estudio técnico metodológico sobre el comportamiento del cliente del sector y culmina con la definición de un perfil del mismo.