



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ECONOMÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ECONOMISTA, MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL.

TEMA:

“LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS (BANCO DEL BARRIO
Y MI VECINO) Y SU INCIDENCIA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA
EN EL SECTOR DE PEQUEÑOS COMERCIOS DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA.” AÑO 2015.

AUTORES:

Silvia Liseth Huilca Pérez
César Byron Jiménez Jaramillo

TUTOR:

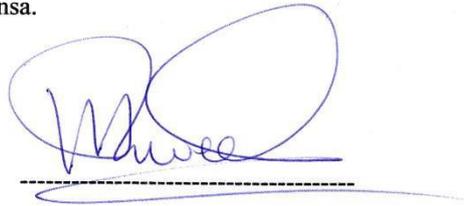
Ec. Mauricio Rivera P.

Riobamba – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Docente de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas y como tutor de Tesis certifico que la señorita SILVIA LISETH HUILCA PEREZ Y EL SEÑOR CÉSAR BYRON JIMÉNEZ JARAMILLO, desarrollaron el presente trabajo de investigación y luego que han cumplido con los requisitos y reglamentos planteados por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, me permito sugerir su aprobación y su posterior defensa.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mauricio Rivera Poma', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and cursive.

Eco. Mauricio Rivera Poma

C.C:0602177230

TUTOR DE TESIS

HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Ec. María Eugenia
Borja

PRESIDENTE

Calificación

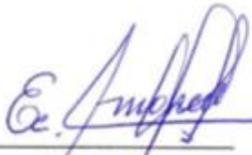
_____ 

Firma

Ec. César Aníbal
Moreno

MIEMBRO 1

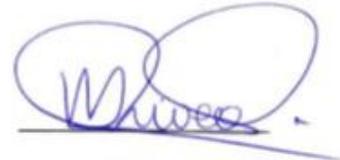
Calificación

_____ 
Firma

Ec. Mauricio Rivera
Poma

TUTOR

Calificación

_____ 

Firma

NOTA: _____ SOBRE 10

DERECHOS DE AUTORÍA

Nosotros, Silvia Liseth Huilca Pérez y César Byron Jiménez Jaramillo; somos responsables de las ideas doctrinarias, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Silvia Liseth Huilca Pérez
C.C. 0604074195



César Byron Jiménez Jaramillo
C.C. 0603001512

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante.

A mis padres y hermanos quienes supieron guiarme por el camino correcto para así alcanzar el éxito, y sus consejos y valores compartidos.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Liseth Huilca.

Dedico este trabajo a Dios quién me brindó la sabiduría, a mis padres quienes con su apoyo incondicional me motivaron a culminar esta etapa de estudios.

A mis hermanos y a mis amigos quienes con sus palabras de aliento y aportes me motivaron y fortalecieron, a ellos quienes compartieron conmigo mis tristezas y alegrías en todos los momentos de mi vida, con su ejemplo y apoyo me enseñaron a valorar y a enfrentar los verdaderos sacrificios y de esa manera alcanzar mi meta propuesta,

Byron Jiménez

AGRADECIMIENTO

A mis padres y abuelitos por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Al Economista. Mauricio Rivera, tutor y amigo quien ha sabido guiarnos en esta travesía de investigación con sabiduría, paciencia y dedicación en el largo camino hacia la consecución de la meta buscada.

Liseth Huilca

En primer lugar quiero agradecer Dios, por haberme dado sabiduría, fuerza y el valor para terminar este trabajo de investigación, así también agradezco la confianza y el apoyo incondicional de mis padres, y de mis hermanos.

Agradezco a todos mis catedráticos quienes con su dedicación y conocimientos me educaron, de igual manera un cordial agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, alma mater del conocimiento,

Y de manera especial a mi tutor de Tesis el Economista Mauricio Rivera, por su apoyo incondicional demostrado en el desarrollo de este trabajo investigativo.

Byron Jiménez

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	i
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	ii
DERECHOS DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I.....	13
1. MARCO REFERENCIAL	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS.....	14
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	15
CAPITULO II.....	17
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1 FUNDAMENTACION TEORICA.....	17
2.1.1 CORRESPONSAL NO BANCARIO	17
2.1.1.1 Definición de Corresponsales no Bancarios.....	17
2.1.1.2 Forma de referirse a los Corresponsales no Bancarios por país.....	18
2.1.1.3 Antecedentes de Corresponsales no Bancarios en América Latina ...	19
2.1.1.4 Inicio de Corresponsales no Bancarios en Ecuador	21
2.1.1.5 Base legal para el funcionamiento de Corresponsales no Bancarios (CNB) en Ecuador	22
2.1.1.6 Corresponsales no Bancarios en el Ecuador.	25
2.1.1.7 Ventajas de su implementación.....	33
2.1.1.8 Accesibilidad y reducción de costos.	34

2.1.2	INCLUSIÓN FINANCIERA	35
2.1.2.1	Definición de Inclusión Financiera	35
2.1.2.2	Experiencia reciente de Inclusión Financiera en América Latina	36
2.1.2.3	Profundización financiera en América Latina.....	40
2.1.2.4	Índice de Inclusión Financiera	41
2.1.2.5 Tasa de Crecimiento del Índice básico de Inclusión Financiera en América Latina	42
2.1.2.6	Dimensiones de la Inclusión Financiera.....	43
2.1.2.7	Herramientas de Medición de Inclusión Financiera.....	50
2.1.2.8	Inclusión Financiera en el Marco Legal ecuatoriano	51
2.1.2.9	Situación de la Inclusión Financiera en Ecuador	52
2.1.2.10	Barreras presentadas para la Inclusión Financiera	54
2.1.3	HIPOTESIS	56
2.1.4	VARIABLES	56
2.1.4.1	VARIABLE INDEPENDIENTE	56
2.1.4.2	VARIABLE DEPENDIENTE	57
2.1.5	OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	57
CAPÍTULO III.....		60
3.	MARCO METODOLÓGICO	60
3.1	MÉTODO	60
3.1.1	MÉTODO HIPOTETICO DEDUCTIVO.....	60
3.1.2	DESCRIPTIVO	61
3.1.3	EXPLICATIVO	61
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.2.1	CORRELACIONAL	61
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	62
3.4.1	POBLACIÓN	62
3.4.2	MUESTRA.....	63
3.4.2.1	Muestra a propietario de Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) en la ciudad de Riobamba.	63
3.4.2.2	Muestra a usuarios que demandan servicios financieros ofertados por Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) en la ciudad de Riobamba.	63
3.4.2.3	Marcos muestrales:.....	65
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE	

	DATOS.....	65
3.5.1	TÉCNICAS	65
3.5.2	INSTRUMENTOS	65
3.6	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
3.6.1	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
3.6.1.1	Encuesta dirigida a propietarios y administradores de pequeños comercios bajo el modelo de Corresponsal no Bancario.	66
3.6.1.2	Encuesta dirigida a usuarios de pequeños comercios en la ciudad de Riobamba bajo el modelo de Corresponsal no Bancario	103
3.6.2	MODELO ECONOMÉTRICO	137
3.6.2.1	Introducción al modelo de regresión logística	137
3.6.2.2	Características del modelo de Regresión Logística:	139
3.6.2.3	Ventajas del modelo de Probabilidad Logística.....	139
3.6.2.4	Proceso de estimación de un modelo Logit.....	140
3.6.2.5	Condiciones de aplicación del modelo.....	144
3.6.2.6	Coefficientes del modelo de regresión logística.....	145
3.6.2.7	Métodos en el modelo de regresión logística	146
3.6.2.8	Procedimiento del modelo de Regresión Logística.....	147
3.6.2.9	Método de selección de variables:	148
3.6.2.10	Cálculos e interpretación del modelo Regresión Logística:.....	150
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	157
4.1.1	CONCLUSIONES	157
4.1.2	RECOMENDACIONES	158
	BIBLIOGRAFÍA.....	159
	ANEXOS.....	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Forma de referirse a los Corresponsales no Bancarios en cada país.	18
Tabla 2.	Fecha de publicación inicial de los marcos regulatorios	20
Tabla 3.	Panorama de la Economía Brasileira.....	38
Tabla 4.	Panorama de la Inclusión Financiera en Brasil	39
Tabla 5.	Medición de la Dimensión Acceso	46
Tabla 6.	Medición de la Dimensión Uso	48
Tabla 7.	Medición de la Dimensión Calidad	49
Tabla 8.	Variable Dependiente	58
Tabla 9.	Variable Dependiente	59
Tabla 10.	Cantidad de corresponsales no bancarios en la ciudad de Riobamba.	62
Tabla 11.	Proyección de usuarios de Corresponsales no Bancarios.....	63
Tabla 12.	Muestra estratificada por parroquias de Corresponsales no Bancarios	65
Tabla 13.	Género del Encuestado	66
Tabla 14.	Edad del encuestado	68
Tabla 15.	Parroquia a la que pertenece.....	69
Tabla 16.	Corresponsal no Bancario.....	71
Tabla 17.	Estado civil	72
Tabla 18.	Nivel Académico	74
Tabla 19.	Profesión u Ocupación	75
Tabla 20.	Razón de ser Corresponsal no Bancario.....	77
Tabla 21.	Comisión por transacción	78
Tabla 22.	Influencia en ventas.....	80
Tabla 23.	Corresponsales no Bancarios y su contribución a la Inclusión Financiera.....	81
Tabla 24.	Capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha	83
Tabla 25.	Temas de capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha....	84
Tabla 26.	Calificación de la capacitación realizada por los Bancos.....	85
Tabla 27.	Frecuencia de uso del servicio de Corresponsales no Bancarios al día.....	87
Tabla 28.	Monto promedio de transacciones de retiro en el día.....	88
Tabla 29.	Monto promedio de transacciones de depósito en el día.....	90
Tabla 30.	Montos máximos	91
Tabla 31.	Apertura de nuevas cuentas usando la figura de corresponsal no bancario...	92
Tabla 32.	Depósitos en Efectivo.....	94
Tabla 33.	Retiros con tarjetas de Corresponsales no Bancarios	95
Tabla 34.	Consulta de Saldos	96

Tabla 35. Cobro Bono de Desarrollo Humano	98
Tabla 36. Recargas Celulares	99
Tabla 37. Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua, y Teléfono.....	101
Tabla 38. Pago de planes de televisión pagada	102
Tabla 39. Género del encuestado.....	104
Tabla 40. Edad del encuestado	105
Tabla 41. Parroquia a la que pertenece.....	106
Tabla 42. Estado Civil	108
Tabla 43. Nivel académico	109
Tabla 44. Profesión – Ocupación	111
Tabla 45. Corresponsal no bancario que los usuarios ocupan.....	113
Tabla 46. Apertura de nuevas cuenta usando la metodología de CNB	114
Tabla 47. Depósito en efectivo	116
Tabla 48. Retiros con tarjetas	117
Tabla 49. Consulta de saldos	118
Tabla 50. Cobro de desarrollo humano	120
Tabla 51. Recargas celulares	121
Tabla 52. Pago de servicios básicos	122
Tabla 53. Pago de planes de televisión.....	124
Tabla 54. Frecuencia de uso del Corresponsal no Bancario.....	125
Tabla 55. Razón de hacer uso de Corresponsales no Bancarios.....	127
Tabla 56. Monto promedio de retiro.....	128
Tabla 57. Monto promedio de depósito.....	130
Tabla 58. Funcionamiento del corresponsal no bancario	131
Tabla 59. Calificación de la publicidad de los Corresponsales no Bancarios.....	133
Tabla 60. Calidad de servicio de los corresponsales no bancarios	134
Tabla 61. Montos máximos depósitos y retiros.....	136
Tabla 62. Resumen de procesamiento de casos.....	150
Tabla 63. Codificación de la variable.....	150
Tabla 64. Codificaciones de variables categóricas	151
Tabla 65. Variables en la ecuación.....	152
Tabla 66. Prueba ómnibus de coeficientes de modelo.....	152
Tabla 67. Resumen del modelo	153
Tabla 68. Prueba de Hosmer y Lemeshow	154
Tabla 69. Tabla de Clasificación ^a	155
Tabla 70. Variables en la ecuación.....	155

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género del encuestado.....	67
Gráfico 2. Edad del encuestado	68
Gráfico 3. Parroquia	70
Gráfico 4. Corresponsal no Bancario	71
Gráfico 5. Estado Civil	73
Gráfico 6. Nivel Académico.....	74
Gráfico 7. Profesión u Ocupación	76
Gráfico 8. Razón de ser Corresponsal no Bancario.....	77
Gráfico 9. Comisión por transacción.....	79
Gráfico 10. Influencia en ventas.....	80
Gráfico 11. Corresponsales no Bancarios y su contribución a la Inclusión Financiera .	82
Gráfico 12. Capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha	83
Gráfico 13. Temas de capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha...	84
Gráfico 14. Calificación de la capacitación realizada por los Bancos.....	86
Gráfico 15. Frecuencia de uso del servicio de Corresponsales no Bancarios al día.....	87
Gráfico 16. Monto promedio de transacciones de retiro en el día	89
Gráfico 17. Monto promedio de transacciones de depósito en el día.....	90
Gráfico 18. Montos máximos	91
Gráfico 19. Apertura de nuevas cuentas usando la metodología de CNB.....	93
Gráfico 20. Depósitos en Efectivo.....	94
Gráfico 21. Retiros con tarjetas de Corresponsales no Bancarios	95
Gráfico 22. Consulta de Saldos	97
Gráfico 23. Cobro Bono de Desarrollo Humano	98
Gráfico 24. Recargas Celulares	100
Gráfico 25. Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua, y Teléfono	101
Gráfico 26. Pago de planes de televisión pagada	103
Gráfico 27. Género del encuestado.....	104
Gráfico 28. Edad del encuestado	105
Gráfico 29. Parroquia	107
Gráfico 31. Nivel académico	110
Gráfico 32. Profesión – Ocupación	112
Gráfico 33. Corresponsal no bancario que los usuarios ocupan.....	113
Gráfico 34. Apertura de nuevas cuenta usando la metodología de CNB	115

Gráfico 35. Depósito en efectivo	116
Gráfico 36. Retiros con tarjetas	117
Gráfico 37. Consulta de saldos	119
Gráfico 38. Cobro de desarrollo humano	120
Gráfico 39. Recargas celulares	121
Gráfico 40. Pago de servicios básicos	123
Gráfico 41. Pago de planes de televisión.....	124
Gráfico 42. Frecuencia de uso del Corresponsal no Bancario.....	126
Gráfico 43. Razón de hacer uso de Corresponsales no Bancarios.....	127
Gráfico 44. Monto promedio de retiro.....	129
Gráfico 45. Monto promedio de depósito.....	130
Gráfico 46. Funcionamiento del Corresponsal no Bancario.....	132
Gráfico 47. Calificación de la publicidad de los Corresponsales no Bancarios	133
Gráfico 48. Calidad del servicio de los Corresponsales no Bancarios	135
Gráfico 49. Montos Máximos.....	136

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Logotipo Corresponsal no Bancario (CNB) del Banco de Guayaquil ..	25
Ilustración 2.	Logotipo Corresponsal no Bancario (CNB) del Banco Pichincha	28
Ilustración 3.	Población con cuenta bancaria por región geográfica	40
Ilustración 4.	Índice de Inclusión Financiera por país	41
Ilustración 5.	Tasa de Crecimiento del Índice de Inclusión Financiera por país	42
Ilustración 6.	Dimensiones de la Inclusión Financiera	44
Ilustración 7.	Proceso de estimación de un modelo Logit	141
Ilustración 8.	Función lineal del modelo de regresión logística	145
Ilustración 9.	Función logística para el cálculo de probabilidad	146

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la temática de la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios en la ciudad de Riobamba, desde la perspectiva del uso de corresponsales no bancarios.

En este trabajo se presenta una revisión de la literatura sobre inclusión a los servicios financieros en la cual se expone su importancia, sus determinantes discriminados según demanda y oferta. Se analiza el estado de la inclusión financiera en Riobamba y se presenta los resultados de la encuesta de inclusión financiera a oferentes y demandantes de corresponsales no bancarios.

De tal forma, a través de un análisis de regresión probabilístico se pretende explicar los factores que influyen en la inclusión financiera, considerando los productos financieros ofertados por los corresponsales no bancarios. Los resultados obtenidos del modelo econométrico de inclusión financiera, muestran la necesidad de realizar análisis detallados para fomentar una mayor participación en el sistema financiero formal, diseñando políticas específicas para cada grupo de población acorde con sus características socio-económicas y de ubicación geográfica.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE IDIOMAS

ABSTRACT

This research analyzed the issue of financial inclusion in the sector of small shops in the city of Riobamba, Ecuador from the perspective of the use by non-banking correspondents.

This paper reviews the literature on inclusion of financial services including its importance and its determinants according to demand and supply. The state of financial inclusion in Riobamba, Ecuador is analyzed and the results of the survey of financial inclusion supply and demand of non-banking correspondents are presented.

A probabilistic regression analysis is used to explain the factors that influence financial inclusion and the financial products offered by non-banking correspondents. The results of the econometric model of financial inclusion indicated the need for detailed analysis to encourage greater participation in the formal financial system while designing specific policies for each population group according to their socio-economic characteristics and geographic location.



Reviewed by: Lcda. Andrea Sofia Ribadeneira V.

May 24th, 2016.

INTRODUCCIÓN

Los Corresponsales no Bancarios son otra vía de acceso que los Bancos tienen hacia sus clientes, estos son más económicos dentro de la tradicional Agencia Bancaria y la moderna implementación de ATM (Cajeros Automáticos), y por sus costos se encuentra en competencia con la Banca en línea y Banca celular aunque estos últimos son desarrollados para estratos medios y altos.

Esta modalidad fue aceptada en el Ecuador por la Junta Bancaria en junio del 2008 ante la iniciativa del Banco de Guayaquil, pionero en el desarrollo de esta línea de distribución de servicios financieros en el Ecuador aunque lleva algunos años afianzada en Colombia, Perú y principalmente Brasil que fue el pionero en Sudamérica en implementarlo en el año 2000 y son establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que representan un punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos y lugares remotos de forma eficiente y a bajo costo, operan a través de sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real. En las ciudades, esta modalidad ha permitido descongestionar las oficinas, ampliar la cobertura con un canal más flexible que una sucursal o agencia bancaria.

A través de estos puntos de atención los clientes pueden realizar varios tipos de transacciones. Pueden retirar fondos, consignar en su cuenta de ahorros, consultar saldos, enviar solicitudes de productos financieros, recibir desembolsos de crédito, etc. Por todas estas operaciones el Corresponsal no Bancario recibe una comisión previamente acordada entre el banco y el, con lo cual se ha logrado incrementar los niveles de Inclusión Financiera en Ecuador, el mayor beneficio es que gracias a la tecnología disponible han logrado ampliar su cobertura geográfica e incrementar sus captaciones, el número de clientes y por ende la cantidad de dinero colocado como como microcrédito en estas mismas personas a las que de ninguna otra manera hubiera llegado. Es así que se benefician las tres partes, los clientes, el corresponsal y la entidad financiera.

Las operaciones bancarias y el uso del Sistema Financiero para realizar operaciones de pagos (teléfono, agua, etcétera) exigen el uso de tiempos de las personas que realizan trámites. Estos costos de transacción son normalmente altos, especialmente para las personas que viven a distancia de los centros de actividad económica y financiera en una

ciudad. (Quito, Guayaquil Riobamba, etcétera).

Los usuarios han sido testigos y han soportado tener que realizar largas filas de clientes en los bancos o agencias bancarias. Un caso similar ocurría durante el pago del Bono de Desarrollo Humano. Es tiempo que pierden los usuarios por estas demoras. Por otra parte, la cancelación de facturas demanda que el cliente se desplace al banco, o a la entidad que presta el servicio y proceda a su cancelación.

Con la presencia de los Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) el habitante de zonas marginales o aledañas a una institución financiera no deberá desplazarse ni incurrir en altos costos de transacción. Además, muchos trabajadores podrán cobrar en su vecindario. Así mismo, los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano lo podrán hacer efectivo sin trasladarse.

En el presente proyecto de investigación, titulado, Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) y su incidencia en la Inclusión Financiera de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba en el año 2015, se centra en el análisis de la influencia que tiene los Corresponsales no Bancarios sobre la Inclusión Financiera en pequeños comercios, articulando varios indicadores como el acceso, el uso y la calidad. Se muestra información bibliográfica y cuantitativa, cualitativa, mediante tablas, gráficos, análisis y discusión de resultados.

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entre los problemas percibidos en el ámbito de los servicios financieros, se encuentra la Inclusión Financiera la cual es el acceso a y el uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al consumidor y que promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población, la presente investigación proviene de la idea de que, al formar parte del sistema financiero formal las personas pueden alcanzar un mayor bienestar. Los canales formales permiten que las personas transfieran recursos más eficientemente y una mayor eficiencia al transferir recursos debería traducirse en un mayor bienestar. (Peña & Vasquez, 2004).

A nivel mundial, aproximadamente 2.500 millones de personas no poseen una cuenta bancaria. El acceso a servicios financieros asequibles está vinculado a la superación de la pobreza, la reducción de las disparidades de ingresos, y el aumento del crecimiento económico. El Banco Mundial ha creado Global Findex, una nueva base de datos sobre la Inclusión Financiera mundial para medir el uso de los servicios financieros e identificar a quienes enfrentan las mayores barreras de acceso. (Asli Demirgouc-kunt, 2012)

La función del Sistema Financiero de un país es el de incrementar la eficiencia en la locación de recursos, transfiriendo los excedentes de un sector (ahorros) hacia actividades productivas con gran potencial de generación de beneficios (créditos). Estos beneficios no se limitan a generar Mayores ingresos a los capitalistas (aquellos que aportan con el dinero), sino que a través de la creación de nuevas empresas y servicios aumentan la tasa de empleo de un país, expanden la base impositiva, fomentan la transferencia de tecnología, e incluso pueden ser puntales de mejoramiento estructural si es que los proyectos asumidos son de índole pública. Por lo mencionado, el Economista (Stiglitz, 2012) dice que el “Sistema Financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía”. En ese sentido el Sistema Financiero cobra importancia al ser un estímulo a la economía de un país.

El funcionamiento limitado de un Sistema Financiero incrementa significativamente los costos de transacción. Basta entender el costo en tiempo y en recursos que una persona que vive en sectores marginales debe incurrir para pagar la factura de energía eléctrica, agua potable o el uso de su celular. Por otro lado, la población ha evidenciado las grandes colas que se forman en los bancos. Todos estos malestares son costos de transacción que se cargan al funcionamiento de la economía nacional. Difícil de cuantificar, incluso algunos no son capaces de visualizarlo, pero están ahí tan presente como la incomodidad de las colas. Debe en consecuencia evaluarse el beneficio que genera para la economía de un país el acercar el servicio bancario al cliente. Eso se lo hace a través de los Corresponsales no Bancarios (CNB). La existencia de los Corresponsales no Bancarios (CNB) parece incrementar significativamente la Inclusión Financiera y Bancarización. Ese fenómeno Corresponsal no Bancario (CNB) y ese resultado (Inclusión Financiera) debe ser estudiado para determinar si esa tendencia debe ser reforzada en el país.

La presente investigación busca analizar el impacto de la creación de los Corresponsales no Bancarios (CNB) y la incidencia en la Inclusión Financiera en los pequeños comercios en la ciudad de Riobamba medida por sus indicadores básicos como lo son; el acceso; el uso y la calidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Los corresponsales no bancarios Banco del Barrio y Mi Vecino han incidido en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de los servicios de los Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) en la inclusión financiera en el sector de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba. Año 2015.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar lo que se entiende por Corresponsal no Bancario (CNB), su funcionamiento y los atributos de los productos que ofertan.
- ✓ Identificar la eficiencia de la Inclusión Financiera que entregan los corresponsales no bancarios.
- ✓ Establecer la relación que existe entre la actividad que ofertan los Corresponsales no Bancarios y la Inclusión Financiera que aportan los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La figura de los Corresponsales no Bancarios ha tomado importancia debido a la rapidez en el acceso de estos clientes a los principales servicios brindados por la banca, tal el caso del Banco Guayaquil, con su programa Banco del Barrio y Banco Pichincha con su programa Mi Vecino son fundamentales para la promoción de la Inclusión Financiera en el país logrando llegar a zonas marginales y áreas rurales del Ecuador y logrando estar presente en los 220 cantones del país, siendo el objetivo de estas instituciones financieras expandir más las redes de puntos de atención al cliente y conseguir una migración en las transacciones. Es decir, que los canales alternativos tengan mayor participación dentro de la totalidad de las atenciones transaccionales que estos Bancos ofrecen.

Los beneficios del Banco del Barrio y Mi Vecino son múltiples, porque quien se acerca a los corresponsales no bancarios obtienen los servicios que brindan dichos establecimientos en que los Bancos operan. Por eso se estima que los banqueros del barrio han incrementado las ventas en sus negocios en un 40% hasta 60% aproximadamente, porque ahora no sólo tienen inversiones económicas por la venta de sus productos, sino que también lo hacen por realizar transacciones bancarias, ya que por efecto de cada transacción se cobra 8 centavos. Lo que les genera entre USD100 y USD150 de utilidad al mes. **(Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2014)**. Para los clientes y usuarios en general los beneficios se traducen en ahorro de tiempo y dinero. Muchas personas que viven en los barrios marginales de las principales ciudades, o en las más conocidas zonas rurales del país, tienen que gastar en transporte para acercarse a la oficina bancaria más cercana a realizar sus transacciones, lo que, además, involucra una

importante cantidad de tiempo.

Ahora, con caminar a una tienda próxima, y sin necesidad de gastar en transporte, se resuelve el problema, pues en el Banco del Barrio y Mi Vecino se realizan las transacciones que se requieran, tal el caso del pago por los servicios básicos, agua, luz, telefonía que involucran a entidades del Estado.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 CORRESPONSAL NO BANCARIO

Los corresponsales no Bancarios son establecimientos privados, que pueden ser instituciones públicas, como las cooperativas, farmacias, supermercados, establecimientos comerciales, tiendas entre otros, los cuales funcionan como un punto de atención de servicios bancarios.

2.1.1.1 Definición de Corresponsales no Bancarios

Juan Ozorio (2008) manifiesta que:

“El Corresponsal no Bancario es un canal transaccional mediante el cual, las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que están conectados mediante sistemas de transmisión de datos previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control inter, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras”. (p.11).

Los Corresponsales no Bancarios son otra vía de acceso que los Bancos tienen hacia sus clientes, éstos son más económicos dentro de la tradicional agencia Bancaria y la moderna implementación de Cajeros Automáticos y por sus costos se encuentran en competencia con la banca en línea y banca celular aunque estos dos últimos son desarrollados para estratos medios y altos con el fin de buscar una mayor captación de usuarios y nuevos socios para las entidades bancarias obteniendo así beneficios tanto para usuarios, propietarios de tiendas y bancos que incentivan esta figura legal.

Davivienda (2012) afirma que los Corresponsales no Bancarios son

“Otro canal mediante el cual el Banco presta servicios financieros a través de establecimientos de comercios seleccionados por sus estándares de seguridad y calidad. Con esta iniciativa el Banco se acerca principalmente a comunidades que no cuentan con estos servicios aportando a la búsqueda de desarrollo económico del país” (p.17).

2.1.1.2 Forma de referirse a los Corresponsales no Bancarios por país

Dada la naturaleza de los servicios y transacciones bancarios provistos a través de los corresponsales y las implicaciones derivadas en términos de seguridad de la información personal y financiera del público usuario, entre otras, en buena parte de los países de la región se ha establecido regulación específica para normar el desarrollo y la operación de este canal, si bien la forma de referirse a este puede variar entre países. En la tabla 1 se explica la forma de referirse a este canal en los siete países que tienen implementado este modelo de negocio.

Tabla 1. Forma de referirse a los Corresponsales no Bancarios en cada país.

País	Nombre
Brasil	Corresponsales
México	Corresponsales bancarios o Comisionistas
Colombia	Corresponsales bancarios
Perú	Cajeros corresponsales
Ecuador	Corresponsales no bancarios
Guatemala	Agentes bancarios
Chile	Corresponsalías

Fuente: (Banca corresponsal e Inclusión Financiera, 2013).

Elaboración: Liseth Huilca Y Byron Jiménez.

En la tabla 1 se puede observar las diferentes formas de referirse el tratamiento que se le da a los Corresponsales no Bancarios en otros países se puede apreciar que en los diferentes países se usan diferentes nombres pero que buscan el mismo fin que es usar el

modelo de Corresponsalía no Bancaria.

2.1.1.3 Antecedentes de la figura de Corresponsales no Bancarios en América Latina

La figura de corresponsal no es necesariamente reciente en los marcos regulatorios de la región. En Brasil la figura se introdujo en 1973, cuando se autorizó a los bancos recibir pagos a través de terceros (corresponsales) con el objetivo de descongestionar las sucursales. Sin embargo, no fue hasta los años 1999- 2000 cuando realmente creció la figura de corresponsal tras la introducción de modificaciones al marco regulatorio que ampliaron el abanico de transacciones permitidas y el grupo de entidades financieras que podrían operar con corresponsales. Adicionalmente, las autoridades en Brasil impulsaron el desarrollo de la red al introducir la dispersión de programas sociales a través de esta. (Banca Corresponsal e Inclusión Financiera, 2013).

En el resto de los países de la región, fue hasta la segunda mitad de la década pasada cuando se comenzó a ver el potencial del canal corresponsal como una opción para ampliar el alcance de los servicios financieros.

En algunos países fue la autoridad quién dio los primeros pasos al respecto, en otros los intermediarios financieros. En Perú, Guatemala y Chile, los bancos comenzaron a operar modelos similares a los de los corresponsales brasileños antes de que existiera un marco regulatorio específico para normar esta actividad. En Perú por ejemplo, el Banco de Crédito de Perú (BCP) se acercó a los reguladores para, en conjunto, desarrollar un marco regulatorio que brindara certeza y seguridad a las operaciones que ya estaban realizando mediante comercios independientes. En el caso de Chile, donde la regulación aplicable a corresponsales es tangencial, Banco Estado se acercó al regulador para que este realizara la verificación de su red de corresponsales “Caja Vecina”, que se orienta a la atención de clientes bancarios tradicionales en lugares sin cobertura de sucursales (Banca corresponsal e inclusión financiera, 2013).

Otros países del continente aún no han adoptado una regulación específica con relación a esta figura, como en Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Uruguay. En Argentina y República Dominicana, se ha flexibilizado bajo determinados supuestos la

constitución de oficinas, agencias y sucursales. En el caso de República Dominicana, ello se ha fomentado primordialmente en la zona fronteriza con Haití, para facilitar las operaciones bancarias a raíz del terremoto ocurrido en este país.

En El Salvador, si bien no existe una regulación especial sobre corresponsales no bancarios, con base en el artículo 14^a de la normativa emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) para autorizar la apertura de agencias, algunos emisores de tarjetas de crédito han celebrado contratos con farmacias y supermercados, para que los tarjetahabientes puedan realizar pagos de tarjetas de crédito.

En Honduras, no existe una normativa general que regule dicha posibilidad. Sin embargo, existe un banco que realiza operaciones a través de agentes comerciales, específicamente mini supermercados, teniendo la obligación de presentar al ente de supervisión los términos y condiciones bajo los cuales el servicio es ofrecido.

En Panamá si bien los corresponsales no bancarios no se encuentran regulados, se anunció recientemente un proyecto que comprende realizar acuerdos con establecimientos de comercio de zonas alejadas del país, que se convertirían en entidades receptoras y pagadoras de dicho banco (Tvaldia, 2010).

Tabla 2. Fecha de publicación inicial de los marcos regulatorios

País	Publicación del marco regulatorio	Primeros modelos comerciales
Brasil	1973	1973
México	2008	2010
Colombia	2006	2006
Perú	2008	2005
Ecuador	2008	2008
Guatemala	2010	2008
Chile	2010	2005

Fuente: (Banca corresponsal e Inclusión Financiera, 2013).

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

En la tabla 2 se puede observar las fechas de publicaciones iniciales bajo el modelo de Corresponsales no Bancarios en los diferentes países se puede ver que el pionero de la

idea fue Brasil el cual se encuentra su publicación en el marco regulatorio en el año de 1973 en la cual empieza la idea para la operación de corresponsales no bancarios.

2.1.1.4 Inicio de Corresponsales no Bancarios en Ecuador

La propuesta innovadora para el mercado ecuatoriano fue justamente la de los denominados Bancos del Barrio. Esta idea hay que señalar fue originada por la capacitación sobre bancarización en América Latina de la Universidad de Florida, y meses después fue difundida su implementación por el Banco de Guayaquil.

Según La semana económica (2009) Esta capacitación abordaba los diferentes mecanismos para el desarrollo de bancarización utilizados a nivel internacional, y como los Corresponsales No Bancarios pueden ayudar significativamente a reducir los costos de operación al banco frente a alternativas como agencias, cajeros, y con ventajas inclusive sobre telefonía móvil e internet que por temas de idiosincrasia y limitaciones de cobertura de servicio, no permiten aún tener un mejor desarrollo, como los corresponsales no bancarios lo procuran.

Los Corresponsales No Bancarios, son otra vía de acceso que los Bancos tienen hacia sus clientes, éstos son más económicos dentro de la tradicional agencia Bancaria y la moderna implementación de ATM (Cajeros automáticos), y por sus costos se encuentra en competencia con la banca en línea y Banca Celular aunque estos dos últimos son desarrollados para estratos medios y altos. (Prado, 2012).

Esta modalidad que fue aceptada en el Ecuador por la Junta Bancaria en junio del 2008 ante la iniciativa del Banco de Guayaquil, pionero en el desarrollo de esta línea de distribución de servicios financieros en el Ecuador aunque ya lleva algunos años afianzada en Colombia, Perú, y principalmente Brasil que fue el primero en Sudamérica en implementarlo en el año 2,000. Consultar en www.lemonbank.com el exitoso caso de Lemonbank en Brasil y a corroborar en www.viabcp.com el vertiginoso crecimiento de bancarización por el Banco de Crédito en Perú. (Banca Corresponsal e Inclusión Financiera, 2013).

Son establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que representan un

punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos y lugares remotos de forma eficiente y a bajo costo, operan a través de sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real. En las ciudades, esta modalidad ha permitido descongestionar las oficinas, y ampliar la cobertura con un canal más flexible que una sucursal o agencia bancaria.

En la actualidad no se brinda el servicio de otorgación de un crédito, ya que exige talento humano con capacidades especializadas que puedan tomar decisiones con el menor riesgo posible respecto del pago de las obligaciones del deudor, y la implementación de este servicio exige una ardua planificación de estrategias que puedan ubicar a los bancos del barrio como un eficiente canal de entrega de créditos a los diferentes sectores productivos.

2.1.1.5 Base legal para el funcionamiento de Corresponsales no Bancarios (CNB) en Ecuador

En el Ecuador la entidad regulatoria de los Corresponsales no Bancarios es la Superintendencia de Bancos, la misma que supervisa a todo el Sistema Financiero del país.

El Libro i de las normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del Sistema Financiero, en su título ii.- De la organización de las instituciones del Sistema Financiero privado, dentro del capítulo i. establece la apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la superintendencia de bancos y seguros” determina en la sección IV todo lo concerniente a los CNBs.

Dentro de esta sección encontramos; la definición de CNBs, los servicios que podrán ofrecer, la forma de los contratos de funcionamiento, las prohibiciones, las exigencias, las obligaciones que tienen que cumplir las instituciones financieras, y los informes que deberán presentar a la SBS.

La Junta Monetaria, (2008) en la SECCION IV.- CORRESPONSALES NO BANCARIOS en la resolución No. JB-2008-1150 de 30 de Junio del 2008 manifiesta en el artículo 8 que:

“Los Corresponsales no Bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras. Podrán actuar como Corresponsales no Bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar radicadas en el país.”

ARTICULO 9. De la Junta Monetaria de la resolución No. JB-2008-1150 de 30 de Junio del 2008 señala que las instituciones financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:

- 9.1** Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
- 9.2** Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;
- 9.3** Retiros con tarjeta de débito;
- 9.4** Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- 9.5** Pago de servicios básicos;
- 9.6** Pago del bono de desarrollo humano; (reformado con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de Octubre del 2010)
- 9.7** Avances en efectivo de tarjeta de crédito; (incluido con resolución No. JB-2010-1662. De 21 de Abril del 2010 y reformado con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de Octubre del 2010)
- 9.8** Recaudaciones de terceros; y, (incluido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de Octubre del 2010)
- 9.9** Envío y pago de giros y remesas, locales y en el exterior.

Los servicios señalados en los numerales 9.1, 9.3, 9.4, 9.8 y 9.9 de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el directorio u organismo que haga sus veces. (Sustituido con resolución No. JB-2010-1821 de 22 de Octubre del 2010).

Los Corresponsales no Bancarios podrán entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente artículo, incluyendo aquella relativa

a la apertura cuentas corrientes y de ahorros, así como la relacionada con solicitudes de crédito.

Así mismo, los Corresponsales no Bancarios podrán promover y publicitar los servicios previstos en este artículo.

Las operaciones que se realicen por medio de Corresponsales no Bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados en línea con la plataforma tecnológica de la respectiva institución financiera.

ARTÍCULO 11.- Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los Corresponsales no Bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:

- 11.1** Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la institución financiera correspondiente.
- 11.2** Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución financiera.
- 11.3** Cobrar para sí mismo a los clientes o usuarios cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato;
- 11.4** Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados Prestar servicios financieros por cuenta propia.

Los Corresponsales No Bancarios tienen una función específica dentro del Sistema Financiero formal; surgen, crecen en número y servicios y más bancos lo impulsan porque son de utilidad para los clientes. Pero también tienen un marco legal específico; actúan en el contexto de una legislación propia que le establece el conjunto de acciones que puede realizar.

2.1.1.6 Corresponsales no Bancarios en el Ecuador.

2.1.1.6.1 Banco Guayaquil

Ilustración 1. Logotipo Corresponsal no Bancario (CNB) del Banco de Guayaquil



Fuente: *Página Web sitio oficial Banco Guayaquil.*
Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

La ilustración 1 indica el logotipo que usa el Banco Guayaquil con su modelo de servicios Bancarios “Banco del Barrio” la cual intenta llamar la atención a los usuarios con sus colores distintivos del Banco y dentro del logotipo se encuentra los nombres tanto del banco como del Corresponsal no Bancario.

2.1.1.6.1.1 Inicios Banco del Barrio

El pionero en el país fue el Banco de Guayaquil con sus Corresponsales no Bancarios (CNB) denominados, Bancos del Barrio cuando en mayo de 2008 se recogerá en la historia de los bancos del Ecuador como la fecha en que empezaron a funcionar los primeros Corresponsales no Bancarios (CNB) en el país, término técnico de lo que el Banco de Guayaquil llama Bancos del Barrio. Este tipo de negocio se lo hizo con el objetivo de fomentar una banca más inclusiva.

En los últimos 30 años, Banco Guayaquil se ha trazado como meta llegar a ser la red de servicios más grande del país y convertirse en la mejor institución bancaria del Ecuador en términos de calidad, objetivos que los han llevado a readecuar su infraestructura tecnológica, financiera y comercial. Por ello, una de sus estrategias es ampliar su enfoque al 100% de los ecuatorianos, es decir, trabajar con el grupo poblacional no bancarizado y excluido del sistema financiero, donde principalmente la gente de bajo recursos

económicos y que vive en las pequeñas comunidades rurales de la Costa, Sierra y Oriente o en las zonas urbano marginales del Ecuador.

En los últimos 7 años el Ecuador, algunos bancos privados han comenzado a incursionar en la creación de Corresponsales no Bancarios (CNB) buscando reducir la gran brecha que existe entre la población que se encuentra bancarizada y la no bancarizada. En ese contexto nació Banco del Barrio, propuesta que consiste en la instalación de un punto de atención en un negocio no bancario, como farmacias, tiendas de abarrotes, papelerías, locutorios, y otros negocios minoristas.

Su funcionamiento es a través de un dispositivo electrónico que está conectado vía celular, los 365 días del año las 24 horas del día; con el sistema del Banco se puede realizar transacciones en tiempo real.

El Banco Guayaquil cuenta con una amplia cobertura en las principales ciudades del Ecuador, con un total de 5200 Corresponsales no Bancarios, distribuidas en las regiones norte, centro y sur del país que atienden al público desde las 6 de la mañana hasta las 10 de la noche, cerca de su barrio. En esos lugares también se puede retirar dinero por acreditación de su sueldo. La cuenta amiga es un producto del Banco de Guayaquil que funciona como una cuenta básica que permite abrir una cuenta de ahorros y depositar sin que esto implique una serie de requisitos para aperturarla.

En los últimos 5 años, la red de cobertura presenta un crecimiento del 92%. Con los 6,281 puntos de atención distribuidos entre Bancos del Barrio, Cajeros Automáticos y Oficinas Bancarias. El Banco Guayaquil cuenta con una de las redes de servicios bancarios más grande del país; su presencia se consolida en el 100% de las provincias y en el 99% de los cantones, donde habita el 99% de la población ecuatoriana.

Se puede acceder a la Cuenta Amiga en cualquier Banco del Barrio, a nivel nacional, con solo comprar el kit de la Cuenta Amiga, a un costo de USD 4, que incluye una Tarjeta de Débito, junto a la clave de seguridad personal e intransferible; en otros términos, se recibe la Cuenta de manera inmediata, lista para usar. Por normativa de la Junta Bancaria, la suma de estos movimientos mensuales no puede ser superior a USD 3.000. Este límite tiene relación con el lavado de activos.

2.1.1.6.1.2 Requisitos para ser un Corresponsal no Bancario

Para ser representante del Banco Guayaquil en un Barrio, solo se necesita tener un negocio minorista, por ejemplo: Una Farmacia, Comisariato, Tienda de Abarrotes, Locutorio, Bazar, entre otros.

2.1.1.6.1.3 Beneficios para el Banquero del Barrio:

- Ofrecer un servicio único a todo el barrio.
- Atraer un mayor número de clientes.
- Se Ganas por cada transacción realizada

2.1.1.6.1.4 Beneficios para el cliente:

- Ahorro en tiempo y costo.
- Sin largas filas.
- Menor costo por transacción.
- Atención en horario del establecimiento.

2.1.1.6.1.5 Tipos de Transacciones que se puede realizar:

- Depósitos en efectivo hasta USD 200.
- Retiros con tarjetas hasta USD 100
- Consulta de Saldos.
- Compra de la tarjeta Cuenta Amiga
- Recargas de Celulares
- Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua y Teléfono
- Pagos de planes de televisión pagada

2.1.1.6.1.6 Atributos de la marca

- a) **Negocio a largo plazo:** Este es uno de los pilares de la marca, planteado por sus directivos en el cual definen que el negocio bancario es de largo plazo; por eso

siempre se toman medidas y acciones que perduran en el tiempo.

- b) **Calidad antes que cantidad:** Bando Guayaquil es una marca prudente y no por crecer aceleradamente ha tomado riesgos. Se ha mantenido en el tiempo bajo la primicia que “el dinero que maneja es de los depositantes”, lo que se proyecta en sus acciones y diseño de productos y servicios.
- c) **Extensa cobertura:** La entidad se preocupa de llegar a todo el Ecuador; su mejor canal ha sido el “Banco del Barrio”, gracias al cual cuenta con 6281 puntos de atención (incluidas las agencias propias del Banco).
- d) **Creativa:** Banco Guayaquil está creando nuevas soluciones para los clientes, de acuerdo a cada nivel, por ejemplo para los corporativos con el producto Pago a Nómina; para las parejas recién casadas, Casa Fácil y Auto Fácil, etcétera.
- e) **Negocios para personas:** Se caracteriza por su atención cálida al cliente, lo que se proyecta en que en todas las agencias propias los clientes tienen sillones para esperar su turno y pueden mirar la televisión Además hay turnos preferenciales para diferentes casos especiales de los clientes.
- f) **Solvencia:** El patrimonio de Banco de Guayaquil asciende a más del 14% y supera lo requerido por la Superintendencia de Bancos que es el 9%. Eso porque los accionistas del banco están constantemente capitalizando y reinvertiendo.

2.1.1.6.2 Banco Pichincha

Ilustración 2. Logotipo Corresponsal no Bancario (CNB) del Banco Pichincha



Fuente: *Página Web sitio oficial Banco Pichincha.*

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

La ilustración 2 indica el logotipo que usa el Banco Pichincha con su modelo de servicios Bancarios “Pichincha mi Vecino” la cual intenta llamar la atención a los usuarios con sus colores distintivos del Banco y dentro del logotipo se encuentra el emblema del Banco y

el nombre del Corresponsal no Bancario.

2.1.1.6.2.1 Inicios Pichincha Mi Vecino

La idea de Corresponsal no Bancario Pichincha Mi Vecino (CNB) nace de la necesidad de establecer un modelo de cercanía hacia los clientes y no clientes del banco. Muchas de las estructuras de los canales transaccionales (oficinas, cajeros automáticos y más) que habitualmente se planteaban en la entidad era para atender a zonas urbanas y de clientes que estaban incorporados en el mundo financiero (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2014).

Los Corresponsales no Bancario aparecen como una necesidad de todos los clientes que, por dificultades de movilización o menor accesibilidad, no tenían la posibilidad de incorporarse a la estructura del sistema financiero.

Al ser un Corresponsal no Bancario, el emprendedor (dueño del establecimiento) atenderá depósitos, retiros, pago del Bono de Desarrollo Humano y otras transacciones de usuarios y clientes de Banco Pichincha. Con esta actividad, se aporta al desarrollo de la comunidad y se genera beneficios adicionales para el propietario del negocio.

El modelo operativo tecnológico del Corresponsal no Bancario posibilita que el dinero esté en constante movimiento y no se quede en el local, debido a la estructura de seguridad que tienen las transacciones. Con este tipo de servicios ofertados se logra revertir en los clientes, en sus necesidades y en sus aspiraciones. El efecto que produce esta lógica bancaria es la movilidad del mercado, lo que involucra que otras personas se adhieran a la propuesta y que el Corresponsal no Bancario crezca en su oferta, así la comunidad tendrá un proceso de evolución importante.

Estos son negocios con atención directa al público a los cuales el Banco Pichincha les habilita con la tecnología para atender transacciones financieras de su comunidad, promoviendo una cultura financiera y el desarrollo económico del país.

Presenta un esquema de servicios similar al del Banco de Guayaquil, estos son sus principales Beneficios y Servicios.

2.1.1.6.2.2 Tipos de transacciones que se puede realizar

- a. Depósitos en efectivo.
- b. Retiros de efectivo.
- c. Pago de servicios públicos y privados.
- d. Recaudaciones para empresas.
- e. Pago de tarjetas de crédito.
- f. Visa Banco Pichincha.
- g. MasterCard Banco Pichincha.
- h. Dinersclub.
- i. Discover.
- j. Pago de Bono de desarrollo humano.
- k. Consulta de saldos y movimientos.
- l. Compra de recargas y tiempo aire.
- m. Venta y reposición de Cuenta Xperta (cuenta básica).
- n. Solicitar referencias sobre productos y servicios de Banco Pichincha.

2.1.1.6.2.3 Requisitos legales

- Ser ecuatoriano, o extranjero con nacionalidad ecuatoriana.
- Edad entre 18 y 65 años (dueño del negocio).
- Tener RUC y facturas vigentes (afiliado al RISE).
- No constar en Central de Riesgos ni mantener moras u obligaciones impagas.
- No presentar demandas por incumplimiento de obligaciones financieras.
- No tener cheques protestados durante el último año.
- Firmar todos los documentos de prospección.

2.1.1.6.2.4 Requisitos de Negocio

- Mínimo dos años de negocio en el mismo local.
- Local propio o arrendado con contrato en regla.
- Tener patentes o permisos de funcionamiento del negocio vigentes.
- Contar con un capital inicial para poder operar (mínimo \$500).

- Ser líder o referente de su zona.
- Contar con al menos una persona adicional que apoye en la atención de su local.

2.1.1.6.2.5 Beneficios para usuarios

- Puede pagar sus servicios básicos, hacer depósitos y retiros, pagar tarjetas de crédito, aperturar una cuenta básica y otros servicios más cerca de su hogar.
- Ahorra tiempo al no tener que acudir a una agencia bancaria o pública para realizar pagos y transacciones.
- Agilidad y rapidez en el servicio, sin necesidad de realizar largas filas.
- Amplios horarios de disponibilidad.
- Bajos costos por servicio.

2.1.1.6.2.6 Beneficios para Corresponsales No Bancarios

- Crédito pre-aprobado para su negocio.
- Capital de trabajo.
- Respaldo del Banco Pichincha.
- Imagen y presencia para el negocio.
- Ingresos adicionales por transacciones.
- Incremento en el tráfico de clientes y ventas para el negocio.
- Mejora del portafolio de servicios y alternativas de pago que mejoran la frecuencia de compra y fidelidad del cliente.
- Seguro múltiple para el negocio.
- Flujo de efectivo para rotación de inventarios.
- Desalojo de efectivo excedente en caja.
- Seguimiento quincenal y servicio personalizado.

2.1.1.6.2.7 Requisitos para hacer uso del servicio

- La Tarjeta Xperta.
- La Clave de la tarjeta Xperta.

2.1.1.6.2.8 Para realizar depósitos de efectivo

- El número de cédula del depositante.
- El nombre del beneficiario del depósito.
- El número y tipo de cuenta del beneficiario del depósito.

2.1.1.6.2.9 Para realizar el cobro de bono de Desarrollo Humano

- Se necesita presentar la cédula original del beneficiario.

2.1.1.6.2.10 Para realizar recaudaciones del sector público y privado

- El nombre de la empresa.
- El número de contrapartida (factura, suministro, etc.).
- El monto a pagar.

2.1.1.6.2.11 Para realizar el pago de tarjetas de crédito

- El tipo de tarjeta (Visa, MasterCard, Dinersclub, Discover).
- El número de tarjeta.
- El monto a pagar.

2.1.1.6.2.12 Requisitos para ser Corresponsal no Bancarios

- Ser ecuatoriano o extranjero con nacionalidad ecuatoriana.
- Tener RUC o RISE y facturas o notas de venta vigentes.
- Calificar para acceder a un producto de banco.
- Tener un documento proporcionado por la autoridad competente que autorice el funcionamiento del negocio y que sea de utilidad para la instalación de la rotulación.
- Aceptar la colocación de rotulación de banco.

2.1.1.6.2.13 Requisitos Deseables

- Mínimo 1 año de experiencia con su negocio y 6 meses operando en el mismo local.
- Ser líder o referente de su zona.
- Contar con al menos una persona adicional que apoye en la atención de su local.
- Contar con horarios de atención ampliados (de preferencia de Lunes a Domingo).

2.1.1.6.2.14 Perfil de imagen del negocio

- Local con buen abastecimiento de mercadería.
- Local aseado y ordenado.
- Contar con mostrador para atender como Corresponsal No Bancario.
- Amplitud para atender a varios clientes.

2.1.1.7 Ventajas de su implementación

Con la implementación de los corresponsales no bancarios se ha logrado incrementar los niveles de Inclusión Financiera en Ecuador, el mayor beneficio es que gracias a la tecnología disponible han logrado ampliar su cobertura geográfica e incrementar sus captaciones, el número de clientes y por ende la cantidad de dinero colocado como microcrédito en estas mismas personas a las que de ninguna otra manera hubiera llegado. Es así que se benefician las tres partes, los clientes, el corresponsal y la entidad financiera.

La imagen de la institución financiera se posiciona ya que a través de este medio se ha logrado acercar los servicios financieros a los clientes y proveer un mecanismo de atención más popular y cómoda que el de las sucursales tradicionales.

Para los clientes representa una gran ventaja poder realizar sus transacciones en horarios que se acomodan más a sus necesidades, realizar pagos de servicios públicos y recibir a escasos metros de su hogar los beneficios sociales del Estado debido a que el horario de atención de los corresponsales no bancarios es el mismo en el que atienden los negocios

en los que se encuentran.

Adicionalmente, en los países en que este medio ya lleva algunos años desarrollándose, muchos hogares han podido acceder incluso a servicios de microcrédito y de seguros de baja cuantía. El producto Cuenta Amiga continúa fomentando el proceso de bancarización en todo el territorio nacional, alcanzando 645000 cuentas al cierre de 2015, casi 150,000 más que en 2014. De la misma manera Banco Pichincha con su proyecto Mi Vecino cuenta con 14855 Corresponsales no Bancarios más que en el 2013 que fueron 8056 y tiene 3'082.665 usuarios en total de la banca.

2.1.1.8 Accesibilidad y reducción de costos.

Los Bancos del Barrio y Mi Vecino además de ampliar los niveles de cobertura a costos bajos, permiten dar un servicio personalizado, con un conocido del lugar y hasta con la posibilidad de actuar como unidad receptora de solicitudes de crédito. En Brasil esta fortaleza ha sido explotadas ingeniosamente por las instituciones financieras que lo aplican debido a que 1,400 de sus municipios tienen menos de 5,000 habitantes; la dispersión geográfica es muy amplia; y las sucursales bancarias tradicionales están concentradas en 55% en la región más rica del país que se encuentra ubicada en el sureste.

En este sentido, la baja densidad poblacional de muchos municipios hace que la prestación de servicios financieros a través de oficinas tradicionales sea más costosa por lo que lo óptimo siempre era dejar ese lugar sin cobertura. Sin embargo, el esquema de los corresponsales no bancarios les ha permitido a los bancos cubrir este tipo de poblaciones que manejan un valor promedio de las transacciones muy bajo. (Banco de Barrio, 2011).

En el costo de instalación de un cajero automático se encuentra entre los USD 25.000 y USD 30.000, mientras que la inversión a realizarse por una máquina para los corresponsales no bancarios representa USD 3.000 que adicionalmente con los costos de capacitación para las personas que no pasa de los USD 4.000. (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2014).

2.1.2 INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera aboga para que los individuos y las empresas tengan acceso a una gama de servicios financieros ofrecidos a un precio razonable y de una manera responsable, y los utilicen eficazmente. Datos del Global Financial Inclusion Database (2013) muestran que más de la mitad de la población adulta del mundo carece de acceso a servicios financieros formales. Pese a los progresos logrados en impulsar los servicios bancarios para consumidores, los seguros, los mercados accionarios, las microfinanzas y los servicios financieros informales, miles de millones de personas siguen excluidas de los sistemas financieros formales.

2.1.2.1 Definición de Inclusión Financiera

La literatura económica reciente ha venido determinando algunos aspectos y pistas sobre la importancia de la Inclusión Financiera en las sociedades modernas. Al respecto, puede decirse que la influencia de la inclusión financiera puede tener beneficios a nivel microeconómico de economía local así como macroeconómicos.

Gabriela Zabala, (2013) Señala que “Inclusión Financiera” es:

“Tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros de calidad, a menor costo y cerca del lugar de trabajo o domicilio, por parte de la población en los que se incluya temas referentes al crédito, al ahorro, a los seguros, al sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor.”

La Inclusión Financiera es un estado en el cual todas las personas en edad de laboral tienen acceso a una amplia gama de servicios ofertados por las instituciones financieras como por ejemplo. Pago de servicios múltiples (Pago de planes de servicios básicos, recargas celulares, pago de planes de televisión); además se puede realizar transacciones como depósitos y retiros de ahorros. Además de contar con otros servicios como apertura de nuevas cuentas y consulta de saldos. Estos servicios se brindan a precios asequibles, de una manera conveniente y con dignidad para los clientes.

Según Grifoni, García, López, & Mejía, (2013) definen a la Inclusión Financiera como.

“El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”

2.1.2.2 Experiencia reciente de Inclusión Financiera en América Latina

En el entorno mundial los países que registran mayores avances en materia de Inclusión Financiera son Estados Unidos, Alemania, y España, donde más del 85 % de la población tiene acceso a los servicios de la banca. En América Latina, la situación es diferente, los niveles de bancarización son relativamente bajos.

Un pilar fundamental para el desarrollo de la Inclusión Financiera es la estabilidad económica en un país o región en el largo plazo. Este es un requisito indispensable para que exista un incremento en la demanda de servicios financieros, favoreciendo exponencialmente la promoción de la Inclusión Financiera. Por eso una macroeconomía sólida se vuelve un requisito para brindar Mayor acceso financiero a la población general (Rojas-Suarez, 2007).

Latinoamericana en estos últimos 10 años ha sido una región con gran resistencia a los embates económicos de las diferentes crisis alrededor del mundo, como las que vivió Estados Unidos, Europa y ligeramente en Asia. Esta Evolución permite prever que se asienten las bases para un enorme crecimiento en los próximos años, según mencionó (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2012) el Director de Banca Retail de BBVA en el Foro Latibex celebrado en Madrid en Noviembre del 2012.

A pesar de la estabilidad experimentada durante estos años de crisis mundial, América Latina sigue teniendo uno de los niveles más bajos de penetración bancaria a nivel mundial; lo cual, según el presidente de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), se debe en gran parte al desconocimiento de los servicios financieros por parte de la población. (Diario la Prensa Nicaragua, 2012).

Se estima que el segmento no bancarizado en la región es del 49% de la población según datos del (Informe de Inclusión Financiera, 2015). Este es un porcentaje muy elevado comparado con los niveles que existen en el resto del mundo, por lo que existe una campaña constante por parte de la banca en dar a conocer a toda la población los diferentes productos y servicios que ofrecen.

Por la gran cobertura celular existente en la región, las proyecciones apuntan a que la banca móvil (mediante el uso de celulares) será el pilar más importante de difusión de la bancarización en el continente, con más de 140 millones de usuarios de banca móvil para finales del 2015. Mediante esta tecnología se estima que se realizará un acceso más fácil para alcanzar al segmento de la población no bancarizado para que accedan a los servicios financieros. (Análisis del Centro Financiero Deloitte, 2013)

La tecnología móvil ofrece una oportunidad de crecimiento sin precedentes para la banca minorista en América Latina. A medida que las economías sigan prosperando y los consumidores aumenten su poder adquisitivo, los segmentos no bancarizados podrían generar una demanda de nuevos productos y servicios financieros.

Son muchas más personas en América Latina que tienen un teléfono celular, pero no disponen de cuentas bancarias. Es por esta razón que el canal móvil proporciona una forma efectiva para atraer a la población no bancarizada al mercado de los servicios financieros.

Estas cualidades favorables representan nuevas posibilidades para la banca latinoamericana dentro de los próximos años la banca móvil será más una necesidad que una alternativa y, probablemente, se convierta en un componente integral de la estrategia de negocios de un banco. (Deloitte, 2013).

Es por esto que por ejemplo, en Perú se han creado “billeteras móviles” basadas en la gran penetración de la tecnología celular en ese país. Estas billeteras móviles contarán con el respaldo de MasterCard y servirán para realizar un gran número de pagos y transacciones. Se estima que los resultados serán muy favorables puesto que en Perú sólo alrededor del 30% de la población tiene acceso bancario, frente al prácticamente 100% de la población que tiene servicio celular (Comunicaciones Diemo, 2013).

Chile es uno de los países más bancarizados de Sudamérica, medido en función del volumen de depósitos partido por su Producto Interno Bruto (PIB) para el 2012 según la Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN. En el caso chileno esta magnitud alcanza al 68% de su PIB y en el de Panamá, equivale al 150%

En el caso de Chile los servicios financieros se han visto favorecidos por las adecuadas políticas económicas impartidas por los diversos Gobiernos que han contribuido a mantener la estabilidad macroeconómica, en las que se ha puesto mucha atención en conservar una disciplina fiscal, el equilibrio externo y control de la inflación. Esta gestión económica de las autoridades más la actuación del propio sector bancario y financiero, han generado el nivel de confianza imprescindible para que los objetivamente bancarizables accedan a los diversos productos ofertados por la industria.

Brasil ha experimentado un auge económico tremendo en el periodo del 2006 al 2013 (como se explica en los cuadros 3 y 4), consiguiendo entre otros logros cumplir con la movilidad social que ha llevado a que dos tercios de su población ingresen a la clase media en este periodo. La bancarización ha tenido una gran parte de responsabilidad en esta situación, con marcados ejemplos como las redes de cajeros ATM donde Brasil actualmente ocupa el 4to lugar a nivel mundial, con la expectativa que alcanzará el 3er lugar para el 2016. (Jancar, 2012).

Tabla 3. Panorama de la Economía Brasileña

Rubro	2006	2014	Variación
Crecimiento PIB	USD 2370 mil millones	USD 4840 mil millones	104.2%
Desempleo	8,4%	5,4%	-35.71%
Salario Mínimo	USD 350	USD 678	93.71%
Pobreza	19.3% población	15.5% población	-19.68%
Expansión Clase media	34% población	51% población	50%

Fuente: (Febraban, 2011)

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Se puede observar en la tabla 3 que según datos de La Federación Brasileira de Bancos en su reporte “Bancarización e Inclusión Financiera en Brasil”, de Julio del 2011 y el informe “Pesquisa Febraban de Tecnología Bancaria 2012”. (Febraban, 2011).

Tabla 4. Panorama de la Inclusión Financiera en Brasil

Rubro	2008	2014
Crédito/ PIB	40,5%	35.700 mills.
Crecimiento Transacc. Banc.	20.000 mills.	35.700 mills.
Cuentas corrientes	118 mills	166 mills

Fuente: (Febraban, 2011)

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

La tabla 4 que es sobre el Panorama de la Inclusión Financiera en Brasil al año 2012 indica que el mercado Brasileño es muy innovador en los aspectos de Inclusión Financiera. Aparte de expandir las redes de atención como ATM'S y sucursales, en Brasil es extremadamente importante la banca móvil. Además del uso del celular, Brasil está iniciando planes de otros tipos de banca, como la satelital en el Amazonas. Bajo este esquema, se colocan cajeros bancarios en barcos-supermercados que navegan por el río Amazonas y sus afluentes. Estos barcos permiten el acceso a realizar transacciones bancarias a habitantes de sitios remotos del país.

Otra iniciativa importante proviene de la empresa Bradesco, y se trata de “maletines móviles”, los cuales se utilizan para visitar aldeas de la selva (chozas), y abrir cuentas bancarias de inmediato para sus habitantes. Adicionalmente aprovechan estos recorridos para colocar antenas en comercios y lugares de expendio, creando Corresponsales no Bancarios en el camino (Clarín., 2012).

Por esto último, Brasil es también el país más adelantado en la creación de corresponsales no bancarios, de línea similar a los Banco del Barrio. Su gran desempeño en esta área lo vuelve el referente para la región en esta actividad.

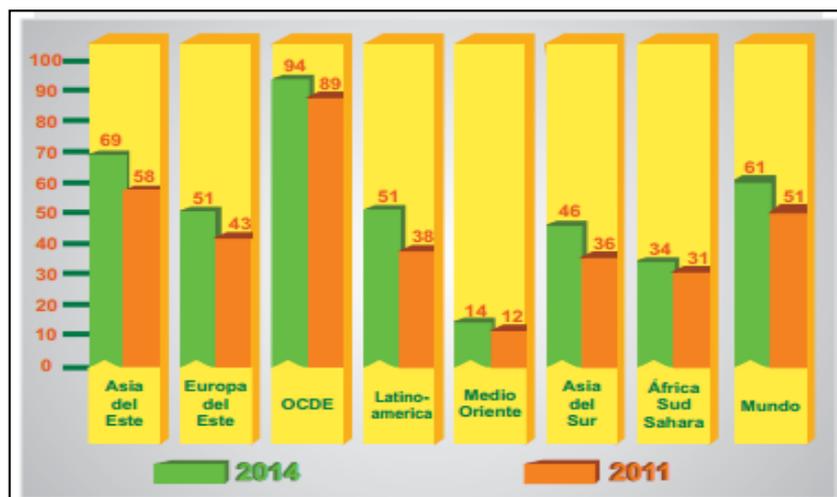
2.1.2.3 Profundización financiera en América Latina

A finales de mayo de 2015 el Banco Mundial dio a conocer su segundo reporte FINDEX 2014, el cual tiene datos con corte al año 2014 y los compara con los datos del año 2011 (fecha del primer reporte), conteniendo información de 140 países del mundo con un respaldo de 150 mil entrevistas.

Este documento, aun novedoso, mostró que entre el año 2011 y el año 2014, más de 700 millones de personas adquirieron una cuenta de ahorro en una institución formal de ahorro. Los datos muestran que a nivel mundial, el porcentaje de los adultos, personas mayores de 15 años, poseen una cuenta de depósito. 51% en el 2011 a 61% en el 2014.

A nivel de regiones se debe destacar que entre 2011 y 2014 América Latina fue la región con mayor crecimiento en este indicador, al pasar de 38% a 51%, es decir un incremento de 13 puntos porcentuales. Así, nuestra región alcanzó un nivel superior al de Asia del Sur y similar al de Europa del Este. No obstante, la distancia con el sudeste asiático y con los países miembros de la OCDE aún marca el reto de política económica que debe encararse hacia los próximos años.

Ilustración 3. Población con cuenta bancaria por región geográfica



Fuente: (The world bank, 2015).

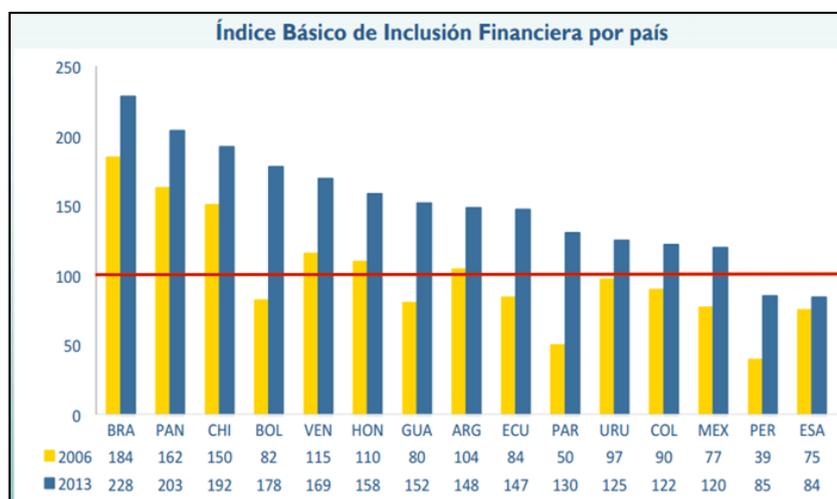
La ilustración 3 precisa en dicho campo de la Inclusión Financiera donde se observan más

desafíos para avanzar. Los datos FINDEX 2015 mencionan que sobre nuestra región tan solo el 18% de los agentes económicos usa las cuentas para recibir sus pagos salariales; y solo el 6.3% usa sus cuentas para el pago de cuentas de servicios públicos. Asimismo, a pesar de que somos una región que recibe un importante monto de remesas (según el BID US\$ 54 mil millones en 2014) solo el 34% de los adultos usa su cuenta para recibirlas.

2.1.2.4 Índice de Inclusión Financiera

No existe un indicador que permita observar de manera amplia cómo se encuentran avanzando cada uno de los gobiernos en términos de inclusión financiera. En ese sentido, en BBVA Research ha desarrollado un índice multidimensional de inclusión financiera que permite captar las tres dimensiones de este concepto: su uso, su acceso y las barreras que limitan actualmente la participación de las personas en el sistema financiero (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2012).

Ilustración 4. Índice de Inclusión Financiera por país



Fuente: (Febraban, 2011)).

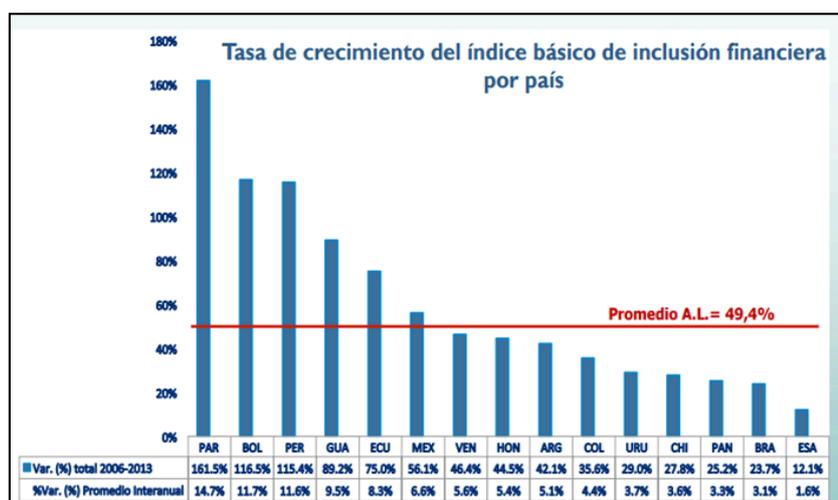
La ilustración 4 acerca del Índice Básico de Inclusión Financiera por país en la región de (América Latina) muestra que durante el periodo 2006-2013, los países en conjunto han hecho progresos significativos en materia de inclusión financiera. Medida a través del Índice Básico de Inclusión Financiera por país (IBIF), en promedio la IF se incrementó

en un 49,4% entre 2006 y 2013 y su tasa promedio de crecimiento interanual del índice fue 5,9% en ese periodo y también se puede visualizar que existe una importante y persistente dispersión en relación al grado de IF en la región. (Felaban, 2014).

2.1.2.5 Tasa de Crecimiento del Índice básico de Inclusión Financiera en América Latina

Esta tasa de crecimiento del Índice de Inclusión Financiera por país informa el promedio interanual en la cual se mide la variación en porcentajes del promedio

Ilustración 5. Tasa de Crecimiento del Índice de Inclusión Financiera por país



Fuente: (Febraban, 2011).

La ilustración 5 muestra que durante el 2006-2013, la tasa de crecimiento del índice básico de Inclusión Financiera por país en la región (América Latina) muestra un ritmo de avance diverso, en algunos casos atenuados y en otros acentuados. Esta tasa muestra un crecimiento promedio del 49,4% para la toda región y el ritmo de avance en el grado de IF también ha sido notoriamente diverso en la región. Sin embargo, en todos los países se ha registrado un avance a un ritmo relevante y en algunos casos muy pronunciados. (Felaban, 2014).

2.1.2.6 Dimensiones de la Inclusión Financiera

Para este trabajo de investigación se va a reconocer que la Inclusión Financiera abarca la interrelación entre una serie de dimensiones que deben ser reconocidas y analizadas para poder comprender la magnitud de su impacto. Entre las dimensiones de la Inclusión Financiera se tiene las siguientes:

- a. **ACCESO:** Este elemento se refiere principalmente a las capacidades existentes para utilizar los servicios y productos financieros disponibles ofrecidos por instituciones formales. La comprensión sobre cuáles son los niveles de acceso puede, por lo tanto, requiere de información y análisis de las barreras que dificultan la apertura de cuentas bancarias y su utilización para todo tipo de propósitos; barreras tales como por ejemplo aquellas relativas al costo y la proximidad física de los lugares donde se ofrecen servicios bancarios (sucursales cajeros automáticos, etcétera). Se puede obtener un indicador básico sobre el nivel de acceso contando el número de cuentas bancarias abiertas en todas las instituciones financieras y estimando la proporción de la población que posee una cuenta. La información sobre el acceso, por lo general, puede ser obtenida, a través de la información proporcionada por las instituciones financieras. (Rui & Melecky, 2013).

- b. **CALIDAD:** La calidad, como una medición que muestra la relevancia del servicio o producto financiero dentro de las necesidades el estilo de vida de los consumidores, abarca la experiencia de los consumidores manifestada a través de actitudes y opiniones hacia aquellos productos que en la actualidad se encuentran disponibles. Esta medición de la calidad sería entonces utilizada para evaluar las características y la profundidad de la relación entre consumidores y prestadores de servicios financieros, así como también las alternativas disponibles y los niveles de comprensión de esas alternativas y sus implicaciones (Asli Demirgouc-kunt, 2012).

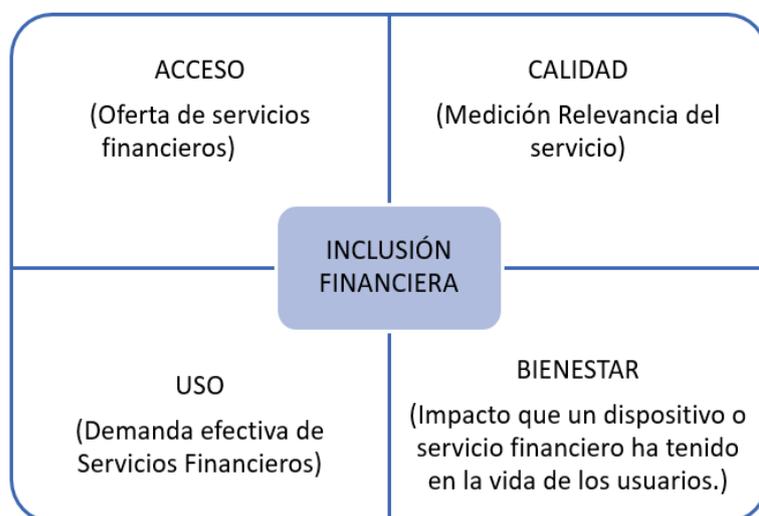
- c. **USO:** El uso, que describe más que tan solo la mera adopción de servicios bancarios, pone mayor énfasis en la permanencia y la profundidad de uso de servicios. En otras palabras, para poder determinar el uso, es necesario contar con mayores detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización a lo largo del tiempo. El uso también involucra determinar qué tipo de combinación de

productos financieros es utilizado por una persona o unidad familiar en particular. (Chan, 2011).

- d. **BIENESTAR:** El resultado más difícil de medir es el impacto que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores, entre otros: cambios en el consumo, las actividades empresariales y bienestar. Discernir el papel que los servicios financieros desempeñan en la vida de las personas, sin confundirlo con otros factores concurrentes, tales como aumento en el ingreso requiere de cierto tipo de diseño de investigación. (Jancar, 2012). Para adquirir información sobre la calidad, el uso y el bienestar es fundamental contar con información desde el punto de vista del usuario, es decir, con datos recolectados a través de una encuesta realizada sobre el ámbito de la demanda.

A continuación en la ilustración 6, se presenta algunas de las variables que se usan para calcular el valor de las diferentes dimensiones de la Inclusión Financiera.

Ilustración 6. Dimensiones de la Inclusión Financiera



Fuente: (Alliacne for Financial Inclusion , 2015)

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

En la ilustración 6 se puede observar las cuatro mediciones que usan los expertos en Inclusión Financiera la cual se detalla de la siguiente manera el acceso es la oferta de servicios financieros, la calidad es la medición de la relevancia del servicio, el uso se refiere a la demanda efectiva de Servicios Financieros y el bienestar el cual se mide por

el impacto que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los usuarios.

Este sentido sería adecuado armar un conjunto de indicadores que estuviera a su vez ordenado dependiendo de la dimensión de la Inclusión Financiera a la que se esté estudiando. El nivel final de Inclusión Financiera para un país (o territorio en estudio) estará dado por una ponderación de todo el conjunto de dimensiones presentado. Cabe mencionar lo difícil que puede ser en la práctica conseguir indicadores confiables para las dimensiones aquí indicadas, puesto que cada agencia en cada país hace sus propias mediciones de manera diferente, lo cual dificulta el poder lograr comparaciones directas con gran precisión. (Febraban, 2011).

2.1.2.6.1 Dimensión Acceso:

A nivel mundial, aproximadamente 2.500 millones de personas no poseen una cuenta bancaria. El acceso a servicios financieros asequibles está vinculado a la superación de la pobreza, la reducción de las disparidades de ingresos, y el aumento del crecimiento económico. El Banco Mundial ha creado Global Findex, una nueva base de datos sobre la inclusión financiera mundial para medir el uso de los servicios financieros e identificar a quienes enfrentan las mayores barreras de acceso.

Global Findex muestra que tres cuartos de los pobres del mundo carecen de una cuenta bancaria, no solo por su pobreza sino también debido a los costos, la distancia de traslado y el papeleo que se necesita.

Tabla 5. Medición de la Dimensión Acceso

INDICADOR	MEDIDA
Cambio de modelo de negocio a corresponsal no bancario (proximidad física)	Aumento de ingresos, mayor publicidad, oportunidad para expandirse, poder realizar transacciones financieras.
Población participando en el Sector Financiero (asequibilidad en precio).	Numero de cuentas participando en el Sector Financiero con al menos un producto
Tamaño de retiros y depósitos	Cantidad promedio de transacciones de retiros y depósitos que un Corresponsal no Bancario realiza al día.

Fuente: *Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros*

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

Como se puede observar en la tabla 5 se encuentra la medición de la dimensión Acceso la cual ayuda a medir la inclusión financiera al respecto de la dimensión acceso la misma que cuenta con indicadores y medidas para comprobar.

Para la Alliance for Financial Inclusion (2015) el “Acceso” significa:

- a. Hallarse a una distancia menor de 20 Km. del sitio de servicio más próximo en el que puedan obtener servicios financieros minoristas de primer orden, lo que incluye a cajeros automáticos y otros puntos de origen
- b. Hallarse a una distancia menor de 20 Km. de un dispositivo en donde se pueda acceder a un servicio electrónico (que no sea un cajero automático) y utilizarlo
- c. Una gama lo suficientemente amplia de productos y servicios financieros minoristas de primer orden apropiados y destinados para personas.

2.1.2.6.1.1 Principales Barreras de Acceso

Las principales barreras identificadas para la expansión de la cobertura de los mercados financieros son:

- a) **Infraestructura física:** Por el lado de la oferta, las carencias de infraestructura eléctrica y de comunicaciones, así como la pobre calidad del servicio en ciertas localidades, impide la expansión física de puntos de acceso de los mercados financieros.
- b) **Documentación:** Por el lado de la demanda (consumidor financiero), se añaden también las barreras de acceso por falta de documentación, reales o percibidas por el consumidor, y que están asociadas al sistema de identificación.
- c) **Costos:** En zonas remotas y/o con baja conectividad, los costos operativos asociados a la provisión de servicios financieros son elevados. Además, algunos municipios imponen sobretasas al funcionamiento de los cajeros corresponsales, lo cual encarece y por tanto limita una mayor expansión de este canal de atención.
- d) **Desarrollo de canales alternativos:** Frente a las limitaciones asociadas a la expansión de puntos de acceso tradicionales y aún de los cajeros corresponsales, hace falta potenciar la utilización de canales innovadores para la distribución y comercialización de servicios financieros, tales como los teléfonos móviles u otros medios digitales.

2.1.2.6.2 Dimensión Uso:

Pese a que la mayor parte de la población tienen acceso a los mercados financieros, ello no necesariamente se traduce de manera automática en la adquisición y uso de los servicios que estos ofrecen, siendo las razones más importantes la desconfianza en los mercados y las instituciones financieras, así como el desconocimiento respecto del uso adecuado de los servicios ofrecidos por estas instituciones.

En este sentido, es relevante analizar la información que ofrecen los estudios por el lado de la demanda para entender el comportamiento de la población frente a los servicios financieros, pues a partir de esta información se podrá lograr una mayor y mejor comprensión de las brechas entre las necesidades de la población y la oferta de servicios financieros. Más aún, si tomamos en cuenta los resultados de estudios como el llevado a cabo por Bebczuck, en donde se fundamenta que los bajos niveles de inclusión financiera

obedecen principalmente a razones por el lado de la demanda (desconfianza y falta de conocimiento financiero) (Bebzuck, 2008).

Tabla 6. Medición de la Dimensión Uso

INDICADOR	MEDIDA
Razón por la que los usuarios hacen uso de los Corresponsales no Bancarios.	Agilidad en transacciones y evitar largas filas, ahorro de costos por transporte y de tiempo, horario extendido, seguridad.
Cantidad de personas que hacen uso del servicio de Corresponsales no Bancarios al día	Cantidad de usuarios que hacen uso del servicio al día.
Escala de montos establecidos por los bancos a Corresponsales no Bancarios	Porcentaje de máximos y mínimos por transacción establecidos a Corresponsales no Bancarios.
Tipo de características que oferta un Corresponsal no Bancario	Calificación de las características que oferta un Corresponsal no Bancario

Fuente: *Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros*

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

La tabla 6 indica la medición de la dimensión uso la cual ayuda a medir la inclusión financiera al respecto de la dimensión uso la misma que cuenta con indicadores como razón por la que los usuarios hacen uso de los Corresponsales no Bancarios, cantidad de personas que hacen uso de los Corresponsales no Bancarios en el día, escala de montos establecidos por los bancos a este tipo de negocios y tipo de característica que oferta un CNB y medidas para comprobar, mientras que las medidas a usarse son agilidad en transacciones y evitar largas filas, ahorros de costos por transporte y de tiempo, horarios extendido, seguridad. Cantidad de usuarios que hacen uso del servicio al día, porcentajes de máximos y mínimos en transacciones y calificación de las características que oferta un Corresponsal no Bancario.

2.1.2.6.3 Dimensión Calidad:

La confianza en las instituciones financieras, en el sistema en su conjunto y/o en los productos, es uno de los elementos que explica el uso de los servicios financieros, sobre todo aquellos que involucran asumir algún tipo de riesgo financiero.

Tabla 7. Medición de la Dimensión Calidad

INDICADOR	MEDIDA
Grado de capacitación por parte de los Bancos a propietarios de Corresponsales no Bancarios	Cantidad y medición de la calidad de capacitaciones de los bancos a los propietarios de o administradores de Corresponsales.
Temática abordada por los bancos para capacitaciones a propietarios de Corresponsales no Bancarios	Servicio al cliente, marketing, manejo informático.
Escala de calificación por parte de propietarios o administradores de negocios bajo la modalidad CNB	Escala de calificación: Excelente, buena, regular, pésima.
Cantidad de encuestas para medir la satisfacción del cliente.	Numero de encuestas de satisfacción al cliente.

Fuente: *Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros*

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

En la tabla 7 se indica la medición de la Dimensión Calidad la cual aborda temas relevantes para medir la Inclusión Financiera en lo concerniente a Calidad esta tabla se enfoca en temas como Grado de capacitación por parte de los Bancos a propietarios de Corresponsales no Bancarios, Temática abordada por los bancos para capacitaciones a propietarios de Corresponsales no Bancarios, Escala de calificación por parte de propietarios o administradores de negocios bajo la modalidad CNB, Cantidad de encuestas para medir la satisfacción del cliente.

2.1.2.7 Herramientas de Medición de Inclusión Financiera

La profundidad financiera, que habitualmente se refiere a la cantidad de personas en una población que tiene acceso al sistema bancario. Incluye también la Densidad (o Concentración) Financiera, que se refiere a la cobertura geográfica del Sistema Financiero dentro de un territorio específico (país/provincia), y se enfoca más al tema de Accesibilidad para la población.

A su vez incluye la Diversidad Financiera, que se refiere a la cantidad de servicios financieros ofrecidos en un territorio, lo cual generalmente abarca la implementación tecnológica y la sofisticación de los servicios financieros ofrecidos. Finalmente otro aspecto importante (especialmente en países con grandes niveles de desigualdad social), es la Intensidad Financiera, lo cual se refiere a la recurrencia del uso del Sistema Financiero por parte de la población general.

Pero como concepto general es importante notar que en los países industrializados es precisamente el nivel de sofisticación financiera de los productos a disposición del público general (tanto ciudadanos como corporaciones) lo que se busca observar para poder comparar entre naciones y establecen cuales tienen un Mayor nivel de Inclusión Financiera y cuáles no. Bajo esta perspectiva, se crean tres tipos de usuarios (o denominaciones) dentro de la sociedad: el sujeto “Bancarizado”, el que tiene al menos un instrumento financiero; sujeto “Desbancarizado” (Unbanked), que son aquellos que no poseen ningún instrumento financiero o bancario; y el sujeto “Sub-bancado” (Underbanked), que son aquellos que poseen instrumentos financieros básicos, pero sin acceso a servicios financieros más avanzado (Chan, 2011).

Aun sin una definición consensuada de Inclusión Financiera, es importante notar que todos los estudios y autores coinciden en sus características multi-dimensionales, siempre con el objetivo de encontrar de la manera más precisa de determinar cuál es el grado de penetración de los servicios financieros en una sociedad, ya que se reconoce la correlación positiva entre el avance de los servicios financieros en un país con el avance del nivel de bienestar socio-económico del mismo.

Para el propósito de plantear herramientas de medición, se tomará el concepto más amplio

de Inclusión Financiera compuesto de tres dimensiones que se basa como lo son: acceso, uso, calidad y Bienestar.

2.1.2.8 Inclusión Financiera en el Marco Legal ecuatoriano

La Constitución del Ecuador establece como política de estado la inclusión financiera para contribuir a eliminar la pobreza y propender al desarrollo económico. En el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013 también se indica como uno de sus objetivos “Establecer un. Sistema económico social, solidario y sostenible”. Y, por último, el Banco Central del Ecuador (BCE) plantea dentro de sus objetivos emblemáticos: el apoyo a la política de inclusión financiera, detallado como ampliar la frontera del acceso a la inclusión financiera, de los segmentos de la población de menores ingresos en complemento de la política Gubernamental de apoyo a la Economía Popular y Solidaria (Banco Central del Ecuador, 2012).

El Código Orgánico Monetario y Financiero manifiesta “Al respecto a la Inclusión Financiera, una de las funciones del Banco Central de Ecuador en el artículo 36 se refiere a “fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad, en el ámbito de su competencia”.

Así mismo en el artículo 103 se menciona que “El Banco Central del Ecuador promoverá la participación de las entidades que conformen el sistema financiero nacional de pagos, y tendrá el deber de fomentar la Inclusión Financiera mediante la ampliación del acceso y utilización de servicios financieros formales a segmentos de la población excluidos o con limitado acceso a ellos”.

El Estatuto orgánico Banco Central del Ecuador indica que “Una de las competencias del Banco Central es la prestación de servicios de banca central considerando el fomento de la Inclusión Financiera a través de las siguientes atribuciones.”

- a. En coordinación con el ente rector, incorporar a las instituciones financieras del sector de la economía popular y solidaria al Sistema Nacional de Pagos;
- b. Promover su transaccionalidad en el Sistema Nacional de Pagos;
- c. Administrar el Sistema Red de Redes;

- d. Establecer mecanismos para fortalecer el pago de transferencias fiscales a la población;
- e. Estructurar e implementar estrategias de educación y cultura financiera, en coordinación con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- f. En coordinación con la entidad encargada del acompañamiento y fomento, implementar planes de asistencia y mejora en la gestión de las instituciones financieras del sector de la economía popular y solidaria;
- g. Proponer mejoras a la normativa vigente en el ámbito de su competencia; y,
- h. Las demás que determine la administración del Banco Central del Ecuador.

2.1.2.9 Situación de la Inclusión Financiera en Ecuador

En la actualidad la situación de la Inclusión Financiera se encuentra determinado por la constitución nacional como elemento estratégico para el crecimiento y desarrollo del país y vista desde el punto de vista de los bancos impulsan mediante una educación financiera la misma que busca incrementar el número de clientes y usuarios es sus instituciones financieras.

2.1.2.9.1 Situación General

Trabajos recientes como el Reporte de Inclusión Financiera (2012) y el Informe de Global Findex para Inclusión Financiera elaborado por el Banco Mundial (2012) han presentado análisis desde el punto de vista de la oferta de servicios financieros para el contexto ecuatoriano. Estos trabajos se caracterizan por ser representativos a nivel nacional e incluir análisis específicos de segmentos del mercado. Desafortunadamente, no se encuentra la misma cantidad de información desde el punto de vista de la demanda.

En los últimos siete años la inclusión financiera en Ecuador ha avanzado considerablemente en términos de mayor acceso como resultado de la intervención coordinada del gobierno y el sector privado. Este avance ha sido principalmente resultado del diseño de productos de trámite simplificado, una mayor protección al consumidor, los incentivos para la oferta de microcréditos y seguros, y la expansión de la banca móvil.

La Super Intendencia de Bancos (2015) en el Ecuador la profundización financiera ha

crecido de forma sostenida en los últimos 7 años. A junio de 2014 el indicador de profundización, que mide la penetración de los servicios financieros a través del monto de las captaciones y cartera bruta respecto al Producto Interno Bruto (PIB), se ubicó en 30.3% y 24.9%, registrando un aumento de 8.1 y 6.0 puntos porcentuales respecto al año 2007.

En la base de datos de Global Findex nace de la necesidad de mejorar los datos para apoyar la agenda de inclusión financiera y fue construida por el Grupo de Investigación del Desarrollo del Banco Mundial, con una subvención de 10 años de la Fundación Bill y Melinda Gates. Es la primera base de datos pública con indicadores que miden el uso (no el acceso) de la gente de los productos financieros en las economías a través del tiempo. Cubre una variedad de temas y se puede utilizar para rastrear las políticas de inclusión financiera a nivel mundial y desarrollar una comprensión más profunda y matizada de cómo la gente de todo el mundo puede ahorrar, pedir prestado, hacer pagos y gestionar el riesgo. Es un enorme esfuerzo que se hizo mediante encuestas a por lo menos 1.000 adultos en cada uno de los 148 países que participan de este estudio por la empresa Gallup, como parte de la Encuesta Mundial Gallup anual utilizando muestras representativas seleccionadas aleatoriamente a nivel nacional durante el año 2011 (The World Bank, 2013).

En estas bases de datos se resume la mayoría de los indicadores nacionales de inclusión financiera obtenidos en el Global Findex, para todos los adultos y desglosados por características demográficas, género, edad, educación, ingreso y residencia rural o urbana. También estos indicadores muestran el uso de las cuentas bancarias, las conductas de pago, los patrones de ahorro, los patrones de crédito y las decisiones de seguros. Otro aspecto importante de esta base de datos es que permite estudiar los factores determinantes de la inclusión financiera como por ejemplo: las personas que son más susceptibles a ser excluidos y las barreras percibidas a la propiedad de la cuenta por las personas no bancarizadas (Demirguc, Kunt, & Peria, 2012).

Sobre las personas que son más susceptibles a ser excluidas figuran las mujeres, los jóvenes, y los de la población rural de acuerdo a los datos obtenidos por el Global Findex y resumidos en *The Foundations of Financial Inclusion* (Allen et al., 2012). En Ecuador también se cumple esa tendencia.

2.1.2.10 Barreras presentadas para la Inclusión Financiera

El tema de barreras presentadas para la Inclusión Financiera tiene que ver con dos aspectos; el primero la educación financiera y el segundo el diseño de productos financieros que estén acordes con este segmento del mercado. La literatura menciona algunos aspectos más y se señalan a continuación:

2.1.2.10.1 Educación financiera limitada por parte del público

Como señala (Gleason, 2015):

“La educación financiera es una de las mejores maneras de capacitar a los trabajadores de bajos ingresos (y francamente a todos nosotros) para que tomen control de sus vidas financieras, lo cual tiene un efecto dominó en todas las áreas de sus vidas”. (p. 51)

El desconocimiento de los productos financieros y de la influencia que estos servicios tienen en la vida cotidiana de una persona o familia resulta ser un obstáculo importante para generar un acercamiento entre los servicios financieros ofrecidos por entidades profesionales y el público en general. Esta situación se hace más compleja en la medida en que exista acercamiento con los sectores de más bajos ingresos.

El Informe de Diagnóstico de Protección al Consumidor y Alfabetización Financiera del Banco Mundial elaborado en 2013, indica que existe un sector considerable de la población que cuenta con limitado conocimiento de los conceptos financieros básicos, evidenciándose una ausencia una sólida cultura de ahorro en los usuarios de los mercados financieros. Igualmente, la Encuesta de Educación Financiera desarrollada por la CAF con el apoyo de la SBS en 2013, indicó que más del 50% de los hogares no cuentan con un presupuesto familiar. Además, sólo el 39% reconoce la pérdida de valor del dinero en el tiempo por la inflación. En cuanto a la relación de riesgo y diversificación, el 60% respondió que la diversificación reduce el riesgo

De esta manera, es fundamental cubrir estas carencias mediante el fortalecimiento de la educación financiera de la población, lo cual demandará que las diversas intervenciones

en la materia consideren las características particulares de los diferentes públicos objetivos. Para ello se puede dividir a la población en dos grandes segmentos según escenarios de intervención: Por un lado, aquel que pertenece a la educación básica (niños y adolescentes) cuyo ámbito de acción está definido por el espacio físico de las instituciones educativas y por los contenidos de la malla curricular; y por otro lado, el segmento fuera de la educación básica (jóvenes y adultos), el cual se encuentra disperso, ya tiene potencial acceso a los mercados financieros y requiere diferentes espacios de intervención para ser alcanzado.

Con una educación financiera de calidad se pueden generar beneficios en aspectos tales como:

- a. Mejor protección al cliente:
- b. Se previene la situación bajo la cual los clientes van a comprometerse a algo que no conocen y que a la larga puede convertirse en un tema en contra de las entidades financieras que ofrecen servicios financieros.
- c. Prevenir el sobreendeudamiento:
- d. La gente que conoce los efectos positivos de las deudas y su uso se auto-regula con la demanda y disposición responsable del crédito, de modo de no sobre endeudarse.

2.1.2.10.2 Desarrollo de nuevos productos:

La educación financiera es muy importante para ampliar el conocimiento sobre la gama de productos financieros que existen en el mercado y elegir el que más se ajusta a sus necesidades, sea un producto de crédito o ahorro, además de un uso adecuado de los productos al ser bien entendidos por cliente final.

2.1.2.10.3 Estrategia para atraer clientes al sistema financiero

Extender sus servicios a las regiones más apartadas del país y llegar a la población más vulnerable es la tarea actual de las entidades financieras y del Gobierno, con la que buscan avanzar en la Inclusión Financiera del país.

Los bancos tienen entre sus planes llegar a rincones donde sus habitantes no tienen acceso al sistema financiero a través de Corresponsales no Bancarios. Es necesario que cada adulto pueda ser usuario, ya sea de una cuenta de ahorro o de un crédito para lograr el objetivo de la Inclusión Financiera”.

- a. **Más acceso a la banca.** La banca viene realizando un enorme esfuerzo en la apertura de mecanismos que faciliten la atención al público por parte del sistema, facilitando la reducción de requisitos exigidos

En el informe de Inclusión Financiera de Global Findex se destaca cómo el acceso a los servicios financieros es una condición necesaria pero no suficiente, pues para lograr la inclusión bancaria, se requiere además garantizar el uso efectivo de los mismos.

- b. **Promoción de Educación Financiera.** Además del trabajo que realizan las entidades financieras de expandir por las regiones más apartadas del país Corresponsales no Bancarios, se ha avanzado en la promoción de la Educación Financiera como estrategia para lograr un entendimiento y uso efectivo de los productos y servicios financieros para la población menos favorecida.

Es importante promover y fortalecer programas de educación financiera, a través de programas de Educación Financiera. Además, la pedagogía debe trascender las aulas y focalizarse esfuerzos para incrementar los conocimientos, las actitudes y los comportamientos financieros de los grupos poblacionales más vulnerables.

2.1.3 HIPÓTESIS

Los corresponsales no bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) han incidido en la Inclusión Financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba.

2.1.4 VARIABLES

2.1.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Corresponsales no Bancarios

2.1.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Inclusión Financiera

2.1.5 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 8. Variable Dependiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Corresponsales no Bancarios	Son establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que representan un punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos y lugares remotos de forma eficiente y a bajo costo, operan a través de sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real.	Acceso Características que oferta un Corresponsal no Bancario	Proximidad física Asequibilidad al precio Calificación de las características que oferta un CNB.	Formato de Encuesta a propietarios y usuarios de Corresponsales no Bancarios (CNBs)

Fuente: *Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros*

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

Tabla 9. Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Inclusión Financiera	Acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados adecuados y formales así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar.	Uso Calidad Bienestar	Frecuencia. Regularidad. Duración del plazo del uso. Los atributos de los productos se ajustan a las necesidades de los clientes. El desarrollo de productos tienen en cuenta las necesidades de los clientes. Efectos sobre los medios de sustento de los clientes. Bienestar/consumo Productividad personal / empresarial	Formato de Encuesta a propietarios y usuarios de Corresponsales no Bancarios (CNBs)

Fuente: *Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros*

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez.*

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

De acuerdo a las características de la investigación, se aplicaron los métodos hipotético deductivo, descriptivo y explicativo, los mismos que se emplearon para obtener datos reales del comportamiento de la Inclusión Financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba.

3.1.1 MÉTODO HIPOTETICO DEDUCTIVO

El método hipotético deductivo fue utilizado durante todo el proceso de la presente investigación, y este método se basa, en los siguientes pasos:

- a) **Planteamiento del problema (observación del fenómeno estudiado).** El poco acceso a la banca en Riobamba es un problema ya que una parte de la sociedad no posee una cuenta bancaria esto se debe a factores como ingreso, cobertura y documentación que solicitan las entidades financieras.
- b) **Creación de hipótesis.** La hipótesis formulada fue que, si los corresponsales no bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) inciden en la Inclusión Financiera del sector de pequeños de la ciudad de Riobamba.
- c) **Deducciones de consecuencias de la hipótesis.** Se logró determinar el efecto de la relación directa, que existe entre los Corresponsales no Bancarios y la Inclusión Financiera. Este efecto se lo midió a través del modelo econométrico de regresión logística binaria.
- d) **Contrastación: refutada o aceptada.** Finalmente se procedió a establecer la relación que existe entre los corresponsales no Bancarios y la Inclusión Financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba con el propósito de obtener, el grado de incidencia que tiene la variable independiente, en la variable

dependiente.

3.1.2 DESCRIPTIVO

La presente investigación se aplicó el método descriptivo ya que se requería conocer cuáles son los factores que más inciden en el momento de hacer uso de servicios ofertados por corresponsales no bancarios, y así descubrir los datos que componen cada una de estas variables, se describió cómo se dio el comportamiento de las mismas, de esta forma se determinó la influencia que han tenido durante el período de análisis, así como la problemática que presentó cada una de las mismas, con el fin de generar resultados que permitieron conocer la situación de cada variable analizada.

3.1.3 EXPLICATIVO

Se tomó en cuenta la investigación explicativa que es la que se encarga de buscar el porque de los hechos mediante el establecimiento de relaciones de causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue de tipo descriptivo y correlacional ya que los corresponsales no bancarios y la inclusión financiera de pequeños comercios fueron relacionados y descritos detalladamente, con el fin de conocer el comportamiento de los mismos.

3.2.1 CORRELACIONAL

La investigación fue de tipo correlacional porque se buscó determinar la relación que existe entre los Corresponsales no Bancarios y el aporte de los pequeños comercios en la Inclusión Financiera, con esto se determinó el nivel de asociación que tienen para cumplir con el objetivo de la investigación, que es determinar cómo incide los corresponsales no bancarios en la Inclusión Financiera de los pequeños comercios de ciudad de Riobamba.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se la realizó en el cantón Riobamba. En esta investigación se utilizó información de fuentes primarias y secundarias motivo por el cual se procedió a utilizar distintas técnicas e instrumentos, para la recolección de datos y así poder analizar y formular las conclusiones y recomendaciones.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Según datos establecidos en las páginas web oficiales de los Bancos tanto Guayaquil como Pichincha se obtuvo que en Riobamba existen 325 distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 10. Cantidad de corresponsales no bancarios en la ciudad de Riobamba.

POBLACIÓN	NÚMERO	PARTICIPACIÓN
Corresponsales no Bancarios Mi Vecino	234	72%
Corresponsales no Bancarios Banco del Barrio	91	28%
TOTAL	325	100%

Fuente: Pagina Web Sitio Oficial de los Banco Pichincha y Banco Guayaquil

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Como se puede visualizar en la tabla número 10 existen 234 Corresponsales no Bancarios Mi Vecino y una participación en el Cantón Riobamba del 72% mientras que existen un total de 91 Banco del Barrio y una participación del 28% en la ciudad de Riobamba como se puede observar la población es de 325 Corresponsales no Bancarios en el cantón de Riobamba al año 2015 razón por la cual se determinó encuestar a todo el universo por no ser una población significativa.

Según los resultados establecidos de las encuestas a propietarios de Corresponsales no Bancarios en la pregunta concerniente a ¿Cuántos clientes hacen uso del servicio de Corresponsal no Bancario en el día? se obtiene una proyección de 14720 usuarios que demandan este tipo de servicio.

Tabla 11. Proyección de usuarios de Corresponsales no Bancarios en la ciudad de Riobamba.

Usuarios al día	Bancos del Barrios	Mi Vecino	Total usuarios	Proyección total de usuarios	Participación
De 1 a 40	86	194	280	11200	75%
De 41 a 80	4	38	42	3360	23%
De 81 a 120	1	2	3	360	2%
Total	91	228	325	14920	100%

Fuente: Encuestas SPSS.

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Como se puede observar en la tabla número 11 existe una proyección total de 14920 usuarios que hacen uso del servicio en un día en el año 2015 en la ciudad d Riobamba; esta estimación se la hizo mediante la pregunta que se refería a cuantos clientes hacen uso del servicio en el día y las respuestas se detallaban de la siguiente manera de 1 a 40 personas; de 41 a 80 personas; de 81 a 120 personas y de 120 o más personas.

3.4.2 MUESTRA

3.4.2.1 Muestra a propietario de Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) en la ciudad de Riobamba.

Para que la investigación sea confiable en un 100%, el proceso investigativo se trabajara con el universo es decir los 325 pequeños comercios al año 2015 que trabajan bajo el modelo de Corresponsales no Bancarios en el cantón de Riobamba.

3.4.2.2 Muestra a usuarios que demandan servicios financieros ofertados por

Corresponsales no Bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) en la ciudad de Riobamba.

Por ser la población menor a los 100.000 habitantes es necesario utilizar la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas. Con la información de la tabla número 11 se procedió a encontrar la muestra representativa, aplicando la fórmula utilizada para el efecto, con una varianza de 0.5 un error admisible de (0.05), y un coeficiente de corrección de 1.96.

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

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo (14920).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. (1.96)

e: es el error muestral deseado (0.05)

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Entonces:

$$\begin{aligned} n &= \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q} \\ n &= \frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5) * 14920}{(0.05^2 * (14920 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} \\ n &= \frac{3.8416^2 * 0.5 * (0.5) * 14920}{0.025 * 14919 + 3.8416 * 0.5 * (0.5)} \\ n &= \frac{14,329.168}{36.2979} \\ n &= 400 \end{aligned}$$

3.4.2.3 Marcos muestrales:

Después de aplicar la fórmula de la muestra a los 14920 usuarios de Corresponsales no Bancarios de la ciudad de Riobamba, se obtuvo como resultado la muestra de 400 personas a ser encuestadas las mismas que se aplicaran como indica el siguiente cuadro:

Tabla 12. Muestra estratificada por parroquias de Corresponsales no Bancarios

Población	Parroquia
Lizarzaburu	158
Juan De Velasco	76
Veloz	70
Maldonado	72
Yaruquíes	24
Total	400

Fuente: Encuestas SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección y el procesamiento de la información necesaria en esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

3.5.1 TÉCNICAS

Encuestas: Esta técnica permitió recabar información del problema y se aplicó de manera directa a la población involucrada, en la presente investigación.

3.5.2 INSTRUMENTOS

Se utilizó encuestas, en este caso fueron dos cuestionarios uno a propietarios de o administradores de corresponsales no bancarios siendo un total de 325 cuestionarios de encuestas y el otro cuestionarios de encuesta dirigido a demandantes de los servicios financieros ofrecidos por los Corresponsales no Bancarios que en total fueron 400.

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este trabajo de investigación, se aplicó dos encuestas que sirvieron para caracterizar y revisar cómo influye los Corresponsales no Bancarios, en la Inclusión Financiera de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba.

Para el procesamiento de la información de las encuestas, se utilizó el paquete informático de Microsoft Office Excel, mediante el cual se realizó una base de datos para la tabulación de las encuestas. Esta base de datos fue ingresada en el programa estadístico SPSS 22, los cuales arrojaron datos estadísticos como econométricos para el respectivo análisis.

3.6.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.6.1.1 Encuesta dirigida a propietarios y administradores de pequeños comercios bajo el modelo de Corresponsal no Bancario.

Pregunta n° 1 Género del encuestado

Tabla 13. Ciudad de Riobamba. Género del Encuestado

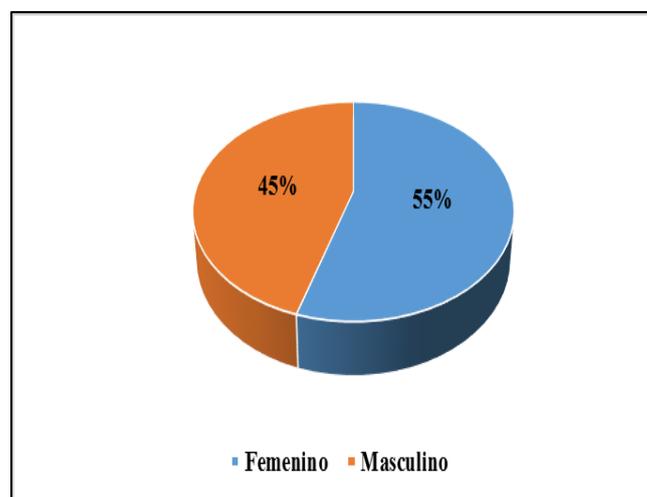
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	178	54,8	54,8	54,8
Masculino	147	45,2	45,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 1. Ciudad de Riobamba. Género del encuestado
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

Del total de personas encuestadas, se evidencia que son las mujeres las personas que en mayor parte administran los corresponsales no bancarios, como son: Banco del Barrio y Mi Vecino. Las personas de género masculino, representan un número menor al momento de administrar este tipo de negocio.

Interpretación

El género de la persona es importante en esta encuesta porque en este tipo de emprendimientos se valora el género de las personas para medir la relación que existe entre el género de las personas encargadas de administrar corresponsales no bancarios y la Inclusión Financiera.

Pregunta n° 2 ¿Cuántos años tiene usted?

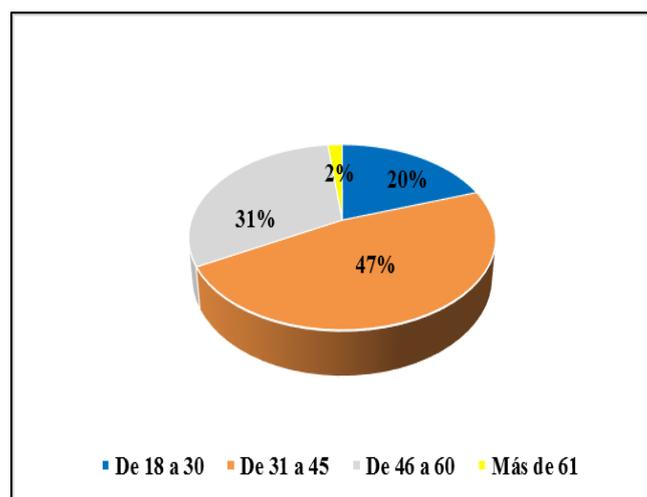
Tabla 14. Ciudad de Riobamba. Edad del encuestado
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 30	64	19,7	19,7	19,7
De 31 a 45	154	47,4	47,4	67,1
De 46 a 60	101	31,1	31,1	98,2
Más de 61	6	1,8	1,8	100,0
Total	325	100	100	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 2. Ciudad de Riobamba. Edad del encuestado
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

Con relación a la edad de las personas encuestadas, se aprecia que las edades comprendida entre 31 a 45 años es la edad donde se concentra la mayor cantidad de personas, en segundo lugar, se ubica la edad de 18 a 30, en tercer lugar, se evidencia el grupo de personas que comprenden las edades entre 46–60 años de edad. Por último se observa, el grupo de propietarios de más de 61 años.

Interpretación

La edad es importante para determinar el rango de edad que se encuentran las personas que administran los corresponsales no bancarios y establecer una base de datos en las cuales se pueda comparar los rangos de edad que se encuentran las personas para administrar este tipo de negocios y hacer comparaciones con la Inclusion Financiera.

Pregunta n° 3 ¿Parroquia a la que pertenece?

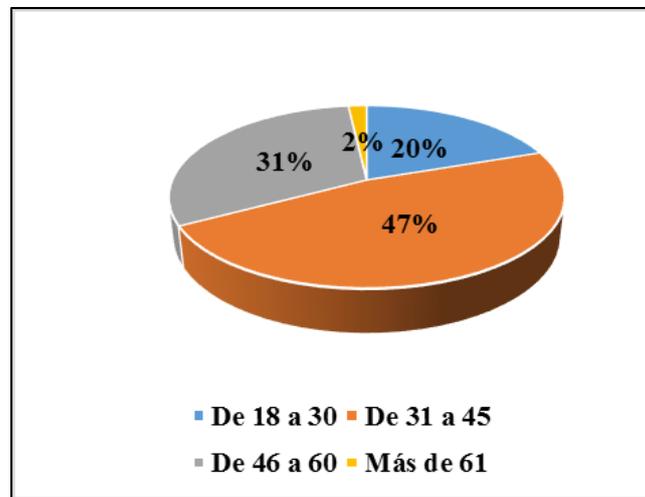
Tabla 15. Ciudad de Riobamba. Parroquia a la que pertenece
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Veloz	76	23,4	23,4	23,4
Maldonado	52	16,0	16,0	39,4
Juan de Velazco	72	22,2	22,2	61,5
Lizarzaburu	123	37,8	37,8	99,4
Yaruquíes	2	,6	,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 3. Ciudad de Riobamba. Parroquia
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

Del total de los propietarios encuestados, que utilizan los servicios de los corresponsales no bancarios de la Ciudad de Riobamba, la mayoría pertenece a la parroquia Lizarzaburu, seguido por la parroquia Juan de Velazco, continuando con la parroquia Veloz y la parroquia Maldonado dejando con el menor porcentaje a la parroquia de Yaruquíes.

Interpretación

Las personas que administran pequeños comercios con el modelo de corresponsales no bancarios, generalmente ubican sus comercios en lugares de expendio más cercanos a domicilios y lugares de gran congestión, en este caso en las parroquias de la ciudad.

Pregunta n°4 ¿Cuál Corresponsal no Bancario usted administra?

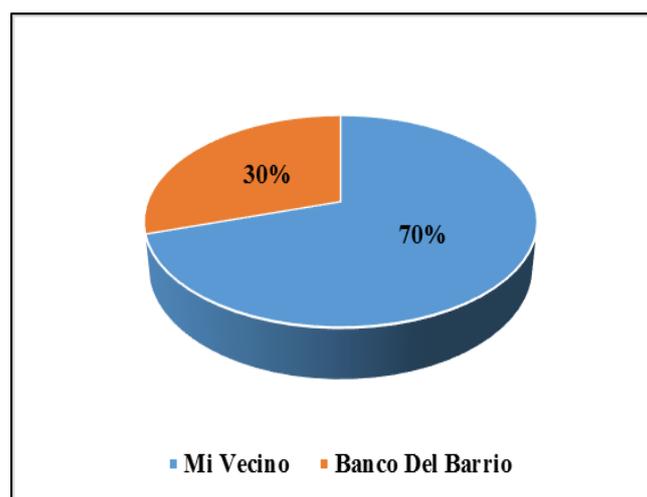
Tabla 16. Ciudad de Riobamba. Corresponsal no Bancario
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mi Vecino	228	70,2	70,2	70,2
Banco Del Barrio	97	29,8	29,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 4. Ciudad de Riobamba. Corresponsal no Bancario
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

La mayoría de propietarios de pequeños negocios que ofertan los servicios de Corresponsal no Bancario corresponde a Mi Vecino, mientras que la minoría pertenece a los propietarios que ofertan los servicios del corresponsal no bancario Banco del Barrio.

Interpretación

La cobertura tiene relación directa con el tipo de corresponsal no bancario que se administra y esta es importante para medir la Inclusion Financiera debido que de esta depende el acceso que es el principal indicador para medir la Inclusion Financiera a mayor número de negocios con este modelo implantado mayor impacto de Inclusión Financiera.

Pregunta n°5 ¿Cuál es su estado civil?

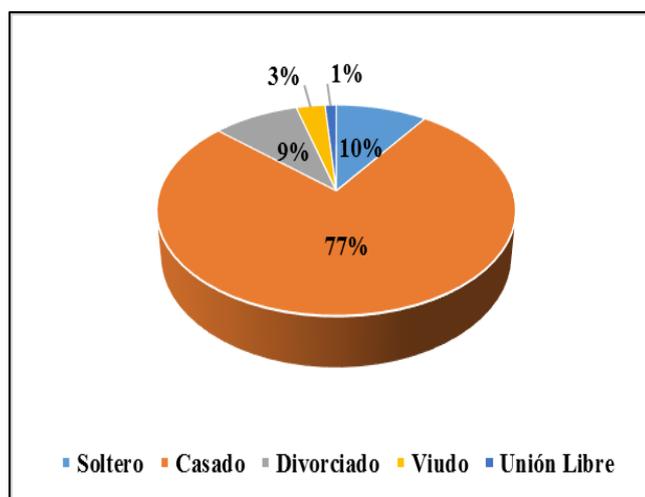
Tabla 17. Ciudad de Riobamba. Estado civil
2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	32	9,8	9,8	9,8
Casado	249	76,6	76,6	86,5
Divorciado	30	9,2	9,2	95,7
Viudo	10	3,1	3,1	98,8
Unión Libre	4	1,2	1,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 5. Ciudad de Riobamba. Estado Civil
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

El porcentaje más alto es el correspondiente a los usuarios de estado civil casado/a, seguido por los usuarios que mantienen un estado civil soltero/a, con menores porcentajes se encuentran los usuarios que mantienen un estado civil en unión libre/o y viudas/o y divorciados generando un total del 100%.

Interpretación

El estado civil es importante para poder evidenciar los diferentes estados civiles y realizar comparaciones mediante estudios de cómo afecta el estado civil con la Inclusión Financiera.

Pregunta n° 6 ¿Cuál es su nivel académico de estudios?

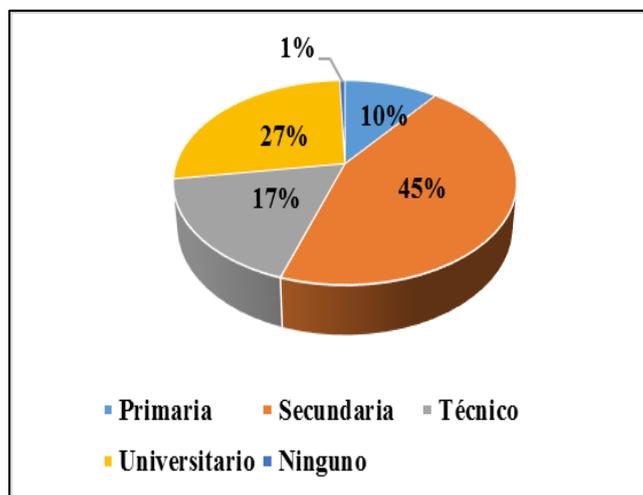
Tabla 18. Nivel Académico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	34	10,5	10,5	10,5
Secundaria	145	44,6	44,6	55,1
Técnico	57	17,5	17,5	72,6
Universitario	87	26,8	26,8	99,4
Ninguno	2	,6	,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 6. Ciudad de Riobamba. Nivel Académico
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

Según el resultado de las encuestas aplicadas en la investigación, la mayoría de propietarios de los pequeños negocios poseen un nivel académico secundario, seguido por el nivel académico universitario, de tal manera que en un porcentaje mínimo

corresponde al nivel de preparación técnico, mientras que con los porcentajes más bajos se encuentran los propietarios que han culminado la primaria.

Interpretación

El nivel académico que una persona tiene es importante debido que este nos indica y ayuda a establecer el nivel académico que se encuentra una persona que administra corporaciones no bancarias y de esta manera relacionar con la Inclusión Financiera.

Pregunta 7 ¿Cuál es su profesión u ocupación?

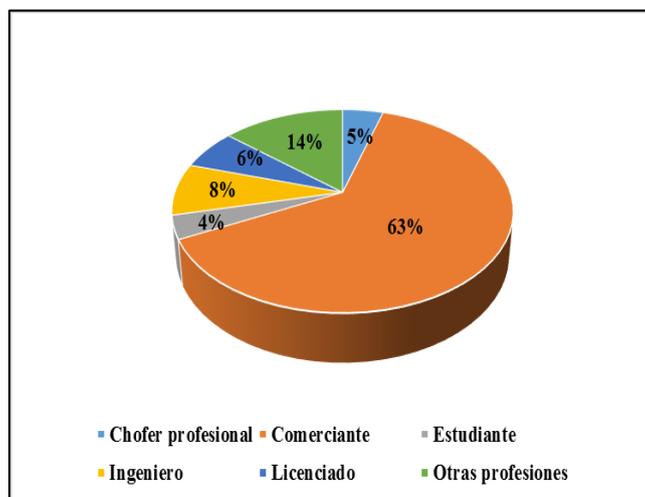
Tabla 19. Ciudad de Riobamba. Profesión u Ocupación
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Abogado	4	1,2	1,2	1,2
Ama de casa	8	2,5	2,5	3,7
Carpintero	3	,9	,9	4,6
Chofer profesional	15	4,6	4,6	9,2
Comerciante	205	63,1	63,1	72,3
Doctor	7	2,2	2,2	74,5
Economista	2	,6	,6	75,1
Electricista	3	,9	,9	76,0
Estudiante	12	3,7	3,7	79,7
Ingeniero	27	8,3	8,3	88,0
Jubilado	5	1,5	1,5	89,5
Licenciado	21	6,5	6,5	96,0
Mecánico	8	2,5	2,5	98,5
Panadero	4	1,2	1,2	99,7
Psicólogo	1	,3	,3	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 7. Ciudad de Riobamba. Profesión u Ocupación
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Según el resultado de las encuestas aplicadas en la investigación, la mayoría de personas encargadas de administrar corresponsales no bancarios son comerciantes, seguido por las personas profesionales en diferentes ramas, con los porcentajes más bajos se encuentran las personas que están cursando el nivel académico superior, jubilados y personas que ejercen diferentes profesiones sin necesidad de poseer un título profesional.

Interpretación

Con esta pregunta referente a la profesión que tienen las personas encargadas de administrar corresponsales no bancarios se la realizó para comparar el nivel académico y el tipo de profesión que tienen los propietarios al momento de administrar y determinar que las personas que tengan título o no tengan pueden ser emprendedores y no tienen obstáculos a la hora de administrar pequeños comercios.

Pregunta 8 ¿Señale la razón para hacerle a su local un Corresponsal no Bancario?

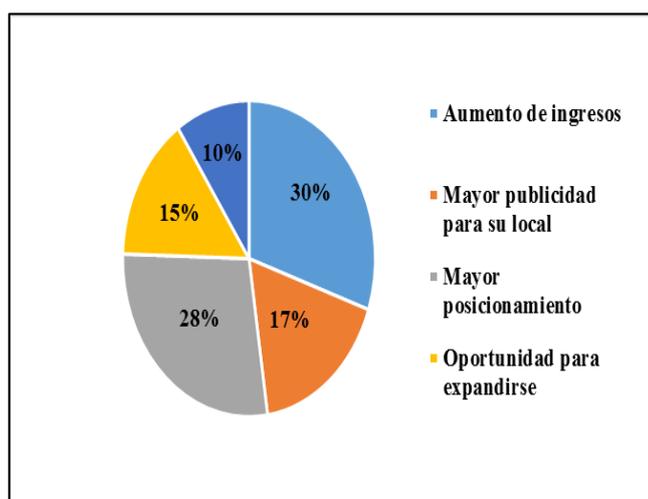
Tabla 20. Ciudad de Riobamba. Razón de ser Corresponsal no Bancario
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aumento de ingresos	191	30,2	30,2	30,2
Mayor publicidad para su local	110	17,4	17,4	47,6
Mayor posicionamiento	176	27,8	27,8	75,5
Oportunidad para expandirse	95	15,0	15,0	90,5
Poder realizar transacciones financieras	60	9,5	9,5	100,0
Otros	0	0,0	0,0	100,0
Total	632	100		

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 8. Ciudad de Riobamba. Razón de ser Corresponsal no Bancario
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

Según el resultado de las encuestas aplicadas en la investigación a propietarios y personas encargadas de administrar corresponsales no bancarios expresaron en su mayoría que por aumento de ingresos transformaron su negocios, seguido por mayor posicionamiento, continuando con mayor publicidad, mientras que con valores en minoritarios contestaron que cambiaron su tipo de negocio para poder realizar transacciones financieras y por ser una oportunidad para expandirse.

Interpretación

Existen varios motivos para dejar de ser una dispensa o pequeño comercio y transformarlos en corresponsales no bancarios puede ser por aumento en ventas, oportunidad para expandirse, poder realizar transacciones financieras, mayor publicidad o un mayor posicionamiento pero siempre con la finalidad de que esta estrategia será para mejorar y tener mejores réditos en el tiempo.

Pregunta n° 9 ¿Indique cuánto es la comisión por transacción que le genera ofrecer los servicios de Corresponsal no Bancario?

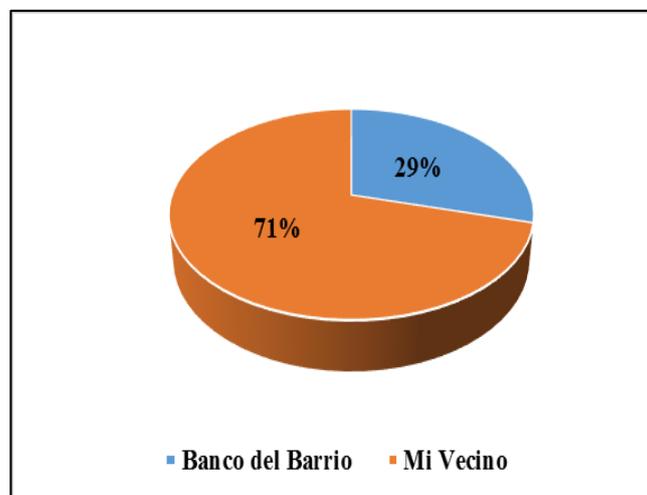
Tabla 21. Ciudad de Riobamba. Comisión por transacción
Año2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Banco del Barrio	95	29,2	29,2	29,2
Mi Vecino	230	70,8	70,8	100
Total	325	100	100	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 9. Ciudad de Riobamba. Comisión por transacción
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez
Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

En la encuesta aplicada a propietarios de Corresponsales no Bancarios, el porcentaje mayor corresponde a Mi Vecino señalando que la comisión que reciben por parte de Banco Pichincha es de \$0,08 por transacción, mientras tanto que el porcentaje restante concierne al corresponsal no bancario Banco del Barrio en el cual los administradores de estos pequeños comercios manifestaron que la comisión por transacción es de \$0,05.

Interpretación

Los Bancos tanto Pichincha como Guayaquil con sus modelos de Corresponsalía no Bancaria en pequeños comercios brinda una tasa de ganancia por comisión transada a los propietarios de este tipo de negocios, la cual en el caso de Mi Vecino se distingue que paga un valor mayor que los Bancos del Barrio esta es una de las estrategias que incentivan a los propietarios a cambiar sus negocios en Corresponsales no Bancarios y de esta manera ayudan a que se dé una mayor Inclusión Financiera por parte de los habitantes por la facilidad de acceso y cobertura cercanía de sus hogares.

Pregunta n° 10 ¿El uso de su negocio propio en operaciones de tipo transaccional ha

influenciado en las ventas de su negocio?

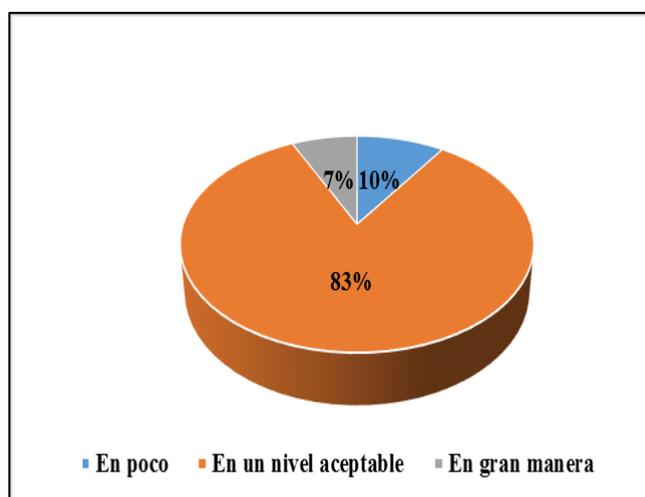
Tabla 22. Ciudad de Riobamba. Influencia en ventas
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Para nada	2	,6	,6	,6
En poco	31	9,5	9,5	10,2
En un nivel aceptable	269	82,8	82,8	92,9
En gran manera	23	7,1	7,1	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 10. Ciudad de Riobamba Influencia en ventas
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

La mayoría de propietarios de los Corresponsales no Bancarios establecidos en el cantón Riobamba expresan que en un nivel aceptable han favorecido las ventas en su local, seguido de las personas que señalan que han influenciado en poco en las ventas de su negocio y con la minoría de propietarios señalan que en gran manera han aumentado las ventas, de tal manera que el porcentaje restante de los encuestados comentaron que para nada han influenciado el ser Corresponsales no Bancarios ya que su nivel de ventas no ha sido modificado de ninguna manera.

Interpretación

El impacto ocasionado en lo concerniente a ventas es un indicador importante a la hora de medir la Inclusión Financiera porque de esta depende que los diferentes comercios permanezcan en el tiempo es lógico debido que si ven un crecimiento en clientes y ventas se mantendrán pero si ven que no funciona este modelo lo abandonarían.

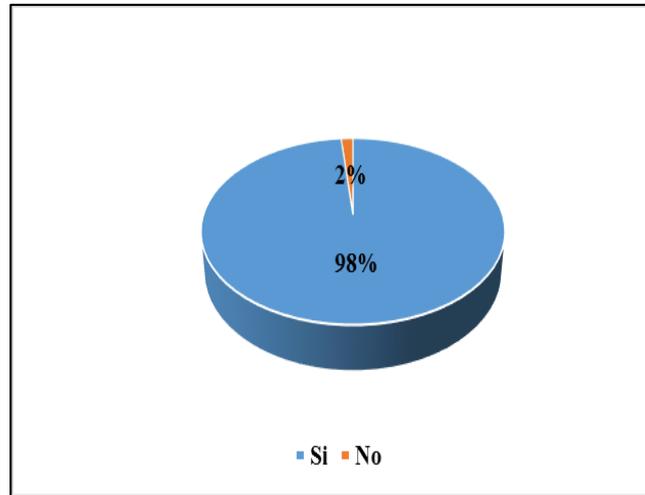
Pregunta n° 11 ¿Considera usted que los Corresponsales no Bancarios contribuyen a la Inclusión Financiera?

Tabla 23. Ciudad de Riobamba. Corresponsales no Bancarios y su contribución a la Inclusión Financiera
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	320	98,5	98,5	98,5
No	5	1,5	1,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez
Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 11. Ciudad de Riobamba. Corresponsales no Bancarios y su contribución a la Inclusión Financiera Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez
Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

Del total de encuestados la mayoría de los propietarios de pequeños comercios que mantienen implantado el modelo de Corresponsal no Bancario determinan que si es importante para la contribuir con la Inclusión Financiera, mientras que en un porcentaje menor de los encuestados expresan que no se contribuye con la Inclusión Financiera, ya que no es necesario contar con una cuenta bancaria.

Interpretación

La Inclusión Financiera es muy importante para los ciudadanos de un país y en este caso de una ciudad, debido que ayuda a que todos los ciudadanos puedan mantener al menos una cuenta bancaria y hacer uso de servicios financieros, para los propietarios de los pequeños negocios es importante ser administradores de los corresponsales no bancarios ya que se convierten en el canal directo de la institución financiera y el usuario.

Pregunta n° 12 ¿Los Bancos tanto Pichincha como Guayaquil le capacitaron?

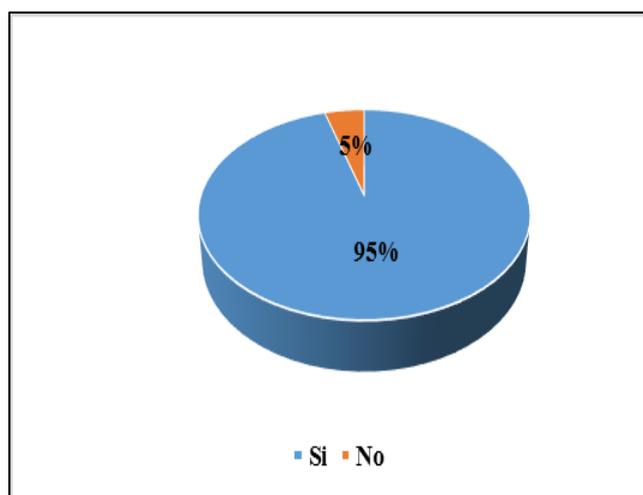
Tabla 24. Ciudad de Riobamba. Capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	310	95,4	95,4	95,4
No	15	4,6	4,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez*

Fuente: *Encuestas-SPSS 22*

Gráfico 12. Ciudad de Riobamba. Capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha
Año 2015



Elaboración: *Liseth Huilca y Byron Jiménez*

Fuente: *Encuestas-SPSS 22*

Análisis

Del total de encuestados contestaron en su mayoría que si fueron capacitados por los bancos tanto Pichincha como Guayaquil mientras que con un porcentaje menor respondieron que no fueron capacitados.

Interpretación

Una de las variables para medir la Inclusion Financiera es la calidad que se brinda a los usuarios, de tal manera que los bancos deben realizar una capacitación extensa y

responsable a los propietarios de corresponsales no bancarios para que se pueda dar un excelente servicio.

Pregunta n° 13 ¿En qué temas le capacito el Banco Guayaquil y Pichincha?

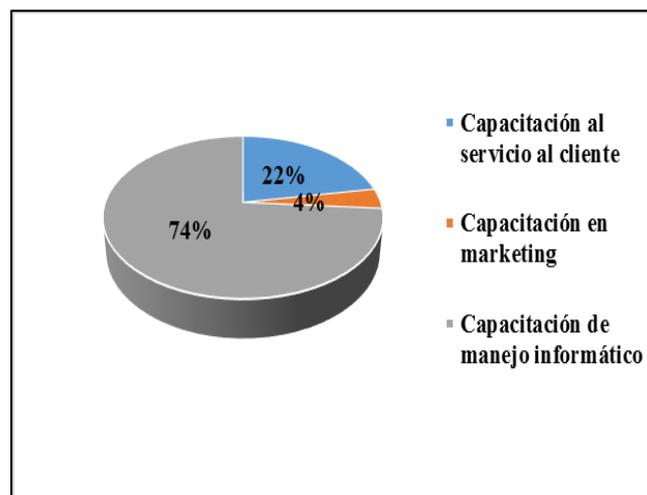
Tabla 25. Ciudad de Riobamba Temas de capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Capacitación al servicio al cliente	72	22,2	22,2	22,2
Capacitación de marketing	13	4,0	4,0	4,0
Capacitación de manejo informático	240	73,8	73,8	73,8
Total	325	100	100	

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 13. Ciudad de Riobamba. Temas de capacitación por parte de los Bancos Guayaquil y Pichincha
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

Del total de encuestados el mayor porcentaje corresponde a capacitación de manejo, el siguiente porcentaje más alto es capacitación en servicio al cliente y con el menor porcentaje se ubica capacitación de marketing generando un total del 100%

Interpretación

Los bancos tanto Guayaquil como Pichincha tienen la responsabilidad de capacitar a los propietarios de corresponsales no bancarios en temas en específico es este caso en el manejo informático es importante debido que dotan de infraestructura tecnológica la misma que mejora los procesos pero para esta se debe aprender a manejarla.

Pregunta n° 14 ¿Cómo considera que fue la capacitación realizada por los Bancos Guayaquil y Pichincha?

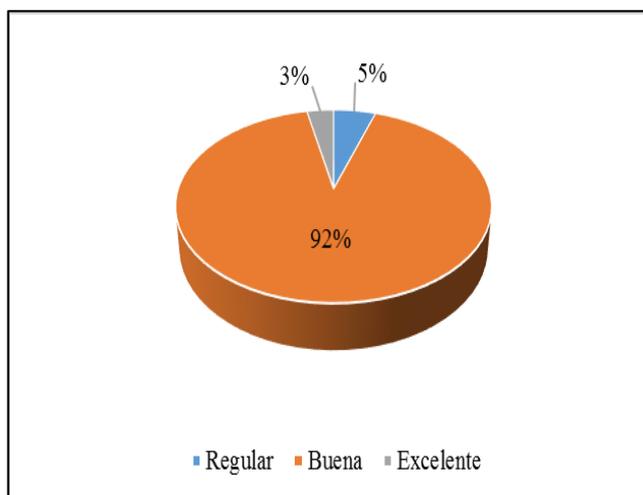
Tabla 26. Ciudad de Riobamba. Calificación de la capacitación realizada por los Bancos Guayaquil y Pichincha
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	16	4,9	5,2	5,2
Buena	284	87,4	91,6	96,8
Excelente	10	3,1	3,2	100,0
Total	310	95,4	100,0	
Perdidos	15	4,6		
Total	325	100,0		

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 14. Ciudad de Riobamba. Calificación de la capacitación realizada por los Bancos Guayaquil y Pichincha
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez
Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

De la encuesta dirigida a propietarios y administradores de Corresponsales no Bancarios obtenemos que el porcentaje más alto señala que es buena la capacitación obtenida por parte de los Bancos, seguido de las personas que responden que es regular la capacitación y el porcentaje más bajo expresa que fue de una excelente manera la capacitación efectuada por los Bancos.

Interpretación

Los propietarios y administradores de Corresponsales no Bancarios se ven en la necesidad de estar bien capacitados para brindar un servicio acorde a la institución que los representa es por eso necesario calificar la capacitación obtenida por parte de los bancos.

Pregunta n° 15 ¿Cuántos clientes hacen uso del servicio de Corresponsal no Bancario al día?

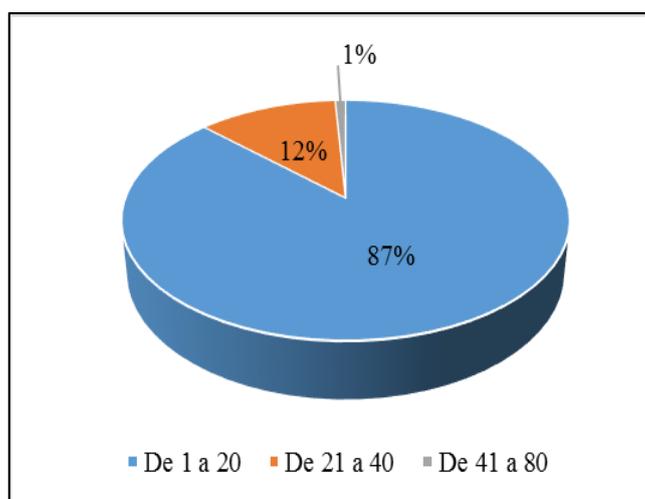
Tabla 27. Ciudad de Riobamba. Frecuencia de uso del servicio de Corresponsales no Bancarios al día
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 20	283	87,1	87,1	87,1
De 21 a 40	39	12,0	12,0	99,1
De 41 a 80	3	,9	,9	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 15. Ciudad de Riobamba. Frecuencia de uso del servicio de Corresponsales no Bancarios al día
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

Del total de encuestados la mayoría de los propietarios y administradores de corresponsales no bancarios contestaron que en su local comercial atienden 1 a 20 personas al día, seguido de las personas de 21 a 40 personas en el día y la minoría de propietarios y administradores de los pequeños negocios indicaron que atienden de 41 a 80 personas en el día.

Interpretación

El número de usuarios que hacen uso del servicio de Corresponsal no Bancario es importante para medir la Inclusión Financiera debido que hace parte del indicador acceso el mismo que ayuda a determinar si se ha logrado aumentar el número de personas con beneficios y utilización de servicios financieros.

Pregunta n° 16 ¿Señale el monto promedio de transacciones de retiro en el día?

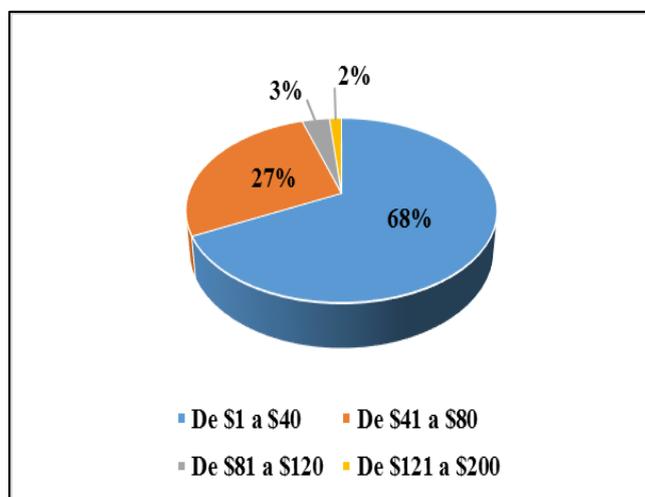
Tabla 28. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de transacciones de retiro en el día
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De \$1 a \$40	220	67,7	67,7	67,7
De \$41 a \$80	89	27,4	27,4	95,1
De \$81 a \$120	11	3,4	3,4	98,5
De \$121 a \$200	5	1,5	1,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 16. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de transacciones de retiro en el día
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez
Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

Los propietarios de Corresponsales no Bancarios respondieron que los usuarios realizan en mayor porcentaje transacciones de retiro \$1 a \$40, seguido de transacciones de \$41 a \$80, mientras que en un número menor indican que realizan transacciones de \$81 a \$120 y el restante realizan transacciones de \$121 a \$200 al día.

Interpretación

Realizar transacciones de retiro es importante para los propietarios de corresponsales no bancarios debido que se retira el dinero en el pequeño comercio y el cliente puede hacer uso en el mismo establecimiento para realizar compras y eso beneficia al comerciante y así se dinamiza el dinero en el mismo establecimiento comercial.

Pregunta n° 17 ¿Señale el monto promedio de transacciones de depósito que los usuarios realizan en el día?

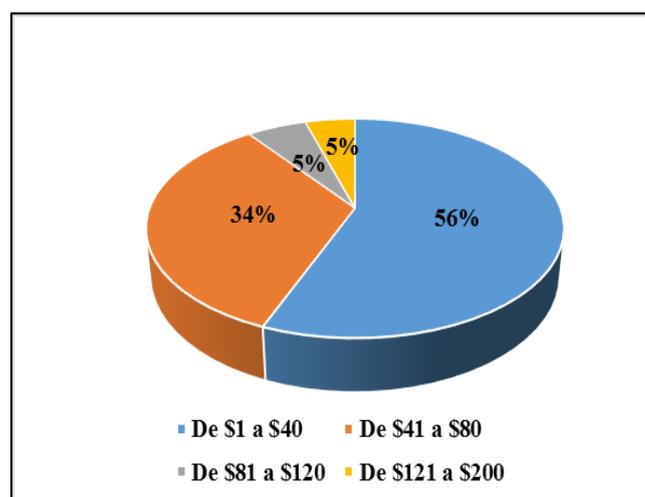
Tabla 29. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de transacciones de depósito en el día
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De \$1 a \$40	182	56,0	56,0	56,0
De \$41 a \$80	110	33,8	33,8	89,8
De \$81 a \$120	18	5,5	5,5	95,4
De \$121 a \$200	15	4,6	4,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Gráfico 17. Ciudad de Riobamba Monto promedio de transacciones de depósito en el día
Año 2015



Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Análisis

Los propietarios de Corresponsales no Bancarios respondieron que los usuarios realizan en mayor porcentaje transacciones de depósito \$1 a \$40, seguido de transacciones de \$41 a \$80, mientras que en un número menor indican que realizan transacciones de \$81 a \$120 y el restante realizan transacciones de \$121 a \$200 al día.

Interpretación

Los depósitos son de vital importancia para que perdure en el tiempo el modelo de corresponsales no bancarios debido que el propósito de los bancos es el de captar dinero y por eso implementaron la estrategia de corresponsales no bancarios.

Pregunta n° 18 ¿Considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros son adecuados?

Tabla 30. Ciudad de Riobamba. Montos máximos

Año 2015

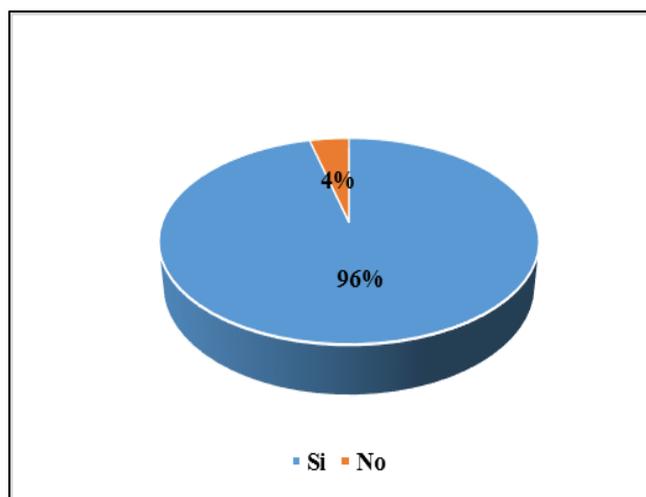
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	312	96,0	96,0	96,0
No	13	4,0	4,0	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 18. Ciudad de Riobamba Montos máximos

Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados en su mayoría los propietarios y administradores de corresponsales no bancarios señalaron que si están de acuerdo con los montos máximos establecidos por los bancos tanto Pichincha como Guayaquil.

Interpretación

Los montos máximos son establecidos por los bancos tanto Pichincha como Guayaquil estos montos deben estar acordes mediante un estudio debido que los establecimientos con la figura de corresponsal no bancario no cuentan con la seguridad adecuada para resguardar montos elevados y por políticas de seguridad.

Pregunta n° 19 ¿Califique que tan importante es para usted las características que oferta un Corresponsal no Bancario a la hora de hacer uso del servicio?

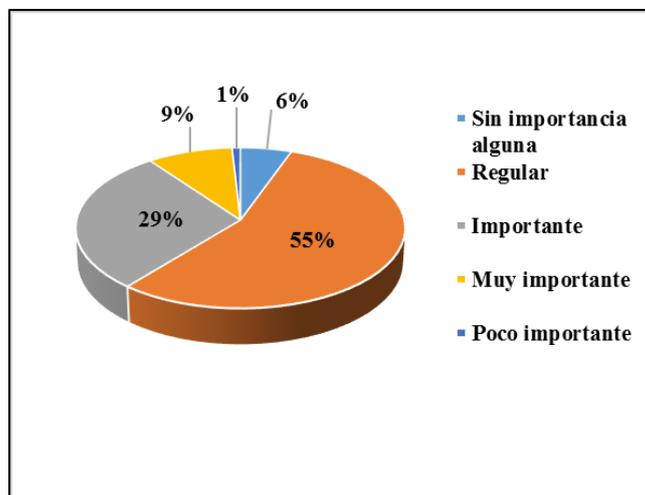
Tabla 31. Ciudad de Riobamba. Apertura de nuevas cuentas usando la figura de corresponsal no bancario
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	18	5,5	5,5	5,5
Poco importante	3	,9	,9	6,5
Regular	180	55,4	55,4	61,8
Importante	94	28,9	28,9	90,8
Muy importante	30	9,2	9,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 19. Ciudad de Riobamba. Apertura de nuevas cuentas usando la metodología de CNB
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de personas encuestas el porcentaje más alto respondió que la apertura de nuevas cuentas usando la metodología se lo hace de forma regular, en segundo lugar que es importante, en tercer lugar señalaron que muy importante, a continuación señalaron que no tiene importancia alguna y en menor número respondieron que es poco importante.

Interpretación

Una de las características ofertadas por los Corresponsales no Bancarios a la hora de hacer uso del servicio es abrir nuevas cuentas usando la metodología de Corresponsal no Bancario en la cual se debe de calificar porque la apertura de nuevas cuentas se lo establece como indicador para medir la Inclusión Financiera.

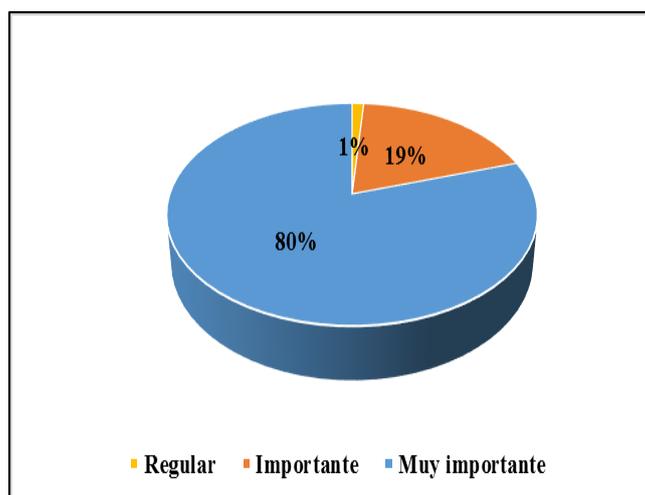
Tabla 32. Ciudad de Riobamba. Depósitos en Efectivo
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	1	,3	,3	,3
Poco importante	1	,3	,3	,6
Regular	4	1,2	1,2	1,8
Importante	61	18,8	18,8	20,6
Muy importante	258	79,4	79,4	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 20. Ciudad de Riobamba. Depósitos en Efectivo
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados la mayoría señaló que es muy importante que se realicen depósitos, en segundo lugar los propietarios señalaron que es importante y en tercer lugar señalaron que es poco importante realizar transacciones de depósitos en los corresponsales no bancarios.

Interpretación

Los depósitos son indispensables para los bancos debido que el propósito de los bancos es captar dinero para de esta forma después repartirlo entonces los corresponsales no bancarios fueron creados bajo la premisa de captar y que las personas tengan una facilidad de acceso.

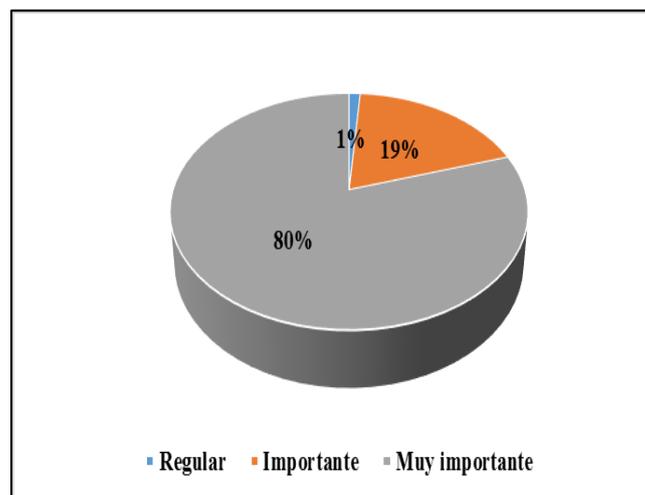
Tabla 33. Ciudad de Riobamba. Retiros con tarjetas de Corresponsales no Bancarios
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	1	,3	,3	,3
Poco importante	1	,3	,3	,6
Regular	4	1,2	1,2	1,8
Importante	61	18,8	18,8	20,6
Muy importante	258	79,4	79,4	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 21. Ciudad de Riobamba. Retiros con tarjetas de Corresponsales no Bancarios
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados la mayoría señaló que es muy importante que se realicen retiros, en segundo lugar los propietarios señalaron que es importante y en tercer lugar señalaron que es poco importante realizar transacciones de retiros en los corresponsales no bancarios.

Interpretación

En cuestión de retiros es muy importante medirlo según una escala que se hizo para calificar las características que los Corresponsales no Bancarios realizan esto debido que las personas hacen uso del servicio para retirar pequeños montos establecidos por los Bancos y de una manera fácil poder hacer uso de estas transacciones para evitarse molestias y el uso de tiempo y recursos en acercarse a agencias o sucursales bancarias.

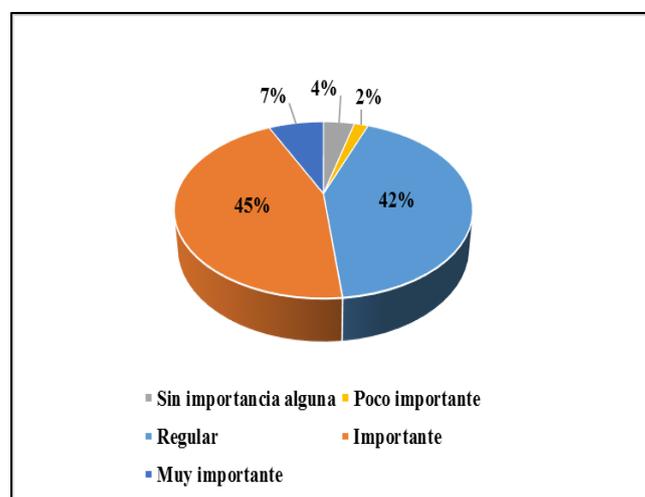
Tabla 34. Ciudad de Riobamba. Consulta de Saldos
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	13	4,0	4,0	4,0
Poco importante	6	1,8	1,8	5,8
Regular	138	42,5	42,5	48,3
Importante	145	44,6	44,6	92,9
Muy importante	23	7,1	7,1	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 22. Ciudad de Riobamba. Consulta de Saldos
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total la mayoría de encuestados manifestaron que es importante la consulta de saldos en los corresponsales no bancarios, seguido de los usuarios que señalan que es regular contar con el servicio, siendo así el porcentaje más bajo denominado por los usuarios que es de poca importancia prescindir del servicio.

Interpretación

En lo referente a Consulta de Saldos es importante para los usuarios hacer consulta de saldos y según lo que indicaron los propietarios de Corresponsales no Bancarios expresaron que este tipo de característica se lo hace de forma regular cabe indicar que al hacer uso de esta característica los usuarios están haciendo uso de los Corresponsales no Bancarios y el uso es una de las variables con la que se mide la Inclusión Financiera.

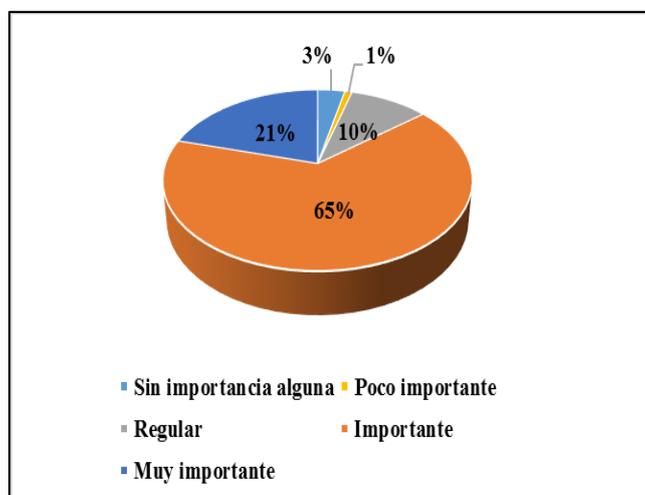
Tabla 35. Ciudad de Riobamba. Cobro Bono de Desarrollo Humano
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	11	3,4	3,4	3,4
Poco importante	3	,9	,9	4,3
Regular	32	9,8	9,8	14,2
Importante	212	65,2	65,2	79,4
Muy importante	67	20,6	20,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 23. Ciudad de Riobamba. Cobro Bono de Desarrollo Humano
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados la mayoría señaló que es importante que se realicen pago del Bono de Desarrollo Humano, en segundo lugar los propietarios señalaron que es muy importante, en tercer lugar señalaron que es regular, en cuarto lugar señalaron que no tiene importancia alguna y en último lugar indicador que es poco importante realizar

transacciones de pago del Bono de Desarrollo Humano en los corresponsales no bancarios.

Interpretación

El Bono de Desarrollo Humano es importante para la sociedad que utiliza este tipo de transacción designada por el Gobierno Central y es muy importante para la mayoría de Corresponsales no Bancarios pagar este rubro debido que exactamente este modelo de negocios se enfoca a personas que no pueden tener acceso a la banca, entonces con este pago del Bono de Desarrollo Humano se incentiva a tener nuevos usuarios y de esta forma que se dé una Inclusión Financiera.

Tabla 36. Ciudad de Riobamba. Recargas Celulares

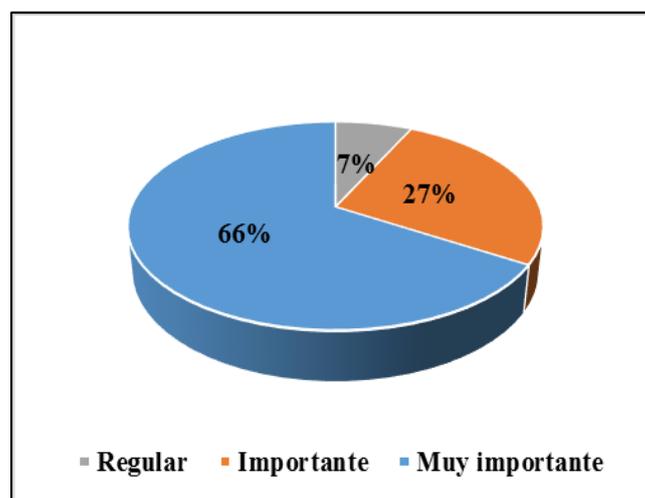
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	9	2,8	2,8	2,8
Poco importante	5	1,5	1,5	4,3
Regular	22	6,8	6,8	11,1
Importante	83	25,5	25,5	36,6
Muy importante	206	63,4	63,4	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 24. Ciudad de Riobamba. Recargas Celulares
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados a propietarios de corresponsales no bancarios la mayoría señaló que es muy importante ofertar el servicio de recargas celulares, en segundo lugar indicaron que es importante, en tercer lugar expresaron que es regular y con valores bajos señalaron que no tiene importancia que se ofrezca este tipo de servicio.

Interpretación

Ofertar el servicio de recargas celulares es importante para los propietarios de corresponsales no bancarios debido que es una estrategia para conseguir nuevos demandantes de servicios bancarios es decir cuando una persona se acerca y se informa que existe esta nueva forma de realizar transacciones bancarias se la hizo mediante información de recargas celulares.

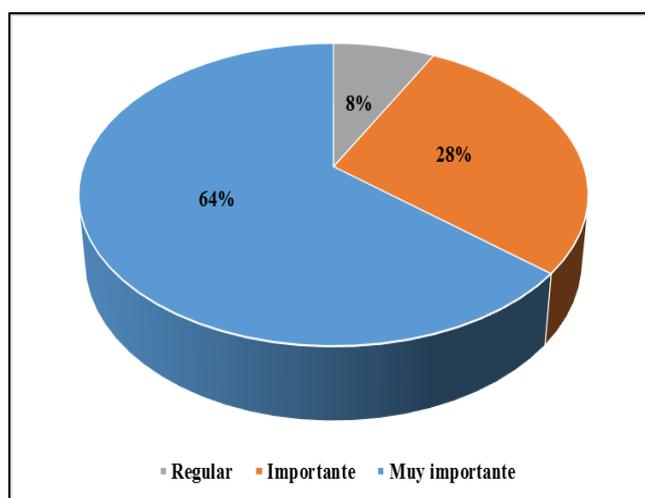
Tabla 37. Ciudad de Riobamba. Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua, y Teléfono
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	12	3,7	3,7	3,7
Poco importante	14	4,3	4,3	8,0
Regular	23	7,1	7,1	15,1
Importante	85	26,2	26,2	41,2
Muy importante	191	58,8	58,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 25. Ciudad de Riobamba. Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua, y Teléfono
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

El porcentaje más alto que manifestaron los propietarios es muy importante el pago de los servicios básicos en los corresponsales no bancarios, seguido de la calificación importante contar con el servicio, siendo el porcentaje más bajo donde indica que es poco

y sin importancia alguna hacer uso de este atributo ofertado los Corresponsales no Bancarios.

Interpretación

Una de las características ofertadas por los Corresponsales no Bancarios es que los usuarios pueden pagar los servicios básicos como son el agua, la luz y el teléfono es por eso muy importante para los propietarios de pequeños comercios bajo la modalidad de Corresponsales no Bancarios ofertar este tipo de transacciones debido que los usuarios se prefieren pagar cerca de su hogar y evitar perder tiempo y recursos económicos.

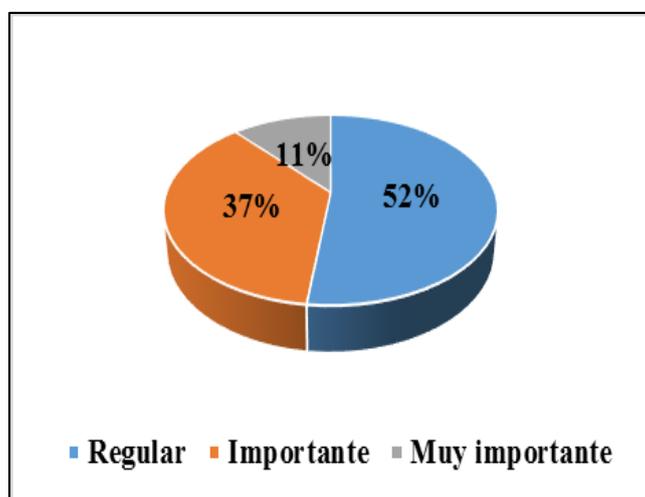
Tabla 38. Ciudad de Riobamba. Pago de planes de televisión pagada
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin importancia alguna	20	6,2	6,2	6,2
Poco importante	18	5,5	5,5	11,7
Regular	149	45,8	45,8	57,5
Importante	105	32,3	32,3	89,8
Muy importante	33	10,2	10,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 26. Ciudad de Riobamba. Pago de planes de televisión pagada
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

En lo concerniente a pagos de planes de televisión el porcentaje más alto según los propietarios de corresponsales no bancario indicaron que este servicio se lo realiza en forma regular, en segundo lugar indicaron que es importante, en tercer lugar que es muy importante y con los valores más bajos indicaron que es poco importante y sin importancia alguna.

Interpretación

Una de las características que ofrece los Corresponsales no Bancarios es que los usuarios pueden pagar planes de televisión pagada es decir que los usuarios que tengan planes con diferentes operadoras de televisión pueden acercarse a cancelar en los Corresponsales no Bancarios.

3.6.1.2 Encuesta dirigida a usuarios de pequeños comercios en la ciudad de Riobamba bajo el modelo de Corresponsal no Bancario

Pregunta n° 1 Género del encuestado

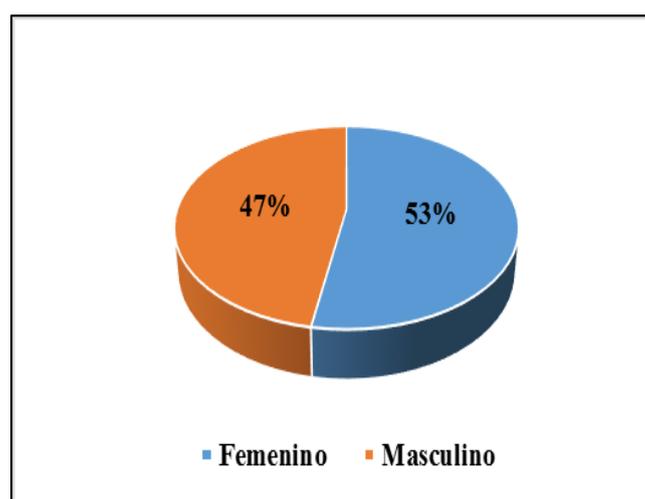
Tabla 39. Ciudad de Riobamba. Género del encuestado
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	211	52,8	52,8	52,8
Masculino	189	47,3	47,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 27. Ciudad de Riobamba. Género del encuestado
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de personas encuestadas, se evidencia que son las personas de género de masculino son las personas que en mayor número hacen uso del servicio de corresponsales no bancarios, como son: Banco del Barrio y Mi Vecino. Las personas de género femenino, representan un número menor al momento de hacer uso de este tipo de negocio.

Interpretación

El género de la persona es importante en esta encuesta porque en este tipo de demanda de servicios bancarios se valora el género de las personas para medir la relación que existe entre el género de las personas que hacen uso de corresponsales no bancarios y la Inclusión Financiera.

Pregunta n° 2 ¿Cuántos años tiene usted?

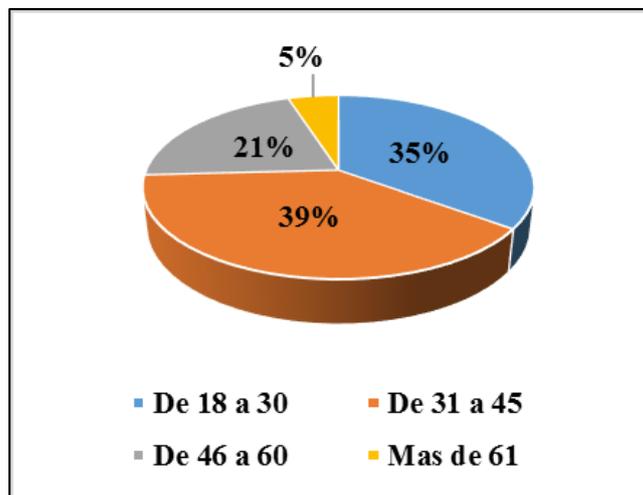
Tabla 40. Ciudad de Riobamba. Edad del encuestado
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 30	141	35,3	35,3	35,3
De 31 a 45	157	39,3	39,3	75
De 46 a 60	82	21	21	95
Más de 61	20	5	5	100
TOTAL	400	100	100	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 28. Ciudad de Riobamba. Edad del encuestado
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados, el grupo de edad que respondió en mayor número es el rango de edad comprendido entre 31 a 45 años, seguido por el rango de edad de 18 a 30 años, en tercer lugar el grupo comprendido por edades de 46 a 60 años y el grupo de personas mayores de 61 años son las que menos representatividad tienen entre el total de encuestados.

Interpretación

La edad es importante para determinar el rango de edad que se encuentran las personas que hacen uso de corresponsales no bancarios y establecer una base de datos en las cuales se pueda comparar los rangos de edad que se encuentran las personas que hace uso del servicio y hacer comparaciones con la Inclusion Financiera.

Pregunta n° 3 ¿Parroquia a la que pertenece?

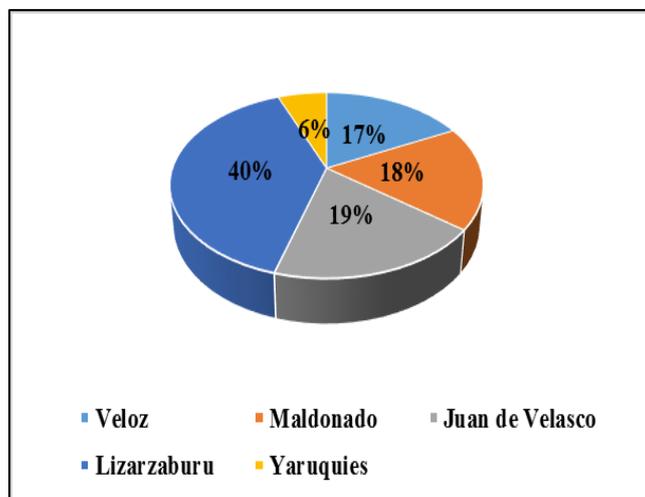
Tabla 41. Ciudad de Riobamba. Parroquia a la que pertenece
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Veloz	70	17,5	17,5	17,5
Maldonado	72	18,0	18,0	35,5
Juan de Velazco	76	19,0	19,0	54,5
Lizarzaburu	158	39,5	39,5	94,0
Yaruquíes	24	6,0	6,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 29. Ciudad de Riobamba. Parroquia
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de los usuarios encuestados que más demandan los servicios de corresponsales no bancarios la mayoría se encuentra en la parroquia Lizarzaburu, seguido de la parroquia Juan de Velasco, en tercer lugar la parroquia Maldonado, en cuarto lugar la parroquia Veloz y en último lugar con menos demandantes la parroquia Yaruquies.

Interpretación

Las personas que utilizan los servicios de los corresponsales no bancarios, para realizar las transacciones financieras se encuentran alejadas de las agencias bancarias, por lo tanto es de gran ayuda la existencia de estos servicios instalados en pequeños comercios, donde la gran parte de personas que acuden a utilizar los servicios están ubicadas cerca de sus hogares o trabajos.

Pregunta n°4 ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 42. Ciudad de Riobamba. Estado Civil

Año 2016

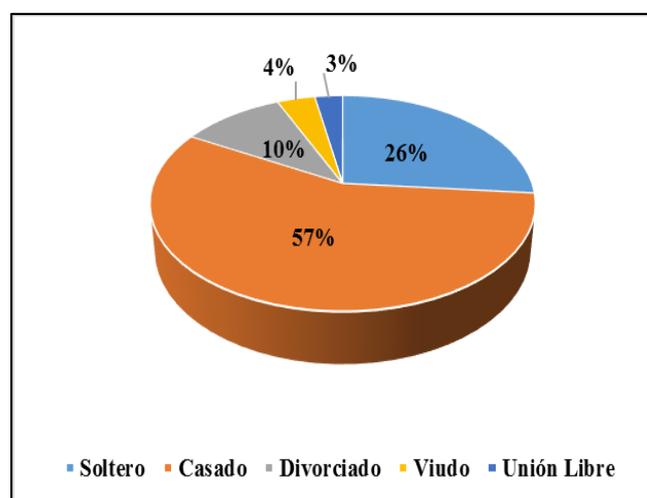
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	106	26,5	26,5	26,5
Casado	227	56,8	56,8	83,3
Divorciado	41	10,3	10,3	93,5
Viudo	15	3,8	3,8	97,3
Unión libre	11	2,8	2,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 30. Ciudad de Riobamba. Estado Civil

Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

El porcentaje más alto es el correspondiente a los usuarios de estado civil casado/a, seguido por los usuarios que mantienen un estado civil soltero/a, en tercer lugar se ubican las personas divorciadas y con menores porcentajes se encuentran los usuarios que mantienen un estado civil en unión libre/o y viudas/o y divorciados generando un total

del 100%.

Interpretación

La utilización de los servicios de los corresponsales no bancarios se enfoca en las personas casadas ya que mantienen un ingreso fijo para poder realizar las transacciones financieras como el pago de los servicios básicos, tarjetas de crédito entre otros , las personas solteras son encabezadas por estudiantes quienes reciben el dinero de su mensualidad envía por sus padres por lo tanto marcan un punto importante en el uso de los corresponsales no bancarios, los mismo que ayudan a fomentar la inclusión financiera del país.

Pregunta n° 5 ¿Cuál es su nivel académico de estudios?

Tabla 43. Ciudad de Riobamba. Nivel académico

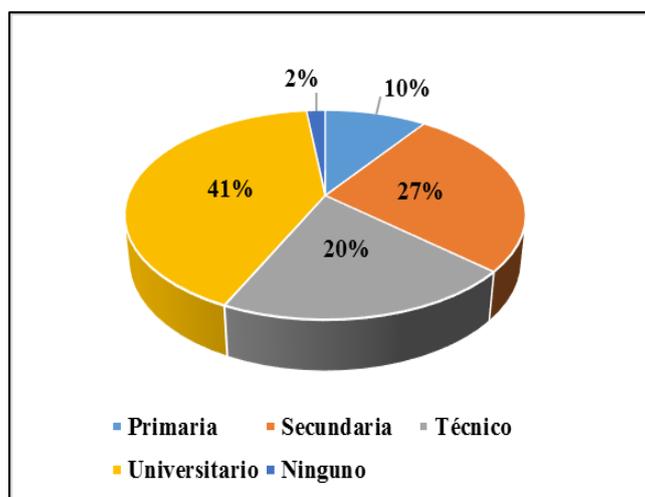
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	39	9,8	9,8	9,8
Secundaria	107	26,8	26,8	36,5
Técnico	82	20,5	20,5	57,0
Universitario	165	41,3	41,3	98,3
Ninguno	7	1,8	1,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 30. Ciudad de Riobamba. Nivel académico
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Según el resultado de las encuestas aplicadas en la investigación, la mayoría de usuarios poseen título de tercer nivel, seguido por el nivel académico secundario, de tal manera en tercer lugar corresponde al nivel de preparación técnico mientras tanto que con los porcentajes más bajos se encuentran usuarios que han culminado la primaria, y no poseen ningún nivel académico.

Interpretación

Las transacciones financieras son realizadas por personas que poseen un empleo seguro de tal manera que mantiene un ingreso fijo para poder solventar los pagos necesarios, las personas que mantienen un título de tercer nivel son personas que mantienen un horario de oficina lo cual no permite que puedan acceder a las agencias bancarias, por lo tanto se convierten en la población que más utilizan los corresponsales no bancarios por la facilidad y ahorro de tiempo de realizar cada una de sus transacciones.

Pregunta 6 ¿Cuál es su profesión u ocupación?

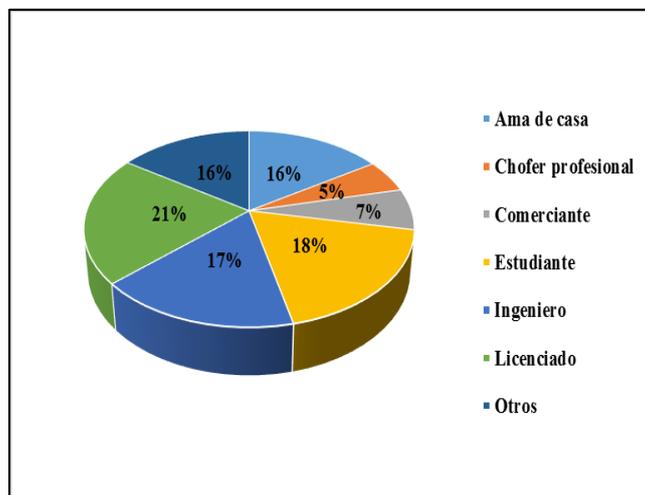
Tabla 44. Ciudad de Riobamba. Profesión – Ocupación
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Abogado	17	4,3	4,3	4,3
Ama de casa	63	15,8	15,8	20,0
Chofer profesional	22	5,5	5,5	25,5
Comerciante	27	6,8	6,8	32,3
Doctor	5	1,3	1,3	33,5
Economista	15	3,8	3,8	37,3
Estudiante	73	18,3	18,3	55,5
Ingeniero	67	16,8	16,8	72,3
Jubilado	12	3,0	3,0	75,3
Licenciado	85	21,3	21,3	96,5
Militar	6	1,5	1,5	98,0
Secretaria	8	2,0	2,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 31. Ciudad de Riobamba. Profesión – Ocupación
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Según los resultados de la encuesta se obtiene que la mayoría de profesiones que hacen uso de Corresponsales no Bancarios son licenciados, seguido de estudiantes, ingenieros amas de casa, y otras profesiones mientras que con resultados menores tenemos profesiones como choferes profesionales y comerciantes.

Interpretación

Esta pregunta se la hizo en la encuesta debido que es importante saber y determinar qué clase de personas hacen uso de este tipo de servicios financieros tiene una razón lógica que los profesionales hagan uso de este tipo de servicio debido que esto les ahorra tiempo y dinero, también es importante para los jóvenes estudiante puesto que Riobamba es catalogada como una ciudad universitaria y que tiene estudiantes de todas partes del país.

Pregunta 7 ¿Cuál corresponsal no bancario utiliza?

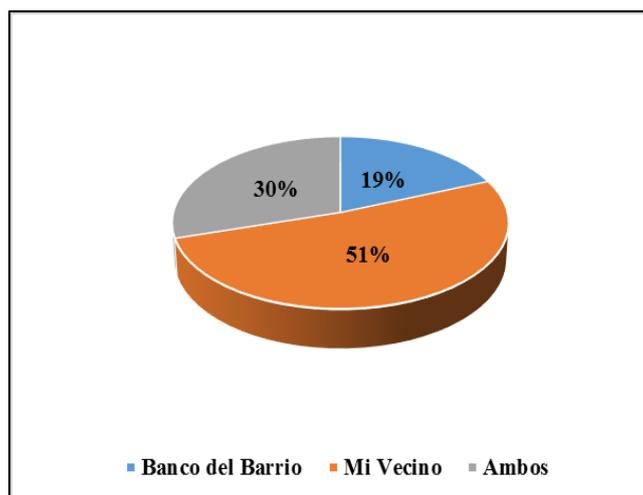
Tabla 45. Ciudad de Riobamba. Corresponsal no bancario que los usuarios ocupan
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Banco del barrio	75	18,75	18,75	18,75
Mi vecino	206	51,5	51,5	70,25
Ambos	119	29,75	29,75	100
Total	400	100	100	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 32. Ciudad de Riobamba. Corresponsal no bancario que los usuarios ocupan
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Se puede observar que los usuarios en la mayoría acuden al Corresponsal no Bancario Mi Vecino, en un porcentaje menor los usuarios respondieron que utilizan ambos Corresponsales no Bancarios tanto Mi Vecino como Banco del Barrio, mientras tanto con menor porcentaje de utilización es para el Banco del Barrio.

Interpretación

Es lógico que los usuarios ocupen más el Corresponsal no Bancario de Mi Vecino esto debido que la estrategia del Banco del Pichincha en pocos años que lleva este modelo implantando es alcanzar en mayor número posible las diferentes parroquias urbanas y rurales y llegar a todos los barrios de las distintas ciudades es decir su expansión es mucho más grande que la de los Banco del Barrio que pese que ellos fueron los pioneros y llevan más años en el mercado con este modelo no han logrado expandirse tanto.

Pregunta 8 ¿Califique que tan importante es para usted las características que oferta un corresponsal no bancario a la hora de hacer uso del servicio?

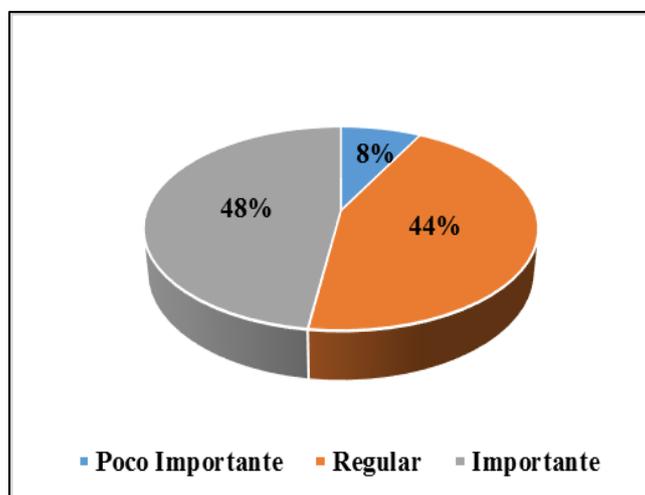
Tabla 46. Ciudad de Riobamba. Apertura de nuevas cuenta usando la metodología de CNB
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	31	7,8	7,8	7,8
Regular	178	44,5	44,5	52,3
Importante	191	47,8	47,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 33. Ciudad de Riobamba. Apertura de nuevas cuenta usando la metodología de CNB
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Los usuarios manifestaron que es importante la apertura de nuevas cuentas en los Corresponsales no Bancarios, los usuarios calificaron en segundo lugar como regular contar con el servicio, mientras que con el porcentaje más bajo es poco importante.

Interpretación

La apertura de nuevas cuentas es uno de los atributos que ofrecen los Corresponsales no Bancarios, donde se necesitan de muy pocos requisitos y un porcentaje mínimo de dinero, para aperturar una cuenta y de esta forma se ayuda a incrementar la Inclusión Financiera.

Tabla 47. Ciudad de Riobamba. Depósito en efectivo

Año 2015

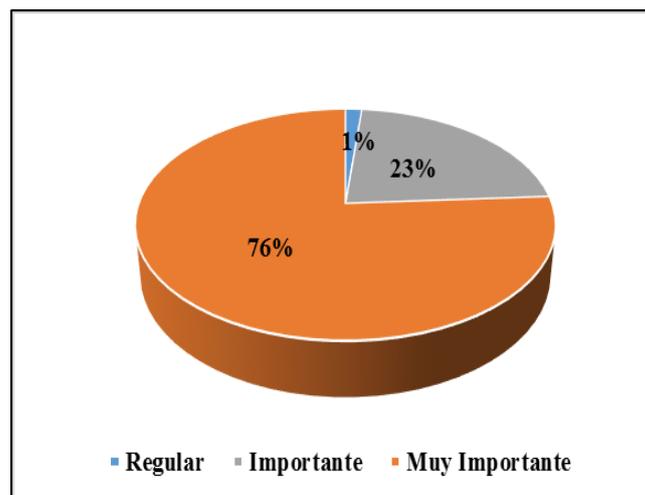
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	1,5	1,5	1,5
Importante	90	22,5	22,5	24,0
Muy importante	304	76,0	76,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS

Elaboración: Liseth Huilca y Byron

Gráfico 34. Ciudad de Riobamba. Depósito en efectivo

Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

El porcentaje más alto que los usuarios calificaron que es muy importante los depósitos en efectivo, los demás usuarios señalaron que es importante contar con el servicio, mientras que es una cantidad mínima manifestaron que es regular realizar depósitos.

Interpretación

Los depósitos son un indicador importante para medir la Inclusión Financiera, esto debido que los depósitos ayudan a mantener rotativo el efectivo en el sistema financiero en este caso de los bancos.

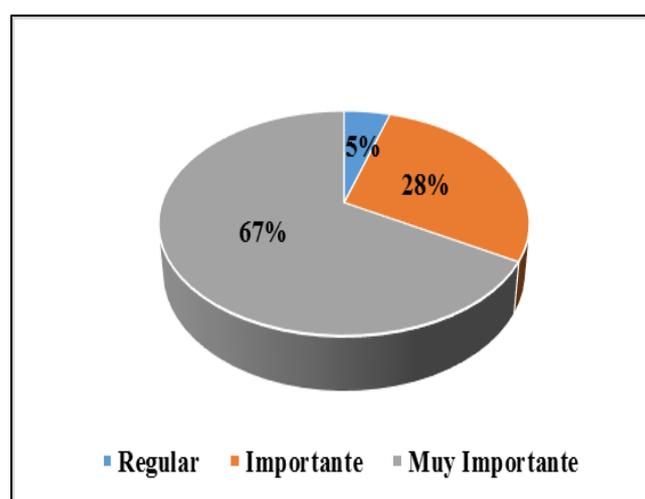
Tabla 48. Ciudad de Riobamba. Retiros con tarjetas
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	19	4,8	4,8	4,8
Importante	114	28,5	28,5	33,3
Muy importante	267	66,8	66,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 35. Ciudad de Riobamba. Retiros con tarjetas
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Los usuarios calificaron en su mayoría como muy importante este tipo de atributo ofertado siguiendo con la calificación otros usuarios calificaron como importante a los retiros mientras que en un menor número expresaron como regular a los retiros.

Interpretación

Los retiros con tarjetas son muy importantes debido que los usuarios se ven motivados que se pueda retirar montos de dinero cerca de sus hogares o trabajos, la función del corresponsal no bancario es facilitar las transacciones financieras para su comunidad.

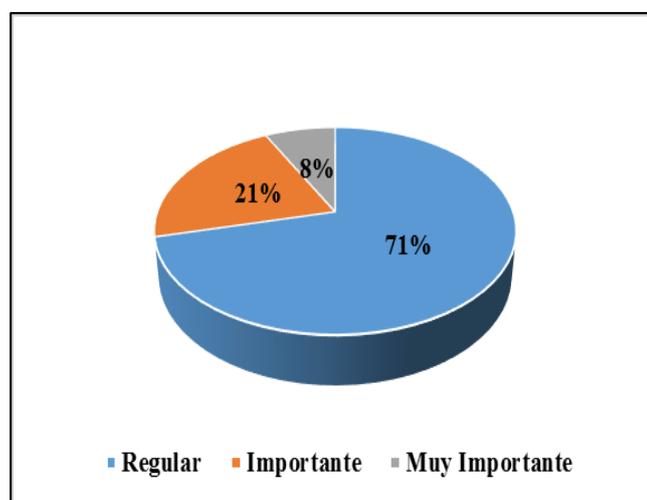
Tabla 49. Ciudad de Riobamba. Consulta de saldos
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	1	,3	,3	,3
Regular	284	71,0	71,0	71,3
Importante	85	21,3	21,3	92,5
Muy importante	30	7,5	7,5	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 36. Ciudad de Riobamba. Consulta de saldos
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de usuarios manifestaron que consultar saldos lo hacen de forma regular, en segundo lugar dijeron otros usuarios que es importante mientras que la diferencia expreso que es muy importante consultar saldos.

Interpretación

Las consultas de saldos para los usuarios no son importante y tiene lógica porque hoy en día existen nuevas tecnologías para consultar saldos de una manera fácil y sin costos permitiéndole a los usuarios mediante internet conocer este tipo de servicio.

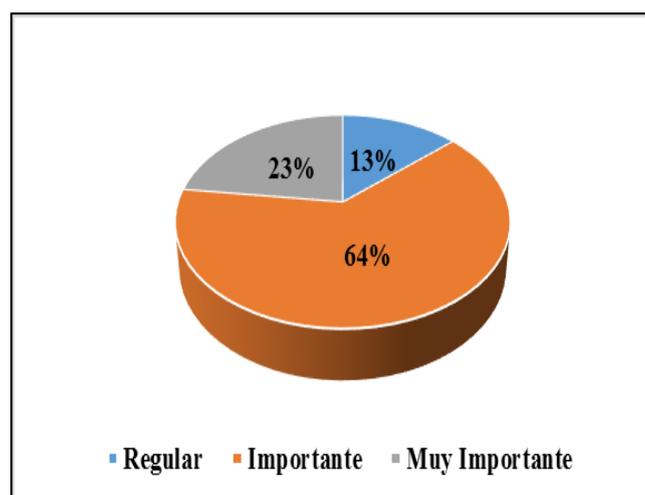
Tabla 50. Ciudad de Riobamba. Cobro de desarrollo humano
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	54	13,5	13,5	13,5
Importante	254	63,5	63,5	77,0
Muy importante	92	23,0	23,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 37. Ciudad de Riobamba. Cobro de desarrollo humano
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

La mayoría de usuarios encuestados señalaron que es muy importante hacer uso del servicio para el cobro del bono de desarrollo humano en segundo lugar indicaron que es importante el cobro del Bono de Desarrollo Humano.

Interpretación

El cobro del Bono de Desarrollo Humano es muy importante este tipo de cobro incentiva a la población a aperturar una cuenta bancaria para ahorrarse costos tanto de tiempo como de dinero y también poder hacer uso de los servicios brindados por los bancos.

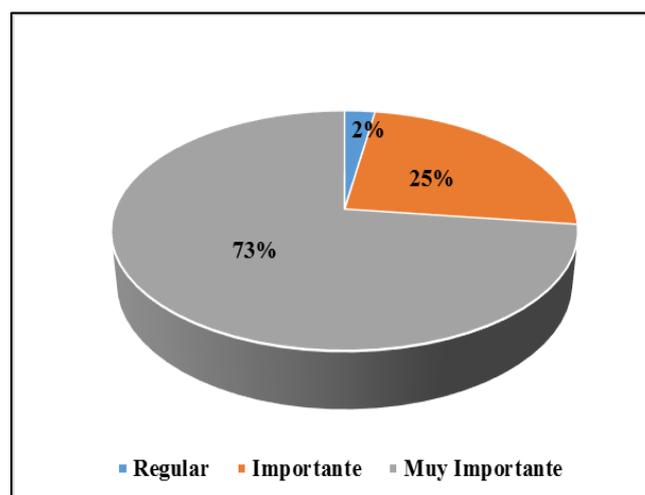
Tabla 51. Ciudad de Riobamba. Recargas celulares
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	1	,3	,3	,3
Regular	10	2,5	2,5	2,8
Importante	98	24,5	24,5	27,3
Muy importante	291	72,8	72,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 38. Ciudad de Riobamba. Recargas celulares
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

En lo concerniente a Recargas celulares los encuestados expresaron en su mayoría que es muy importante e importante este tipo de servicio mientras que en un porcentaje mínimo señalaron que lo hacían de forma regular.

Interpretación

Las recargas celulares es uno de los servicios que brindan los corresponsales no bancarios es muy importante y lógico a la vez que las personas hagan uso de esta alternativa por la facilidad que se tiene al momento de hacer la recarga.

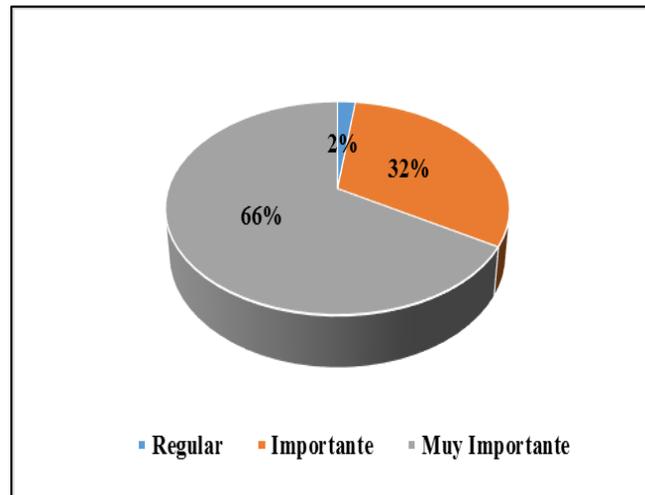
Tabla 52. Ciudad de Riobamba. Pago de servicios básicos
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	1	,3	,3	,3
Regular	8	2,0	2,0	2,3
Importante	126	31,5	31,5	33,8
Muy importante	265	66,3	66,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 39. Ciudad de Riobamba. Pago de servicios básicos
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

En el pago de los servicios básicos los usuarios manifestaron que es muy importante e importante, mientras que en una minoría los usuarios expresaron que de forma regular hacían uso de este atributo generando un total del cien por ciento.

Interpretación

El pago de los servicios básicos es de gran importancia porque los clientes evitan hacer largas filas en las distintas Instituciones, pues este se realiza de manera rápida y sin ningún inconveniente y se registra el pago en el sistema instantáneamente.

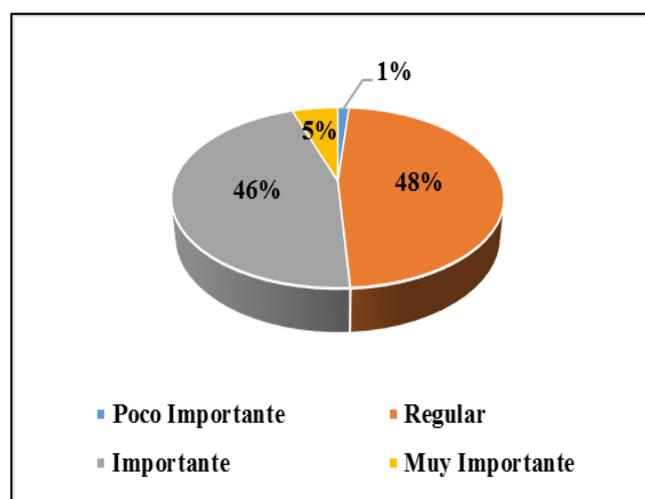
Tabla 53. Ciudad de Riobamba. Pago de planes de televisión
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	5	1,3	1,3	1,3
Regular	191	47,8	47,8	49,0
Importante	183	45,8	45,8	94,8
Muy importante	21	5,3	5,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 40. Ciudad de Riobamba. Pago de planes de televisión
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

Del total de encuestados los usuarios manifestaron que el pago de planes de televisión lo hacen de forma de regular, como segundo lugar expresaron que es importante mientras que una parte mínima de la población señalaron que es muy importante.

Interpretación

El pago de televisión es importante pero es lógico que los usuarios al momento de hacer los contratos con las diferentes instituciones que ofrecen tipos de planes de televisión en su mayoría escoge que el pago sea debitado de la cuenta mientras que una parte de usuarios tienen planes prepago en los cuales tiene que acercarse a cancelar en algún punto de pago.

Pregunta 9 ¿Con que frecuencia usted hace uso del corresponsal no bancario?

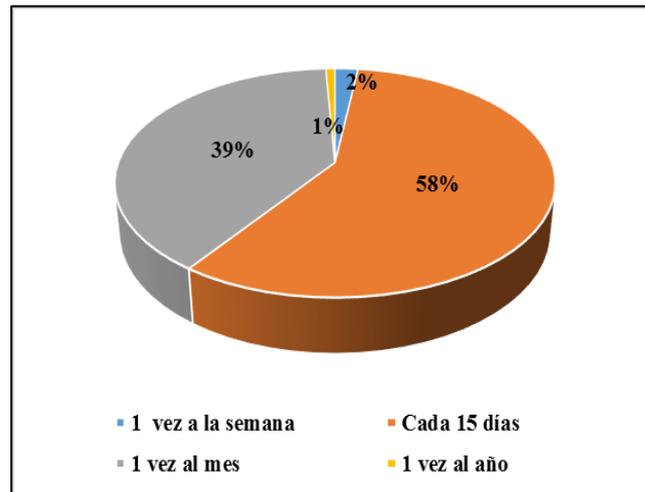
Tabla 54. Ciudad de Riobamba. Frecuencia de uso del Corresponsal no Bancario
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 vez a la semana	8	2,0	2,0	2,0
Cada 15 días	231	57,8	57,8	59,8
1 vez al mes	158	39,5	39,5	99,3
1 vez al año	3	,8	,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 41. Ciudad de Riobamba. Frecuencia de uso del Corresponsal no Bancario
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

El porcentaje más alto es el correspondiente a los usuarios que manifiestan que acude a utilizar los servicios de los corresponsales no bancarios cada 15 días, seguido por los usuarios que señalan que visitan una vez al mes los corresponsales no bancarios para disponer del servicio, siendo el porcentaje más bajo donde indica que acuden una vez a la semana para hacer uso del servicio mientras que un pequeña parte de población encuestada menciona que hace uso del servicio una vez al año.

Interpretación

Hacer uso de Corresponsales no Bancarios es muy importante tanto para los bancos, los negocios y los clientes esto impulsa a que crezca la Inclusión Financiera porque como dice la literatura el uso es un indicador elemental para medir la Inclusión Financiera.

Pregunta 10 ¿Por qué hace uso de los corresponsales no bancarios?

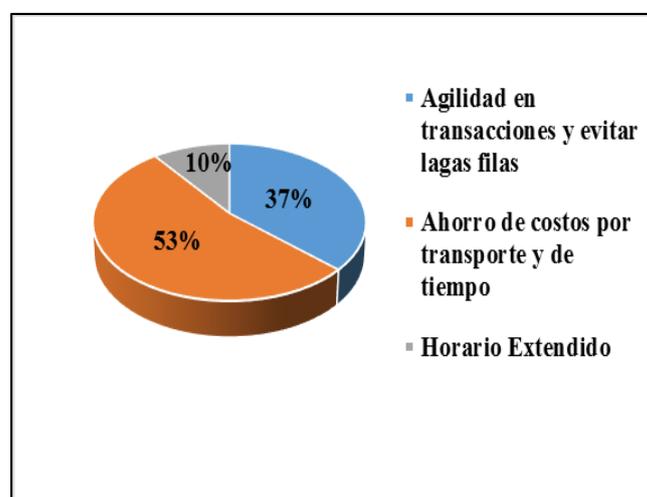
Tabla 55. Ciudad de Riobamba. Razón de hacer uso de Corresponsales no Bancarios
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Agilidad en transacciones y evitar larga filas	155	35,4	35,4	35,39
Ahorro de costos por transporte y de tiempo	224	51,1	51,1	86,53
Horario extendido	43	9,8	9,8	96,35
Seguridad	16	3,7	3,7	100,00
Otros	0	0,0	0,0	100,00
Total	438	100	100	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 42. Ciudad de Riobamba. Razón de hacer uso de Corresponsales no Bancarios
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

La gran mayoría de usuarios encuestados manifiestan que acuden a utilizar los servicios de los corresponsales no bancarios por ahorro de costo y de tiempo seguido de las persona que señalan que existe agilidad en las transacciones y el evitar largas filas, mientras tanto

que la minoría de usuarios indican que hacen uso por la facilidad que tienen los locales al extender el horario a diferencia de las entidades bancarias.

Interpretación

Ir a una Agencia Bancaria hoy en día es muy complicado porque implica costos en dinero por transporte y costos en tiempo porque las agencias pasan llenas de clientes entonces los bancos buscan alternativas para no tener estos problemas que pueden generar hasta pérdidas de clientes es por eso que crearon los Corresponsales no Bancarios para descongestionar el uso de Agencias Bancarias brindando alternativas.

Pregunta 11 ¿Señale el monto promedio de cada transacción de retiro que usted realiza?

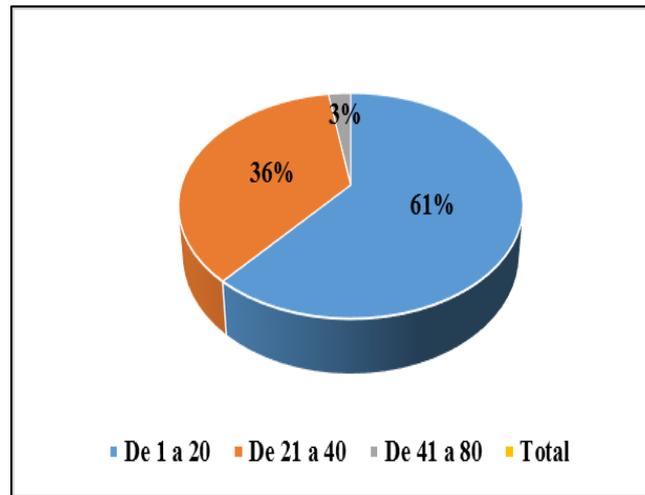
Tabla 56. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de retiro
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 20	245	61,3	61,3	61,3
De 21 a 40	145	36,3	36,3	97,5
De 41 a 80	10	2,5	2,5	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 43. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de retiro
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

El porcentaje más alto que la mayoría de usuarios realizan son las transacciones de retiro que comprenden entre los valores de \$1 a 40\$, seguido de los usuarios que señalan que sus transacciones de retiro comprenden entre los valores de \$41 a 80\$, siendo el porcentaje más bajo de usuarios que indica que las cantidades de retiro comprenden entre los valores de \$81 a 120\$.

Interpretación

La población de la Ciudad de Riobamba hace uso de los servicios de retiro de los corresponsales no bancarios lo cual existe un monto promedio que realizan las personas por lo general este servicio utilizan más los estudiantes al momento de retirar su dinero para poder subsistir diariamente, también la entidad bancaria mantiene una tabla de montos máximos y mínimos lo cual debe ser respetado por el cliente y el dueño del corresponsal no bancario.

Pregunta 12 ¿Señale el monto promedio de cada transacción de depósito que usted realiza?

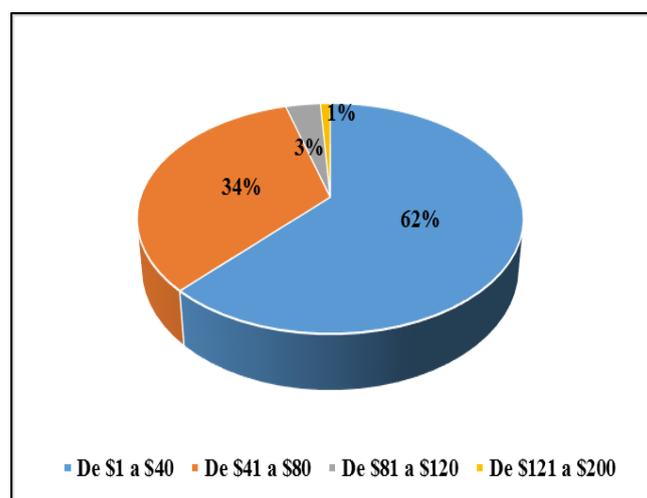
Tabla 57. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de depósito
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De \$1 a \$40	250	62,5	62,5	62,5
De \$41 a \$80	135	33,8	33,8	96,3
De \$81 a \$120	14	3,5	3,5	99,8
De \$121 a \$200	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 44. Ciudad de Riobamba. Monto promedio de depósito
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

El porcentaje más alto es el correspondiente a los usuarios que manifiesta que realiza el monto promedio de depósito de 1 a 40\$ en cada transacción en los corresponsales no bancarios, seguido por los usuarios que señalan que sus valores por cada transacción de depósito comprenden de 41 a 80\$ en las transacciones, de tal manera que el porcentaje más bajo indica que es de 81 a 120\$ el valor de cada transacción.

Interpretación

La población de la Ciudad de Riobamba hace uso de los servicios de depósito de los corresponsales no bancarios lo cual existe un monto promedio que realizan las personas por lo general este servicio utilizan más los estudiantes al momento de retirar su dinero para poder subsistir diariamente, también la entidad bancaria mantiene una tabla de montos máximos y mínimos lo cual debe ser respetado por el cliente y el dueño del corresponsal.

Pregunta 13 ¿Cómo se enteró del funcionamiento de los corresponsales no bancarios?

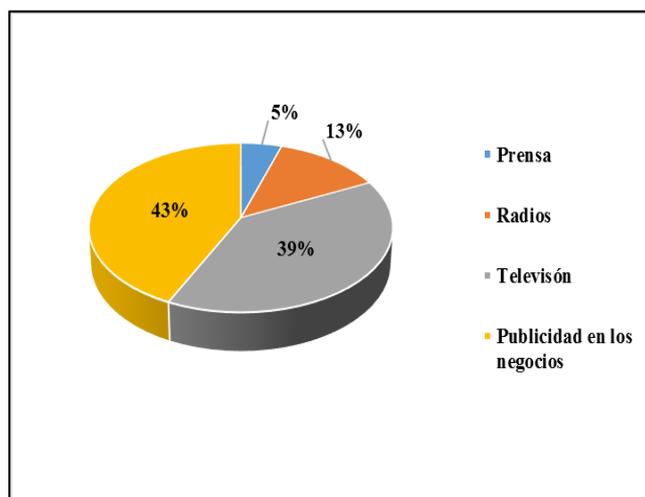
Tabla 58. Ciudad de Riobamba. Funcionamiento del corresponsal no bancario
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Internet	4	0,96	0,96	0,96
Prensa	20	4,81	4,81	5,77
Radios	53	12,74	12,74	18,51
Televisión	162	38,94	38,94	57,45
Publicidad en los negocios	177	42,55	42,55	100,00
Otros	0	0,00	0,00	100,00
Total	416	100	100	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 45. Ciudad de Riobamba. Funcionamiento del Corresponsal no Bancario
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Análisis

La mayoría de personas encuestadas señalaron que se enteraron del funcionamiento de los Corresponsales no Bancarios por medio de la publicidad que existen en los locales, después la gente manifestó que la televisión es otro medio de comunicación mientras que en menor grado la gente indica que se enteró por radios y prensa.

Interpretación

Los medios de comunicación y publicidad son de alta sensibilidad para los bancos debido que de esta depende la difusión de su cadena de productos ofertados es por eso que se debe de hacer una excelente publicidad para llegar a la población de la mejor manera.

Pregunta 14 ¿Considera que la publicidad que hacen los Corresponsales no Bancarios es?

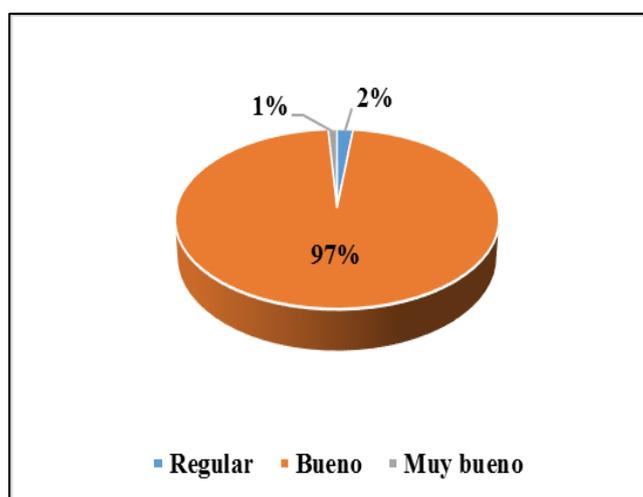
Tabla 59. Ciudad de Riobamba. Calificación de la publicidad de los
Corresponsales no Bancarios.
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	7	1,8	1,8	1,8
Bueno	389	97,3	97,3	99,0
Muy bueno	4	1,0	1,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 46. Ciudad de Riobamba. Calificación de la publicidad de los
Corresponsales no Bancarios
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

Del total de usuarios encuestados la mayoría señalan que es apropiada la publicidad que utilizan los corresponsales no bancarios, seguido los usuarios indican que la publicidad es regular ya que no es totalmente llamativa y la minoría de usuarios manifiesta que es

muy buena la publicidad que se brinda por los corresponsales no bancarios ya que se maneja de forma correcta la publicidad para lograr un mejor funcionamiento.

Interpretación

Los Usuarios de la Ciudad de Riobamba considera que es buena la publicidad que ofrece los corresponsales no bancarios por la publicidad que existe en cada negocio la misma que es llamativa y muy visible para todas las personas ocupando siempre la parte frontal del negocio con el nombre del local comercial.

Pregunta 15 ¿Para usted la calidad del servicio brindado por los corresponsales no bancarios es?

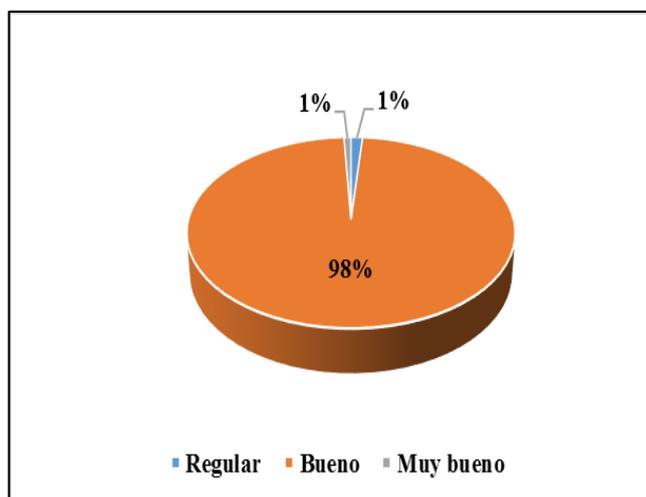
Tabla 60. Ciudad de Riobamba. Calidad de servicio de los corresponsales no bancarios
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	1,3	1,3	1,3
Bueno	392	98,0	98,0	99,3
Muy bueno	3	,8	,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Gráfico 47. Ciudad de Riobamba. Calidad del servicio de los
Corresponsales no Bancarios
Año 2015



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

La mayoría de usuarios encuestados calificaron con una calificación de bueno el servicio brindado por los corresponsales no bancarios seguido de otros usuarios que manifestaron que el servicio es regular y muy bueno.

Interpretación

El servicio otorgado por los corresponsales no bancarios es muy importante debido que es un indicador para medir la Inclusion financiera por tal motivo los bancos y administradores deben de dar una gran calidad en el servicio para satisfacción del demandante.

Pregunta 16 ¿Considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros son adecuados?

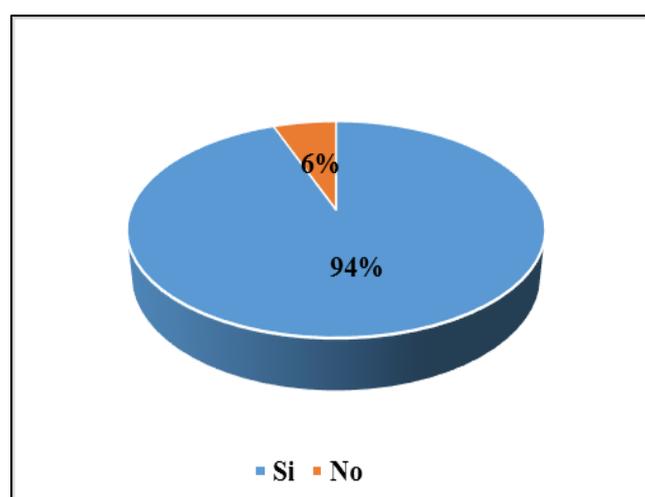
Tabla 61. Ciudad de Riobamba. Montos máximos depósitos y retiros
Año 2015

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	377	94,3	94,3	94,3
No	23	5,8	5,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Gráfico 48. Montos Máximos



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

Análisis

El porcentaje más alto es el correspondiente a los usuarios que están de acuerdo con los valores máximos y mínimos de cada transacción establecidos por los corresponsales no bancarios para las operaciones de depósito y retiro, seguidos de la minoría de usuarios que señala que debería existir un monto mayor en los servicios de depósito y retiro ya que son muy limitados, y por lo tanto se deben realizar varias transacciones en un mismo día.

Interpretación

Los corresponsales no bancarios manejan una tabla de montos máximos y mínimos establecidos por las diferentes entidades bancarias donde el cliente debe regirse y realizar cada una de sus transacciones, la gran mayoría de la población de Riobamba señala que son adecuados los valores para depósitos y retiros ya que por lo general se hacen pagos de tarjetas de crédito donde no necesitan de gran cantidad por el contrario el servicio de los retiros sus valores son moderados de tal manera que se brinda seguridad y confianza al usuario para poder realizar las transacciones financieras sin ningún problema .

3.6.2 MODELO ECONÓMICO

3.6.2.1 Introducción al modelo de regresión logística

La regresión logística es una técnica multivariante predictiva de regresión. Concretamente, es un modelo que permite asignar a los individuos en una opción de respuesta según los coeficientes estimados para cada una de las variables independientes y la probabilidad de estos en la dependiente. Pretendemos encontrar el mejor modelo para explicar la relación entre una variable dependiente (binaria) y un conjunto de explicativas o covariables (no necesariamente binarias).

Resulta útil su empleo cuando se tiene una variable dependiente dicotómica (un atributo cuya ausencia o presencia se ha puntuado con los valores cero y uno, respectivamente) y un conjunto de m variables predictoras o independientes, que pueden ser cuantitativas (que se denominan covariables o covariadas) o categóricas. En este último caso, se requiere que sean transformadas en variables ficticias o simuladas (“dummy”).

Considerando si la variable dependiente tiene dos categorías o más, se distingue entre la regresión logística binaria, o la regresión logística multinomial. En este caso, esta investigación se trabaja con la variable dependiente binaria relativa es decir Si existe Inclusión Financiera o no existe Inclusión financiera, y se quiere averiguar la probabilidad, partiendo de variables independientes como la cantidad de depósitos en el día y el número de ventas.

La regresión logística resulta útil para los casos en los que se desea predecir la presencia o ausencia de una característica o resultado (en este caso que exista Inclusión Financiera) según los valores de un conjunto de predictores (con el nivel de ventas y la cantidad promedio de depósitos en el día). Es similar a un modelo de regresión lineal, pero está adaptado para modelos en los que la variable dependiente es dicotómica. En efecto, se distingue del modelo de regresión lineal múltiple en el hecho de que en la regresión logística las variables no deben ser necesariamente cuantitativas ni tampoco cumplir supuestos de normalidad. La regresión logística no deja de ser un caso particular del análisis discriminante en el que la variable dependiente tiene dos categorías y partiendo de unos supuestos menos restrictivos, permite introducir variables categóricas como independientes en el modelo. En el análisis discriminante las variables independientes deben cumplir una serie de supuestos de normalidad y de igualdad de varianzas, que en el modelo de regresión logística no son necesarios (Torrado y Berlanga, 2013).

Por sus características, los modelos de regresión logística permiten dos finalidades:

- Cuantificar la importancia de la relación existente entre cada una de las covariables y la variable dependiente, lo que lleva implícito también clarificar la existencia de interacción y confusión entre covariables respecto a la variable dependiente (es decir, conocer la odds ratio para cada covariable).
- Clasificar individuos dentro de las categorías (Inclusión /no Inclusión) de la variable dependiente, según la probabilidad que tenga de pertenecer a una de ellas dada la presencia de determinadas covariables.

El objetivo primordial que resuelve esta técnica es el de modelar cómo influye en la probabilidad de aparición de un suceso, habitualmente dicotómico, la presencia o no de diversos factores y el valor o nivel de los mismos. También puede ser usada para estimar la probabilidad de aparición de cada una de las posibilidades de un suceso con más de dos categorías (politómico). El propósito del análisis es:

- Predecir la probabilidad de que a alguien le ocurra cierto evento: en este caso, “Existe Inclusión” =1 o “no existe Inclusión” = 0.
- Determinar qué variables pesan más para aumentar o disminuir la probabilidad de que a alguien le suceda el evento en cuestión.

3.6.2.2 Características del modelo de Regresión Logística:

1. Los errores siguen una distribución binomial
2. La función de densidad de probabilidad de la distribución logística tiene solamente una forma (campana).
3. La función de densidad acumulada está en el intervalo cero y uno
4. La media (μ) es también el parámetro de locación y por lo tanto puede tomar valores entre $-\infty$ y $+\infty$.
5. Los valores de la moda y mediana siempre son iguales a la media.

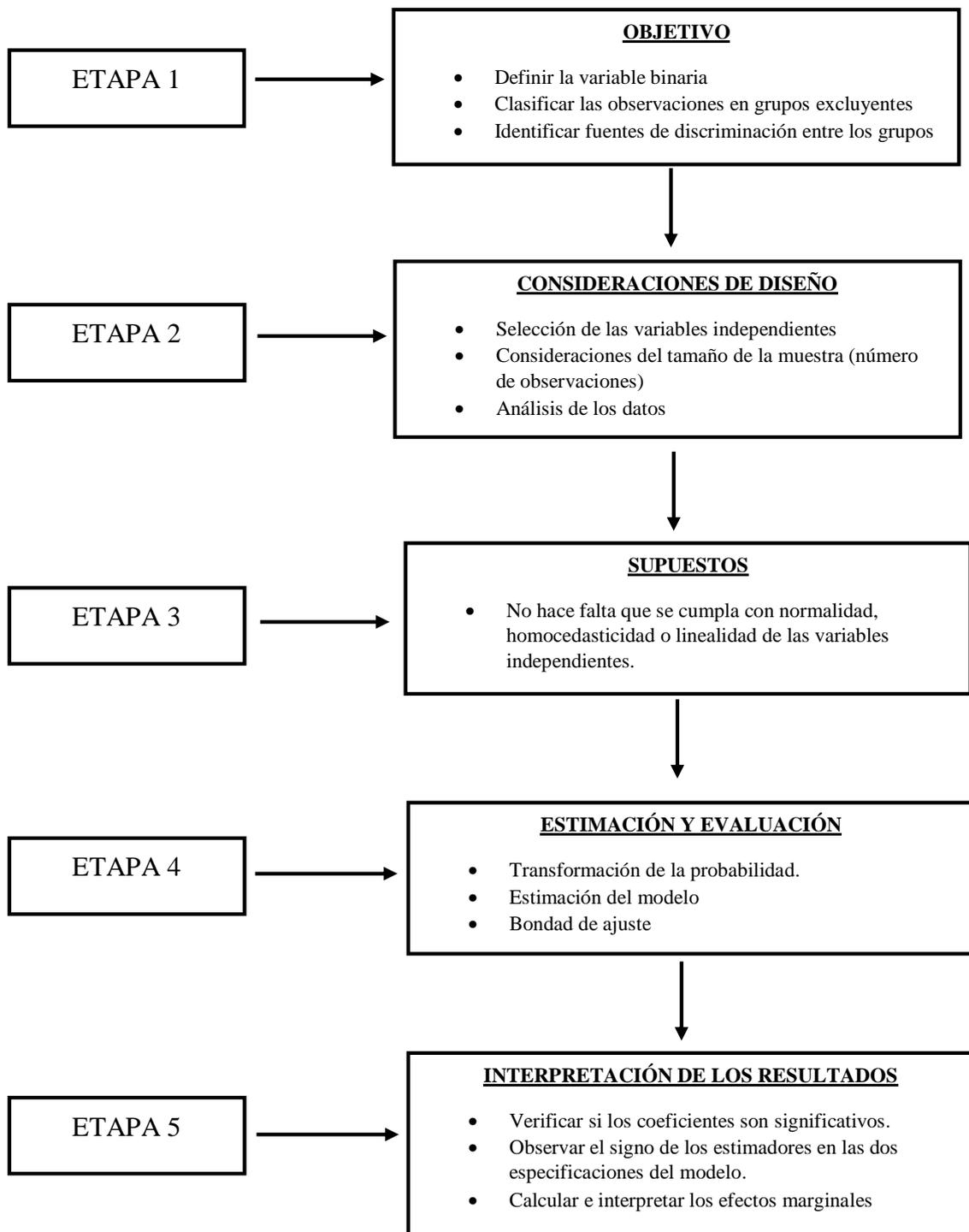
3.6.2.3 Ventajas del modelo de Probabilidad Logística

- Simplicidad: la Función de Distribución Acumulada (FDA) logística, es más sencilla al momento de evaluar, respecto de la FDA de la distribución normal Hernández et al (2005). Ventaja que es propia del método, pero que sin embargo permite obtener resultados de manera más eficiente lo que beneficia el estudio de la Inclusion Financiera.
- Interpretabilidad: la linealización (*Procedimiento de conversión de un modelo no lineal en uno lineal*) del modelo hace que la interpretación del coeficiente estimado sea más sencilla, ya que se la realiza como un ratio de probabilidad Hernández et al (2005). Esta característica permite identificar, que tanto más o menos probable, es que un Corresponsal no Bancario se encuentre dentro de la Inclusión Financiera ante un cambio unitario en la variable independiente, con el resto de variables constantes.
- Cuenta con más estadísticos de bondad de ajuste (respecto del modelo Probit), lo que admite una mejor validación del mismo (Pucutay, 2002). Ventaja que permite asegurar que el modelo de determinantes socioeconómicos de la Inclusión Financiera este correctamente especificado y se ajuste bien a los datos.
- Uso de una función acumulada, diferenciable con dominio \mathbb{R} monótona y creciente, que garantiza que los valores predichos por el modelo se encuentren en el rango $[0,1]$. Al ser la variable dependiente del estudio dicotómica (Inclusión o no Inclusion); es necesario que los valores pronosticados con la regresión se encuentren en dicho intervalo para poder evaluar la suficiencia predictiva del mismo con herramientas estadísticas.

3.6.2.4 Proceso de estimación de un modelo Logit

Luego de haber determinado que el modelo logit será el empleado para el análisis de los datos, se detalla enseguida el proceso de estimación propuesto por Hair, Black, Babin y Anderson (2010). En primer lugar se resume cada etapa (ilustración 8) para posteriormente explicar con más detalle cada una de ellas.

Ilustración 7. Proceso de estimación de un modelo Logit



Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

3.6.2.4.1 Explicación del proceso de estimación de un modelo Logit por etapas:

1. La estimación de un modelo logit consta de dos partes; la explicación y la predicción. La primera tiene como objetivo identificar las variables independientes que mayoritariamente explican la diferencia entre un grupo y otro (inclusión o no inclusión). Y la segunda, establecer un sistema de clasificación, que permita que un individuo fuera de la muestra pueda ser catalogado en uno de los dos grupos; siempre que se tenga acceso a los valores de las variables explicativas utilizadas (Etapa 1).
2. Acorde al diseño se destacan dos aspectos, la naturaleza de la variable dependiente y el tamaño de la muestra. La variable dependiente es binaria y toma valores de cero o uno, la codificación influye solamente en la interpretación. Por ejemplo, si las personas están incluidas en la Inclusión son codificadas con uno y las que no forman parte de la Inclusión con cero, los coeficientes reflejaran el efecto que la variable explicativa genera en la probabilidad de que la persona sea pobre.
Otro aspecto que se debe considerar en el diseño es el uso de la curva logística. Al ser la variable dependiente dicotómica, el valor predicho debe estar obligatoriamente en el intervalo $[0, 1]$, lo que la función logística garantiza; ya que a niveles bajos de la variable independiente la probabilidad se aproxima a cero, y a niveles altos se acerca a uno. Al ser la variable dependiente categórica, el error sigue una distribución binomial, lo que invalida las pruebas estadísticas regidas por el supuesto de normalidad. Por lo tanto, la interpretación de los coeficientes, los estadísticos de ajuste y el proceso de estimación (máxima verosimilitud) es diferente al utilizado en una regresión múltiple. (Etapa 2).
3. En referencia a los supuestos; no hace falta que las variables independientes sigan una distribución normal; puede existir heterocedasticidad y no es necesario que exista una relación lineal entre la variable dependiente y las independientes (Etapa 3).
4. Acorde a la evaluación y estimación se identifican tres pasos: transformación de la probabilidad, modelo de estimación y evaluación de la bondad de ajuste. En primer lugar se transforma la probabilidad ya que en general las probabilidades

no se encuentran acotadas entre cero y uno, para lograr esto existen dos opciones, la primera es el cálculo del ratio de probabilidad y la segunda es la obtención de los logit. Un coeficiente de 0.70 –expresado como razón de probabilidades– indica que la probabilidad de éxito (Inclusión) es 2.3 veces mayor a la de no Inclusión, así mismo un logit será mayor a cero cuando el ratio de probabilidad sea mayor a uno y menor a cero alternativamente, en el primer caso indicara un efecto positivo y en el segundo uno negativo sobre la probabilidad de éxito (Etapa 4).

En la estimación del modelo, se utiliza la metodología de máxima verosimilitud, ya que se requiere estimar los coeficientes de manera que exista la mayor posibilidad de acierto al momento de predecir que un evento ocurra. Es importante mencionar que independientemente de la especificación que se utilice logarítmica o exponencial, el procedimiento es el mismo. Asimismo, vale mencionar que los estadísticos de ajuste no son los mismos a los de una regresión múltiple, siendo las medidas más utilizada para evaluar el ajuste del modelo $-2ll$ que es igual a menos dos veces el logaritmo de la verosimilitud (mientras más bajo sea este valor mejor poder explicativo tiene el modelo) y el p-seudo R^2 cuya interpretación es análoga a la del R^2 de una regresión normal. Un modelo con un $-2ll$ de cero tendrá un p-seudo R^2 de uno y por lo tanto un ajuste perfecto. Las medidas previamente descritas evalúan el poder explicativo de la regresión logística, mientras que la matriz de clasificación valora la capacidad predictiva. La matriz identifica el porcentaje de casos correctamente clasificados (ratio total de acierto). La sensibilidad que es la probabilidad de que el modelo clasifique a una persona que forma parte de la Inclusión cuando efectivamente lo es y la especificidad que calcula la posibilidad de que la persona sea catalogada que no forma parte de la Inclusión cuando no lo es (Etapa 4).

5. Finalmente, se interpretan los efectos marginales. En primer lugar, se verifica que los coeficientes obtenidos de la especificación original del modelo sean significativos con el test de Wald (análogo a la prueba t), posterior a ello se calculan los efectos marginales debido a que su interpretación es igual a la de un coeficiente de una regresión simple; es decir muestran el efecto ocasionado en la variable dependiente ante un aumento unitario de la independiente alrededor del individuo medio (Etapa 5).

3.6.2.5 Condiciones de aplicación del modelo

Cuando se pretende explicar mediante un modelo de regresión el comportamiento de una variable (llamada variable endógena o dependiente) en función de los valores que tomen otras (llamadas variables exógenas o explicativas), suele utilizarse un modelo de regresión lineal múltiple (MRLM o MRLG). Ahora bien, el modelo lineal presenta ciertos problemas serios cuando la variable dependiente es binaria (y, en general, categórica), lo cual nos llevará a usar modelos de regresión no lineales, específicamente pensados para realizar regresión con variables categóricas como es el modelo de regresión logística (Logit). El modelo de regresión logística no presenta condiciones de aplicación restrictivas. Por ello se dice que la regresión logística es más robusta que el análisis discriminante, al requerir menos supuestos Pérez y Santín (2007).

En el modelo de regresión logística binaria la variable dependiente debe tomar exactamente dos valores (Sí-No, 0-1, Verdadero-Falso, etc.). Las variables independientes pueden estar a nivel de intervalo o ser categóricas; si son categóricas, deben ser variables dummy o estar codificadas como indicadores (existe una opción en el procedimiento para recodificar automáticamente las variables categóricas).

En el caso de que exista alguna variable independiente cuantitativa no es necesario que sigan la Ley Normal, pese a que la solución puede ser más estable si los predictores tienen una distribución normal multivariante.

A pesar de estas condiciones de aplicación poco restrictivas, es muy recomendable que el modelo esté bien especificado teóricamente. Al igual que otras formas de regresión, la multicolinealidad entre los predictores puede sesgar las interpretaciones. Antes de aplicar el modelo, es conveniente analizar la asociación de la variable respuesta con las variables explicativas así como entre las propias variables explicativas para poder interpretar los coeficientes obtenidos de forma adecuada. Este análisis previo fundamentará la elección de las variables independientes que se añaden en el modelo (Johnson, 2000).

3.6.2.6 Coeficientes del modelo de regresión logística

La regresión logística consiste en obtener una función lineal de las variables independientes que permita clasificar a los individuos en una de las dos subpoblaciones o grupos por los dos valores de la variable dependiente. Un modelo de regresión logística es un modelo que permite estudiar si dicha variable binaria depende de otra/s variable/s. Consecuentemente, la función lineal es el logaritmo de la figura 1 donde β es constante y x_k las variables independientes, dando lugar al modelo logístico múltiple (Pérez, 2004).

Ilustración 8. Función lineal del modelo de regresión logística

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

" β_0 " y " β_k " son los coeficientes estimados a partir de los datos
 X_k son las variables independientes

Fuente: (Silvente, 2014)

A partir de los coeficientes de regresión (β) de las variables independientes introducidas en el modelo se puede obtener directamente la odds ratio ($OR = e^\beta$, siendo el número "e" la base de los logaritmos neperianos, una constante cuyo valor es 2,718.) de cada una de ellas, que corresponde al riesgo de tener el resultado o efecto evaluado para un determinado valor (x) respecto al valor disminuido en una unidad (x-1). En otras palabras, si la variable independiente es una variable cuantitativa, la OR que se obtiene representa la probabilidad del evento predicho que tiene un individuo con un valor x frente a la probabilidad que tiene un individuo con valor (x-1).

El modelo logístico se puede escribir de otras formas equivalentes que permiten calcular directamente la probabilidad del proceso binomial para los distintos valores de las variables incluidas en el modelo (X). Se la denomina función logística y se presenta en la ilustración 8. Calcula la probabilidad de que un individuo pertenezca a una subpoblación (que exista Inclusión). Si la probabilidad es $\geq 0,5$ el individuo será clasificado en la segunda categoría (Inclusión), en caso contrario será clasificado en la primera (no

Inclusión).

Ilustración 9. Función logística para el cálculo de probabilidad

$$p = \frac{1}{1 + e^{-y}} = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_0 + X_1\beta_1 + \dots + X_k\beta_k)}}$$

"Y" es la función lineal del modelo de regresión logística
"e" es la base de logaritmos neperianos (2,718)

Fuente: (Silvente, 2014)

En la regresión de logística de parámetros se lleva a cabo a través del método máxima verosimilitud, de modo que los coeficientes que estima el modelo hacen nuestros datos "más verosímiles" Visauta (1998).

3.6.2.7 Métodos en el modelo de regresión logística

Una vez que se dispone de un modelo inicial (teórico o no) debe procederse a su reducción hasta obtener el modelo más reducido que siga explicando los datos. Para ello se puede recurrir a métodos de selección paso a paso, bien mediante inclusión "hacia adelante", bien por eliminación "hacia atrás"; o a la selección de variables por mejores subconjuntos de covariables. Estos métodos se encuentran implementados en numerosos paquetes estadísticos como el programa SPSS, por lo que son muy populares. Dado que para la comprensión de los métodos de selección paso a paso se requiere un conocimiento previo acerca del ajuste del modelo, este es un aspecto que se tratará más adelante. Hay tres opciones principales para elegir el método que nos ayude a seleccionar las variables en el modelo. La selección del método permite especificar cómo se introducen las variables independientes en el análisis. Utilizando distintos métodos se pueden construir diversos modelos de regresión a partir del mismo conjunto de variables:

1. El método "Introducir": permite al investigador tomar el mando, decidir qué variables se introducen o extraen del modelo.
2. El método "Adelante": es uno de los métodos automáticos o por pasos que deja que el programa vaya introduciendo variables en el modelo, empezando por aquellas que tienen coeficientes de regresión más grandes, estadísticamente significativos. En cada paso se reevalúan los coeficientes y su significación, con lo cual se pueden eliminar del modelo aquellos que no se consideran

estadísticamente significativos.

3. El método “Atrás”: al igual que el anterior es otro de los métodos automáticos. En este caso se parte de un modelo con todas las covariables que se hayan seleccionado en el cuadro de diálogo, y se van eliminando del modelo aquellas sin significación estadística.

En los métodos por pasos (Adelante y Atrás) el programa SPSS permite las opciones de elegir entre 3 criterios o estadísticos (razón de verosimilitud RV, condicional o Wald) para adoptar “decisiones estadísticas” con el objetivo de comprobar la significación estadística de cada uno de los coeficientes de regresión en el modelo:

- a) **Selección hacia adelante (Condicional).** Método de selección por pasos que contrasta la entrada según la significación del estadístico de puntuación y contrasta la eliminación basándose en la probabilidad de un estadístico de la razón de verosimilitud que se fundamenta en estimaciones condicionales de los parámetros.
- b) **Selección hacia adelante (Razón de verosimilitud).** Método de selección por pasos hacia adelante que contrasta la entrada basándose en la significación del estadístico de puntuación y contrasta la eliminación según la probabilidad del estadístico de la razón de verosimilitud, que se sustenta en estimaciones de la máxima verosimilitud parcial.
- c) **Selección hacia adelante (Wald).** Método de selección por pasos hacia adelante que contrasta la entrada basándose en la significación del estadístico de puntuación y contrasta la eliminación según la probabilidad del estadístico de Wald.
- d) **Eliminación hacia atrás (Condicional).** Selección hacia atrás por pasos. El contraste para la eliminación se basa en la probabilidad del estadístico de la razón de verosimilitud, el cual se fundamenta en las estimaciones condicionales de los parámetros.

3.6.2.8 Procedimiento del modelo de Regresión Logística

En la creación del modelo regresión logística se propone hacerlo de la siguiente manera:

Se quiere predecir la Incidencia o no Incidencia financiera (categorizando la variable dependiente en Inclusión y no Inclusión), partiendo de variables como, género, parroquia, estado civil, nivel académico, depósitos en efectivo, retiros en efectivo, influencia en ventas

En la cual se trata de obtener una combinación lineal de las variables independientes Género, Estado Civil, Nivel Académico, Depósitos en Efectivo, Influencia en Ventas, Retiros en efectivo, que permita estimar la probabilidad de pertenecer a cada uno de los dos grupos establecidos por los valores de la variable dependiente Inclusion Financiera (Inclusión o no Inclusión). Para ello, se da respuesta a la siguiente pregunta: ¿Están relacionados el Género, el Estado Civil, el Nivel Académico, los Depósitos en Efectivo, la Influencia en Ventas, los Retiros en efectivo para que exista Inclusión Financiera?.

Por tanto las variables son las siguientes:

- a) **Género:** Categoría taxonómica para diferenciar entre hombre y mujer.
- b) **Influencia en ventas:** Valoración para determinar si el nivel de ventas aumento o disminuyo al hacerle el negocio un Corresponsal no Bancario.
- c) **Estado civil:** Categoría para diferenciar el estado civil de la persona.
- d) **Depósitos en Efectivo:** Cantidad de transacciones de depósitos al día en un Corresponsal no Bancario.
- e) **Nivel académico:** Categoría para obtener el nivel académico de persona
- f) **Retiros en efectivo:** Cantidad de transacciones de retiro al día en un Corresponsal no Bancario.

3.6.2.9 Método de selección de variables:

Al realizarse la presente investigación, el método que se utilizó para seleccionar el subconjunto de variables será el FORWARD o Wald hacia delante, método automático por pasos, hacia adelante que utilizará los estadísticos la Puntuación eficiente de Raoy el estadístico de Wald para comprobar las covariables que deben incluirse o excluirse. Uno de las cuestiones más importantes a la hora de encontrar el modelo de ajuste más adecuado para explicar la variabilidad de una característica cuantitativa es la correcta especificación del llamado modelo teórico. La ventaja del método “Adelante” es que el investigador no

decide que variables se introducen o extraen del modelo, ya que se comienza por un modelo que no contiene ninguna variable explicativa. Los métodos automáticos “por pasos” son adecuados para obtener diferentes modelos, con una finalidad predictiva, que pueden dar una idea al investigador de aquellos más parsimoniosos. Debe tenerse en cuenta que estos procedimientos automáticos en SPSS no incorporan el principio jerárquico.

3.6.2.9.1 Cuadro de opciones para el Método de regresión Probabilística

En el programa SPSS en el cuadro de opciones se pueden especificar algunas opciones para el análisis de regresión logística:

- **Estadísticos y gráficos.** Permite solicitar estadísticos y gráficos. Las opciones disponibles son Gráficos de clasificación, Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow, Listado de residuos por caso, Correlaciones de estimaciones, Historial de iteraciones e IC para Exp (B). Asimismo, se pueden seleccionar para mostrar los estadísticos y los gráficos en cada paso o bien solo para el modelo final, en el último pasó. El estadístico “Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow” es más robusto que el estadístico de bondad de ajuste tradicionalmente utilizado en la regresión logística, especialmente para los modelos con covariables continuas y los estudios con tamaños de muestra pequeños.
- **Probabilidad para el método por pasos.** Permite controlar los criterios por los cuales las variables se introducen y se eliminan de la ecuación. Puede especificar criterios para la entrada o para la salida de variables. Una variable se introduce en el modelo si la probabilidad de su estadístico de puntuación es menor que el valor de entrada, y se elimina si la probabilidad es mayor que el valor de salida.
- **Punto de corte para la clasificación.** Permite determinar el punto de corte para la clasificación de los casos. Los casos con valores pronosticados que han sobrepasado el punto de corte para la clasificación se clasifican como positivos, mientras que aquellos con valores pronosticados menores que el punto de corte se clasifican como negativos.
- **Número máximo de iteraciones.** Permite cambiar el número máximo de veces que el modelo itera antes de finalizar.
- **Incluir constante en el modelo.** Permite indicar si el modelo debe incluir un

término constante. Si se desactiva, el término constante será igual a 0

3.6.2.10 Cálculos e interpretación del modelo Regresión Logística:

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 62. Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
Casos sin ponderar ^a		N	Porcentaje
Casos seleccionados	Incluido en el análisis	325	100,0
	Casos perdidos	0	,0
	Total	325	100,0
Casos no seleccionados		0	,0
Total		325	100,0

a. Si la ponderación está en vigor, consulte la tabla de clasificación para el número total de casos.

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez.

De acuerdo al resultado del modelo en la tabla 62 se muestra el resumen del procesamiento de casos en el que se introdujeron 325 casos, los casos seleccionados incluidos en el modelo son de 325 y los casos perdidos son 0 (casos perdidos, por tener algún valor faltante).

Tabla 63. Codificación de la variable

Codificación de variable dependiente	
Valor original	Valor interno
No inclusión	0
Inclusión	1

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

La tabla 63 especifica la codificación de la variable dependiente que en este caso es dicotómica debido a que se asignan valores de 0 y valores de 1; en los que los valores de 0 representan la NO INCLUSIÓN y los valores de 1 representan la INCLUSIÓN.

Tabla 64. Codificaciones de variables categóricas

Codificaciones de variables categóricas						
		Frecuencia	Codificación de parámetro			
			(1)	(2)	(3)	(4)
Nivel academico	Primaria	34	1,000	,000	,000	,000
	Secundaria	144	,000	1,000	,000	,000
	Tecnico	57	,000	,000	1,000	,000
	Secundario	88	,000	,000	,000	1,000
	Ninguno	2	,000	,000	,000	,000
Estado Civil	Soltero	32	1,000	,000	,000	,000
	Casado	250	,000	1,000	,000	,000
	Divorciado	30	,000	,000	1,000	,000
	Viudo	9	,000	,000	,000	1,000
	Unión Libre	4	,000	,000	,000	,000
Depósitos en efectivo	Sin importancia	1	1,000	,000	,000	,000
	Poco importante	1	,000	1,000	,000	,000
	Regular	4	,000	,000	1,000	,000
	Importante	61	,000	,000	,000	1,000
	Muy importante	258	,000	,000	,000	,000
Retiros con tarjetas del CNBs	Poco importante	2	1,000	,000	,000	
	Regular	35	,000	1,000	,000	
	Importante	43	,000	,000	1,000	
	Muy importante	245	,000	,000	,000	
Influencia de ventas en el negocio	Para nada	2	1,000	,000	,000	
	En poco	31	,000	1,000	,000	
	Nivel aceptable	269	,000	,000	1,000	
	En gran manera	23	,000	,000	,000	
Genero	Femenino	181	1,000			
	Masculino	144	,000			

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

La tabla 64 muestra la codificación empleada en las variables independientes y de control (covariables). Se han seleccionado las variables independientes “Sexo” y “Estado civil” y se refleja la categoría codificada. Además, se refleja la frecuencia absoluta de cada valor.

Tabla 65. Variables en la ecuación

Variables en la ecuación							
		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 0	Constante	4,159	,451	85,151	1	,000	64,000

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

En este primer bloque, en la ecuación de regresión sólo aparece el parámetro estimado $\beta_0 = 4,159$, el error estándar $E.T = 0,451$ y la significación estadística con la prueba de Wald, que es un estadístico que sigue una ley Chi-cuadrado con 1 grado de libertad, y la estimación de la $OR = e^{-0,763} = 64,000$. En la tabla de variables que no están asociadas en la ecuación figura la significación estadística asociada al índice de Wald.

Bloque 1: Método = Por pasos hacia adelante (Wald)

Tabla 66. Prueba ómnibus de coeficientes de modelo

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	15,705	1	,000
	Bloque	15,705	1	,000
	Modelo	15,705	1	,000
Paso 2	Paso	3,269	1	,071
	Bloque	18,974	2	,000
	Modelo	18,974	2	,000

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Se muestra una tabla chi-cuadrado que evalúa la hipótesis nula de que los coeficientes β_i de todos los términos (excepto la constante) incluidos en el modelo son cero. El estadístico chi-cuadrado para este contraste es la diferencia entre el valor de (-2LL) para el modelo sólo con la constante y el valor (-2LL) para el modelo actual, es decir, el cociente o razón de verosimilitud.

En general, la razón de verosimilitudes (RV) es útil, para determinar si hay una diferencia significativa entre incluir en modelo todas las variables y no incluir ninguna, dicho de otro modo, RV sirve para evaluar si las variables tomadas en conjunto, contribuyen efectivamente a ‘explicar’ las modificaciones que se producen en $P(Y = 1)$.

Prueba Omnibus: En este caso el programa SSPS ofrece tres entradas (Paso, Bloque y Modelo):

1. La fila primera (Paso) es la correspondiente al cambio de verosimilitud (de $-2LL$) entre pasos sucesivos en la construcción del modelo, contrastando la hipótesis nula H_0 de que los coeficientes de las variables añadidas en el último paso son cero.
2. La segunda fila (Bloque) es el cambio en $-2LL$ entre bloques de entrada sucesivos durante la construcción del modelo. Si como es habitual en la práctica se introducen las variables en un solo bloque, la Chi-Cuadrado del Bloque es el mismo que la Chi-Cuadrado del Modelo.
3. La tercera fila (Modelo) es la diferencia entre el valor de $-2LL$ para el modelo sólo con la constante y el valor de $-2LL$ para el modelo actual.

Tabla 67. Resumen del modelo

Resumen del modelo			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	35,962 ^a	,047	,321
2	32,693 ^a	,057	,386

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 8 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Los coeficientes de determinación tienen valores pequeños por un lado (0,057) y (0,386), indicando que el 57 % o el 38.6 % de la variación de la variable dependiente es explicada por las variables incluidas en el modelo, y debe mejorar cuando se vayan incluyendo variables más explicativas del resultado o términos de interacción. -2 logaritmo de la

verosimilitud ($-2LL$) mide hasta qué punto un modelo se ajusta bien a los datos. El resultado de esta medición recibe también el nombre de desviación. Cuanto más pequeño sea el valor, mejor será el ajuste. La R cuadrado de Cox y Snell es un coeficiente de determinación generalizado que se utiliza para estimar la proporción de varianza de la variable dependiente explicada por las variables predictorias (independientes). La R cuadrado de Cox y Snell se basa en la comparación del logaritmo de la verosimilitud (LL) para el modelo respecto al logaritmo de la verosimilitud (LL) para un modelo de línea base. Los valores oscilan entre 0 y 1. La R cuadrado de Nagelkerke es una versión corregida de la R cuadrado de Cox y Snell. La R cuadrado de Cox y Snell tiene un valor máximo inferior a 1, incluso para un modelo "perfecto". La R cuadrado de Nagelkerke corrige la escala del estadístico para cubrir el rango completo de 0 a 1.

Tabla 68. Prueba de Hosmer y Lemeshow

Prueba de Hosmer y Lemeshow			
Paso	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	,646	1	,422
2	6,025	2	,049

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

La bondad de ajuste ha resultado medianamente buena, basta notar la similitud entre valores esperados y observados en el procedimiento de Hosmer y Lemeshow.

La prueba de Hosmer-Lemeshow es otra prueba para evaluar la bondad del ajuste de un modelo de regresión logística (RL). Parte de la idea de que, si el ajuste es bueno, un valor alto de la probabilidad predicha (p) se asociará con el resultado 1 de la variable binomial dependiente, mientras que un valor bajo de p (próximo a cero) corresponderá (en la mayoría de las ocasiones) con el resultado $Y=0$. Para cada observación del conjunto de datos, se trata de calcular las probabilidades de la variable dependiente que predice el modelo, ordenarlas, agruparlas y calcular, a partir de ellas, las frecuencias esperadas, y

compararlas con las observadas mediante una prueba chi-cuadrado.

Tabla 69. Tabla de Clasificación^a

Observado		Pronosticado			
		Inclusión financiera		Porcentaje correcto	
		No inclusión	Inclusión		
Paso 1	Inclusión financiera	No inclusión	2	3	40,0
		Inclusión	0	320	100,0
	Porcentaje global				99,1
Paso 2	Inclusión financiera	No inclusión	2	3	40,0
		Inclusión	0	320	100,0
	Porcentaje global				99,1

a. El valor de corte es ,500

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

A partir de los datos de la tabla de clasificación y con un riesgo $\alpha=0,05$ se puede concluir que, en términos generales, de un total de 325 estudiantes, 320 han sido clasificados correctamente, o en otras palabras, el 100% (tabla 69) ha sido correctamente clasificado dentro de la Inclusión Financiera.

En la tabla de clasificación se puede comprobar que el presente modelo tiene una especificidad alta (100%) y una sensibilidad nula (0%). Con la constante y dos variables predictoras (depósitos en efectivo e influencia de ventas) y una sensibilidad nula (0%).

Tabla 70. Variables en la ecuación

Variables en la ecuación									
	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)		
							Inferior	Superior	
Paso 1 ^a	x2	2,944	,797	13,644	1	,000	18,988	3,982	90,542
	Constante	-3,456	1,818	3,613	1	,057	,032		
Paso 2 ^b	x2	3,020	,847	12,716	1	,000	20,484	3,896	107,697
	x4	1,156	,542	4,551	1	,033	3,176	1,098	9,185
	Constante	-8,846	3,360	6,933	1	,008	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: x2.

b. Variables especificadas en el paso 2: x4.

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Por ultimo la tabla 70 indica las variables que dejara la ecuación en la cual se encuentran sus coeficientes de regresión con sus correspondientes errores estándar, el valor del estadístico de Wald para evaluar la hipótesis nula, la significación estadística asociada y el valor de la OR (exp(B)) con sus intervalos de confianza

La tabla 70 “Variables en la ecuación”, permite formular el modelo logístico, siempre fijándose en el último paso, se muestran los errores estándar, el estadístico de Wald, los grados de libertad, el p-valor o significación, los exponenciales de los estimadores y los intervalos de confianza para cada estimador al 95%.

Con los datos de la tabla 70 se puede construir la ecuación de regresión logística que se detalla a continuación:

Nótese como las variables “X₁ – Genero”; “X₃ – Estado Civil; X₅ Nivel Académico y X₆ Retiros en Efectivo” no fueron introducidas en el modelo. Esto implica que no son variables relevantes y no se deben considerar en la presente estimación.

$$p(\text{Inclusión Financiera} = \text{Inclusión}) = \frac{1}{1 + e^{-\beta_0 - \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 - \beta_3 X_3 - \beta_4 X_4 - \beta_5 X_5 - \beta_6 X_6}}$$

$$p(\text{Inclusión Financiera} = \text{Inclusión}) = \frac{1}{1 + e^{8846 - 3020X_2 - 1156X_4}}$$

$$p(\text{Inclusión Financiera} = \text{Inclusión}) = \frac{1}{1 + e^{8846 - 3020(1) - 1156(2)}}$$

La ecuación de probabilidad anterior permitirá conocer, dadas las características individuales de cualquier individuo perteneciente a esa población, cuál sería la probabilidad de que un Corresponsal no Bancario se relacione con la Inclusión Financiera.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.1 CONCLUSIONES

- Los altos costos financieros, así como el poco acceso a productos financieros ofertados por los Bancos y el desconocimiento por parte de los ciudadanos son las causas principales para la baja tasa de inclusión financiera que tiene la ciudad de Riobamba, por el cual se implementó la figura de Corresponsal no Bancario para ser un canal alternativo de atención al cliente y así poder llegar a los segmentos vulnerables ofertando una variedad de servicios financieros.
- En la encuesta de uso y satisfacción a usuarios de Corresponsales no Bancarios se logró determinar que la población en su mayoría está de acuerdo con la calidad del servicio que los Corresponsales no Bancarios ofrecen a los habitantes de la ciudad de Riobamba, obteniendo así un resultado positivo al medir la eficiencia que es un eje primordial en la Inclusión Financiera.
- En el modelo econométrico de Regresión Logit binario planteado, se mostró que las variables: influencia en ventas y depósitos en efecto explican el 99,10 % del porcentaje correcto del pronóstico de la inclusión financiera. Es decir, las dos variables tienen relevante importancia en el incremento de los corresponsales no bancarios y nuevos clientes que se traduce en medir la relación que existe entre los corresponsales no bancarios y la incidencia en la inclusión financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba.

4.1.2 RECOMENDACIONES

- Para que los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba logren desarrollarse será necesario que, se implementen estrategias que le permitan adquirir un mayor posicionamiento en el mercado, el mismo que ayudará a incrementar sus ventas y nivel de aceptación por parte de los clientes, es por eso que se recomienda que busquen nuevas alternativas como la propuesta ofertada por los bancos tanto: Pichincha como Guayaquil en implementar el modelo de corresponsales no bancarios.
- Se recomienda a las autoridades crear un Índice de Inclusión Financiera debido a que no existe en la localidad de Riobamba y es necesario realizar periódicamente estudios de Inclusión Financiera para poder crear nuevas ideas y estrategias de negocios por parte de las empresas para llegar a tener más puntos de atención e inmiscuir a la población que todavía no posee una cuenta bancaria.
- Se recomienda este tipo de investigaciones, a través de modelos econométricos de regresión, para conocer de forma más amplia, detallada y técnica, los factores que determinan la Inclusión Financiera, no solo de los servicios ofertados por los Corresponsales no Bancarios, sino de la mayor cantidad de productos financieros, pues esto ayudará a brindar información a los oferentes de dichos productos para mejorar su acceso, uso y calidad de servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Alliacne for Financial Inclusion . (2015). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementacion de encuestas*. Mexico: Alianza para la Inlusion Financiera.
- Analisis del Centro Financiero Deloitte. (2013). *El futuro de la banca móvil en América Latina Perspectivas desde Argentina, Brasil y México*. Nueva York: Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
- Asli Demirgouc-kunt. (2012). *Medición de la Inclusión Financiera*, 120.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2014). Boletín informativo. *ABPE*.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2014). El Corresponsal no Bancario el Socio estrategico para llegar a la gente. *Boletín Informativo de la Asociación de Bancos del Ecuador*.
- Banca corresponsal e inclusión financiera. (s.f.).
- Banca corresponsal e inclusión financiera. (2013). *Marcos regulatorios en América Latina" para mayor detalle*. Mexico.
- Banca corresponsal e Inclusión Financiera. (2013). *modelo de negocios en América Latina*. México D.F.: Fomin.
- Banca Corresponsal e Inclusión Financiera. (2013). *Modelos de negocio en América Latina*. Washigton D.C.: TEC-IN.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (14 de NOVIEMBRE de 2012). *BBVA Sala de prensa*. Obtenido de BBVA: http://prensa.bbva.com/actualidad/notas-de-prensa/españa/intervención-del-director-de-banca-retail-de-bbva.en-el-foro-latibex_9882-22-1101-c-99296_.html
- Banco de Barrio. (2011). Distribución de sus servicios financieros. . *Banco del Barrio*.
- Bauchet. (2011). *"Latest Findings from Randomized Evaluations of Microfinance"*. Washigton: Woldbank.
- Bebzuck, R. (2008). *Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean*. Buenos Aires: CEDLAS.
- Chan, A. (2011). *Undertandind Bancarization: Findings from a Survey of Migrant Remitters in the Washigton DC*. Washigton: IAFF 6358.
- Clarín. (2012). *Redes satelitales para bancarizar el Amazonas en Brasil*. Obtenido de Banca y Riesgo: <http://www.bancayriesgo.com/Bancarización201204RedesSatailitalesParaBancarizarElAmazonas.html>
- Comunicaciones Diemo. (26 de noviembre de 2013). *wordpress*. Obtenido de Dineroenmovimiento.wordpress.com:

<http://dinroenmovimiento.wordpress.com/2013/11/26/la.billetera-movil-masificara-la-bancarizacion-en-america-latina/>

- Consultive Group Assistance Poor. (2014). *Financial Inclusion*. Washigton: CGAP.
- Davivienda. (2012). *Los Corresponsales no Bancarios*. Bogota: edit Davivienda .
- Deloitte. (2013). *Analisis Centro Financiero*. NUEVA YORK: Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
- Demirguc, A., Kunt, K., & Peria, M. (2012). *inclusion financiera*. Mexico D.F.
- Diario la Prensa Nicaragua. (20 de Octubre de 2012). *Diario La Prensa Nicaragua*. Obtenido de Diario La Prensa Nicaragua: <http://www.laprensa.com.ni/2012/10/20/activos/120578-america-latina-poca.bancarización>
- El centro para Inclusión Financiera AFI. (2013). Definición de Inclusión Financiera. AFI.
- Febraban. (2011). *Federación Latinoamerica de Bancos Bancarización Inclusión Financiera en Brasil*. Bogota: FEBRABAN.
- Felaban. (2014). *Inclusión Financiera en América Latina Evolución Reciente, Determinantes e Impacto en el Desarrollo Socio-Económico*. Puerto Rico: CLEC-FELABAN.
- Fernandez, S. d. (2011). *Regresión Logisitca*. UAM.
- Gabriela, Z. (2013). *Sistema de pagos para la Inclusión Financiera*. Bogota: CIDE.
- Gleason, L. (2015). *Informe de Inclusion Financiera*. 20: FELABAN.
- Global Financial Inclusion Database. (2013). *the little data finanical inclusion*. Washigton.
- Grifoni, García, López, & Mejía. (2013). Rationale, Overview and Way Forward oecd Working Papers on Finance, Insurance an Private Pensions,. *Financial Education in Latin America and the Caribbean*, 33.
- Guerrero, R., Espinosa , S., & Focke, H. (2010). *Aproximación a una visión general de la Inclusión Financiera : Aspectos Conceptuales y Casos Prácticos*. Alcalá: Centro Internacional de Formación Financiera.
- Informe de Inclusión Financiera. (2015). *Una visión sobre los avances de la región latinoamerica y los desafios por superar*. Bogota D.C., Colombia: FELABAN.
- Jancar, R. (25 de septiembre de 2012). *Slide Share*. Obtenido de Bancarización en Brasil: <http://www.slideshare.net/ambanet/bancarizacion-en-brasil#btnNext>
- Junta Bancaria del Ecuador. (2008). *Los Corresponsales no Bancarios*. Quito: eSilec Profesional.
- Junta Monetaria. (2008). *Corresponsales no Bancarios JB-2008-1150 de 30 de junio del 2008*. Quito: Junta Monetaria.

- La Asociación Global para la Inclusión Financiera. (2014). *Financial Inclusion. La Asociación Global para la Inclusión Financiera.*
- La semana económica . (2009). Los Corresponsales no Bancarios. *La semana económica* .
- Organización para la cooperación Y Desarrollo Económico (OCDE). (2008). Red Internacional de Educación Financiera. *INFE.*
- Peña, & Vasquez. (2004). *La gran oportunidad.* La Coruña: Planeta.
- Prado, M. M. (2012). EL INICIO DE LOS CNB EN EL ECUADOR. *EKOS.*
- Revista Gestión . (2010). Los Corresponsales no Bancarios. *Revista Gestión.*
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad.* New York: CEMLA.
- Rojas-Suarez. (2007). Promoviendo el Acceso a los Servicios Financieros. *FELABAN.*
- Rui, H., & Melecky, M. (2013). , “*Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis*”. Washigton: World Bank.
- Silvente, B. (08 de 07 de 2014). *Cómo obtener un modelo de Regresión Logística Binaria.* Obtenido de Universitat de Barcelona: <http://www.ub.edu/ice/reire/.htm>
- Stiglitz, J. (2012). *El precio de la desigualdad.* Madrid: Taurus.
- Super Intendencia de Bancos. (2015). *Medición del uso y acceso a los servicios y productos financieros del Ecuador.* Quito: Super de Bancos.
- The World Bank. (2013). *Financial Inclusion.* Washigton.
- The world bank. (12 de 25 de 2015). *The little data book on Financial Inclusion.* Obtenido de worldbank: <http://beta.data.worldbank.org/>
- Tvaldia. (28 de septiembre de 2010). *Canal de noticias y videos por internet.* Obtenido de Canal de noticias y videos por internet: <http://www.tvaldia.com/joomla/index.php/noticias-de-bancos/2100-corresponsales-no-bancarios-un-esquema-que-ha-llegado-a-america-latina-para-que-queda>
- Wooldridge, J. (2010). *Introducción a la econometría.* México D.F.: Cengage Learning.

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta dirigida a las personas encargadas de administrar Corresponsalías no Bancarias en los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

OBJETIVO: Recabar información para determinar la incidencia de los Corresponsales no Bancarios en el mejoramiento de la Inclusión Financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Sus respuestas a los ítems serán utilizadas de manera confidencial y como recomendación se solicita el cuestionario se responda de una manera sincera para obtener éxitos en el estudio.

DATOS INFORMATIVOS:

Género: _____ **Edad:** _____ **Parroquia:** _____

Barrio: _____ **Dirección:** _____ **CNBs:** Mi Vecino

Estado Civil:

Soltero/a () Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a () Unión Libre ()

1. Nivel Académico

Primaria _____ Secundaria _____ Técnico _____ Universitario _____ Ninguno _____

2. Profesión / Ocupación

3. ¿Señale la razón para hacerle a su local un Corresponsal no Bancario?

Aumento de ingresos ()

Mayor Publicidad para su local ()

Mayor posicionamiento ()

Oportunidad para expandirse ()

Poder realizar transacciones financieras ()

Otros ()

De ser otros especifique cual es la razón _____

4. ¿Considera que los Corresponsales no Bancarios motivan a que los habitantes de la ciudad de Riobamba busquen cada vez más los servicios bancarios?

Sí _____ No _____

5. ¿Ofrecer el servicio de Corresponsal no Bancario le genera algún tipo de comisión por transacción?

Sí _____ No _____

De ser sí su respuesta de cuanto es la comisión _____

6. ¿El uso de su negocio propio en operaciones de tipo transaccional bancaria ha influenciado en las ventas de su negocio?

En gran manera ()

En un nivel aceptable ()

En poco ()

Para nada ()

7. ¿Considera usted que el Banco Pichincha debería a más de dotar la infraestructura informática colaborar con mejorar las instalaciones de los Corresponsales no Bancarios?

Sí _____ No _____

8. ¿El Banco Pichincha le capacita?

Sí _____ No _____

9. ¿En qué temas le ha capacitado?

Servicio al cliente ()

Marketing ()

Manejo informático ()

Otros ()

Cuales:

10. ¿Cómo considera que fue la capacitación realizada?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

Pésima ()

Deficiente ()

11. ¿Cuántos clientes hacen uso del servicio de Corresponsal no Bancario en el día?

De 1 a 20 () De 21 a 40 () De 41 a 80 () De 80 a 120 () 120 o más clientes ()

12. ¿Señale el monto promedio de cada transacción de retiro que usted realiza?

De \$1 a \$40 () De \$41 a \$80 () De \$81 a \$120 () De \$121 a \$200 ()

13. ¿Señale el monto promedio de cada transacción de depósito que usted realiza?

De \$1 a \$40 () De \$41 a \$80 () De \$81 a \$120 () De \$121 a \$200 ()

14. Considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros son adecuados

Sí _____ No _____

15. Califique que tan importante es para usted las características que oferta un Corresponsal no Bancario a la hora de hacer uso del servicio.

Siendo: 1 = Sin importancia alguna, 2 = Poco importante, 3 = Regular, 4 = Importante, 5 = Muy Importante

Características	Calificación
Apertura de nuevas cuenta usando la metodología de CNB.	
Depósitos en efectivo	
Retiros con tarjetas del CNBs	
Consulta de Saldos	
Cobro del Bono de Desarrollo Humano	
Recargas Celulares	
Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua y Teléfono	
Pagos de planes de televisión pagada, planes celulares, planes de ventas.	

Encuesta dirigida a usuarios de Corresponsales no Bancarios en la ciudad de Riobamba.

OBJETIVO: Recabar información para determinar la incidencia de los Corresponsales no Bancarios en el mejoramiento de la Inclusión Financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Sus respuestas a los ítems serán utilizadas de manera confidencial y como recomendación se solicita el cuestionario se responda de una manera sincera para obtener éxitos en el estudio.

DATOS INFORMATIVOS:

Género: _____ **Edad:** _____ **Parroquia:** _____

Barrio: _____ **Dirección:** _____

Estado Civil:

Soltero/a () Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a () Unión Libre ()

1. Nivel Académico

Primaria _____ Secundaria _____ Técnico _____ Universitario _____ Ninguno _____

2. Profesión / Ocupación

3. ¿Cuál Corresponsal no Bancario utiliza?

Banco del Barrio ()

Mi Vecino ()

Ambos ()

4. Califique que tan importante es para usted las características que oferta un Corresponsal no Bancario a la hora de hacer uso del servicio.

Siendo: 1 = Sin importancia alguna, 2 = Poco importante, 3 = Regular, 4 = Importante, 5 = Muy Importante

Características	Calificación
Apertura de nuevas cuenta usando la metodología de CNB.	
Depósitos en efectivo	
Retiros con tarjetas del CNBs	
Consulta de Saldos	
Cobro del Bono de Desarrollo Humano	
Recargas Celulares	
Pago de Servicios Básicos: Luz, Agua y Teléfono	
Pagos de planes de televisión pagada, planes celulares, planes de ventas.	

5. ¿Con que frecuencia usted hace uso de Corresponsales no Bancarios?

1 vez al día () 1 vez a la semana () Cada 15 días () 1 vez al mes () 1 vez al año ()

6. ¿Por qué hace uso de los Corresponsales no Bancarios?

Agilidad en transacciones y evitar largas filas () Ahorro de costos por transporte y de tiempo ()

Horario extendido () Seguridad () Otros () Cuales () _____

¿Señale el monto promedio de cada transacción de retiro que usted realiza?

De \$1 a \$40 () De \$41 a \$80 () De \$81 a \$120 () De \$121 a \$200 ()

7. ¿Señale el monto promedio de cada transacción de depósito que usted realiza?

De \$1 a \$40 () De \$41 a \$80 () De \$81 a \$120 () De \$121 a \$200 ()

8. ¿Cómo se enteró del funcionamiento de los Corresponsales no Bancarios?

Internet () Prensa () Radio () Televisión () Publicidad en los negocios ()

Otros () Cuales () _____

9. Considera que la publicidad que hacen los Corresponsales no Bancarios es:

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

10. Para usted la calidad del servicio brindado por los corresponsales no bancarios es:

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

11. Considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros son adecuados

Sí _____ No _____

ANEXO 2

Tabla de contingencia para la prueba de Hosmer y Lemeshow

	Inclusión financiera = No inclusión		Inclusión financiera = Inclusión		Total
	Observado	Esperado	Observado	Esperado	
Paso 1	1	3	3,755	30	33
	2	2	1,239	267	269
	3	0	,006	23	23
Paso 2	1	3	4,000	32	35
	2	2	,460	50	52
	3	0	,536	215	215
	4	0	,004	23	23

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez

Las variables no están en la ecuación

	Puntuación	gl	Sig.
Paso 0 Variables x2	130,064	3	,000
x2(1)	128,793	1	,000
x2(2)	,644	1	,422
x2(3)	6,513	1	,011
x4	16,778	4	,002
x4(1)	,016	1	,900
x4(2)	,016	1	,900
x4(3)	14,716	1	,000
x4(4)	1,501	1	,220
x5	5,080	3	,166
x5(1)	,031	1	,859
x5(2)	4,515	1	,034
x5(3)	,203	1	,653
x11(1)	,507	1	,477
x13	1,347	4	,853
x13(1)	,555	1	,456
x13(2)	,027	1	,869
x13(3)	,703	1	,402
x13(4)	,145	1	,704
x14	5,055	4	,282
x14(1)	4,730	1	,030
x14(2)	1,216	1	,270
x14(3)	,021	1	,884
x14(4)	,129	1	,720
Estadísticos globales	153,942	19	,000

Fuente: Encuestas-SPSS 22

Elaboración: Liseth Huilca y Byron Jiménez