



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias
rurales de la ciudad de Guayaquil**

AUTORES:

Montoya Magallanes, Kimberly Dioselina

Toala Grijalva, Pamela Katherine

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

Guillén Franco Erwin José, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

9 de Septiembre del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Montoya Magallanes, Kimberly Dioselina** y **Toala Grijalva Pamela Katherine**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

TUTOR

Guillén Franco Erwin José, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los 9 días del mes de Septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Montoya Magallanes, Kimberly Dioselina y
Toala Grijalva, Pamela Katherine**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 9 días del mes de Septiembre del año 2016

LAS AUTORAS

Montoya Magallanes, Kimberly Dioselina

Toala Grijalva, Pamela Katherine



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Montoya Magallanes, Kimberly Dioselina y
Toala Grijalva, Pamela Katherine**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 9 días del mes de Septiembre del año 2016

LAS AUTORAS:

Montoya Magallanes, Kimberly Dioselina

Toala Grijalva, Pamela Katherine

Reporte de URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a document summary for 'Montoya_Toala_TutorGuillenFinal.docx' is shown, including the date '2016-08-26 01:01 (-05:00)', recipient 'erwin.guillen.ucsg@analysis.orkund.com', and a message stating that 1% of the document's text is present in 4 sources. On the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) table lists the following entries:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Borrador Toala - Montoya 07 (Entrega 50%).docx
	http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Research/Glob
	http://www.incoop.gov.py/v2/wp-content/uploads/2015/04/FINAL-S
	Cabrera_Román_López_FINAL.docx
	Análisis de caso clínico. El edecán de la reina.pdf
	EXAMEN.COMPLEXIVO.CASO.doc
	http://www.asba-supervision.org/PEE/medios-de-pago/banca-elect
	http://www.asba-supervision.org/PEE/medios-de-pago/transferenci

Below the list, a preview of the document content is visible, showing the header of the 'UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL' and the name of the tutor, 'Econ. Erwin José Guillen Franco, Mgs. TUTOR'.

Kimberly Montoya Magallanes.

Econ. Erwin Guillén Franco.

Pamela Toala Grijalva.

Tutor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios por ser mi inspiración y derramar muchas bendiciones en toda mi etapa universitaria; a mi familia, quienes son una parte fundamental en cada reto que me impongo, gracias por su amor y sacrificio durante estos años; a mi abuelita que ha estado presente en los momentos más difíciles de mi vida, gracias por brindarme su apoyo incondicional y ser un ejemplo de perseverancia; a mi amiga y compañera de tesis por su paciencia y confianza; a nuestro tutor por guiarnos en la elaboración de esta tesis; y a todos mis amigos con los que compartí grandes momentos.

Montoya Magallanes Kimberly Dioselina

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a Dios, por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante y poder lograr esta meta tan anhelada. A mis amados padres por todo el cariño y esfuerzo que han realizado para el cumplimiento de mis objetivos, a mis hermanos y a mi enamorado por demostrarme su apoyo en todo momento, a mi amiga y compañera de tesis por su gran dedicación en esta ardua etapa. A nuestro tutor por brindarnos su asesoría continua.

Toala Grijalva Pamela Katherine

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y fuerzas necesarias para cumplir mis sueños; a mi abuelito que desde el cielo siempre me cuida; y a mi abuelita por ser un pilar importante en mi vida, sin ella no hubiese podido alcanzar esta meta, todo el esfuerzo realizado durante mi carrera universitaria se lo dedico a ella.

Montoya Magallanes Kimberly Dioselina

DEDICATORIA

A toda mi familia por ser el pilar fundamental de mi vida, especialmente a mi padre que desde el cielo guía cada uno de mis pasos.

Toala Grijalva Pamela Katherine



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. Erwin José Guillen Franco, Mgs.

TUTOR

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Bajaña Villagomez Yanina, Ph.D (c)

DOCENTE COORDINADOR DE ÁREA

Guayaquil, 26 de Agosto del 2016.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Economista **Erwin José Guillen Franco**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Kimberly Dioselina Montoya Magallanes**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“MEDICIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN LAS PARROQUIAS RURALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2015 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil”** somos el Tutor Econ. Erwin José Guillen Franco y la Srta. Kimberly Dioselina Montoya Magallanes y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera. La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez. Atentamente,

Econ. Erwin Guillen Franco, Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Kimberly Dioselina Montoya Magallanes

ESTUDIANTE UNIDAD TITULACIÓN

Guayaquil, 26 de Agosto del 2016.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Economista **Erwin José Guillen Franco**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Pamela Katherine Toala Grijalva**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“MEDICIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN LAS PARROQUIAS RURALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2015 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de **titulación “Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil”** somos el Tutor Econ. Erwin José Guillen Franco y la Srta. Pamela Katherine Toala Grijalva y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

Econ. Erwin Guillen Franco, Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Pamela Katherine Toala Grijalva

ESTUDIANTE DE UNIDAD DE TITULACIÓN

Índice General

Índice de Tablas	xv
Índice de Figuras	xvi
Introducción	22
Planteamiento del tema	23
Delimitación del tema	24
Justificación.....	24
Objetivos	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos.....	25
Capítulo I: Marco general.....	26
1.1 Marco teórico	26
1.1.1 Inclusión financiera.....	26
1.1.2 Medios de pago.....	34
1.2 Marco referencial	43
1.2.1 Inclusión financiera.....	44
1.2.2 Dinero electrónico.....	57
Capítulo II: Metodología	63
2.1 Tipo de investigación	63
2.2 Metodología	63
2.3 Fuentes de información	63
2.4 Población	64
2.5 Muestra.....	64
2.6 Técnicas de recolección de datos	66
2.7 Presentación de resultados.....	66
Capítulo III: Presentación de resultados.....	67
3.1 Ficha técnica	67
3.2 Perfil de encuestados.....	68
3.2.1 Distribución de la muestra por parroquia.....	68
3.2.2 Distribución de la muestra por género.....	68
3.2.3 Distribución de la muestra por nivel de educación.....	69
3.2.4 Distribución de la muestra por edad.....	69
3.3 Resultado y análisis de la encuesta	70
3.3.1 Sección A: Cuentas.....	70
3.3.2 Sección B: Pagos.....	83

3.3.3	Sección C: Ahorro y Crédito.....	100
3.3.4	Sección D: Canales Financieros.....	115
Capítulo IV. Comparación de resultados.....		141
4.1	Sección A. Cuentas.....	141
4.1.1	Nivel de bancarización.	141
4.1.2	Personas que poseen tarjeta de débito.	144
4.1.3	Personas que poseen tarjeta de crédito.	144
4.1.4	Depósitos en cuenta.....	145
4.1.5	Frecuencia de depósito.	145
4.1.6	Retiros en cuenta.	146
4.1.7	Frecuencia de retiros.	147
4.1.8	Forma de retiro.....	147
4.2	Sección B. Pagos.....	150
4.2.1	Pago de cuentas.....	150
4.2.2	Ayuda económica del gobierno.....	150
4.2.3	Forma de recibir ayuda económica.	151
4.2.4	Pago de sueldos en zonas rurales.	152
4.2.5	Formas de recibir sueldo.....	152
4.2.6	Personas que reciben remesas nacionales.....	153
4.2.7	Forma de recibir remesas nacionales.....	154
4.2.8	Envío de remesas nacionales.	154
4.3	Sección C. Ahorro y Crédito.....	157
4.3.1	Razones de ahorro.	157
4.3.2	Ahorro en instituciones financieras formales.	160
4.3.3	Posibilidad de pagar USD 366.....	160
4.3.4	Fuente para conseguir USD 366.	163
4.3.5	Solicitud de financiamiento.	164
4.3.6	Razones para solicitar préstamos.	165
4.4	Sección D. Canales Financieros.....	169
4.4.1	Uso de banca por celular.....	169
4.4.2	Uso de banca por internet.	169
4.4.3	Personas que han usado dinero electrónico.	170
4.4.4	Personas que utilizarían dinero electrónico.	171
Conclusiones.....		173
Recomendaciones.....		176
Referencias.....		178
Apéndice.....		185

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Diferencias entre bitcoin y dinero electrónico.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 2. Estudios sobre inclusión financiera a nivel mundial.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3. Estudios sobre inclusión financiera en Reino Unido y Canadá.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 4. Estudios sobre inclusión financiera en África.</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 5. Estudios sobre inclusión financiera en América Latina.</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 6. Modelos de dinero electrónico en el mundo.</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 7. Población por parroquias rurales de Guayaquil.</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 8. Cálculo de la muestra.</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 9. Muestra por parroquia.</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 10. Muestra por parroquia más contingencia.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 11. Ficha técnica de los resultados.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 12. Resumen sección A.</i>	<i>148</i>
<i>Tabla 13. Resumen Sección B.....</i>	<i>155</i>
<i>Tabla 14. Resumen Sección C.....</i>	<i>166</i>
<i>Tabla 15. Resumen Sección D.....</i>	<i>172</i>

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Distribución de la muestra por Parroquia</i>	68
<i>Figura 2. Distribución de la muestra por Género</i>	68
<i>Figura 3. Distribución de la muestra por nivel de educación</i>	69
<i>Figura 4. Distribución de la muestra por edad</i>	70
<i>Figura 5. Personas que poseen una cuenta en institución financiera formal</i>	70
<i>Figura 6. Personas que poseen una cuenta bancaria por género</i>	71
<i>Figura 7. Personas con cuenta bancaria por nivel de educación</i>	72
<i>Figura 8. Personas con cuenta bancaria por edad</i>	72
<i>Figura 9. Razón no tiene una cuenta en institución financiera</i>	73
<i>Figura 10. Personas que tiene tarjeta de débito</i>	74
<i>Figura 11. Personas que tienen tarjeta de débito por parroquia</i>	74
<i>Figura 12. Uso de tarjeta de débito</i>	75
<i>Figura 13. Uso de tarjeta de débito por parroquia</i>	75
<i>Figura 14. Personas que tiene tarjeta de crédito</i>	76
<i>Figura 15. Uso de tarjeta de crédito</i>	76
<i>Figura 16. Razón no utiliza tarjeta débito/crédito</i>	77
<i>Figura 17. Uso de otro tipo de tarjeta como medio de pago</i>	78
<i>Figura 18. Uso de otro tipo de tarjeta por parroquia</i>	78
<i>Figura 19. Uso de otros tipos de tarjeta por nivel de educación</i>	79
<i>Figura 20. Uso de otro tipo de tarjeta por edad</i>	79
<i>Figura 21. Depósito de dinero en cuentas personales</i>	80
<i>Figura 22. Frecuencia de depósito en un mes típico</i>	80
<i>Figura 23. Retiro de dinero en cuentas personales</i>	81
<i>Figura 24. Frecuencia de retiro en un mes típico</i>	81
<i>Figura 25. Forma de retiro de dinero</i>	82
<i>Figura 26. Forma de retiro de dinero por edad</i>	82
<i>Figura 27. Pago de servicios Públicos</i>	83
<i>Figura 28. Pago de cuentas</i>	83
<i>Figura 29. Pago de cuentas por nivel de educación</i>	84
<i>Figura 30. Pago de arriendo</i>	85
<i>Figura 31. Giros a terceros</i>	85
<i>Figura 32. Ayuda económica del gobierno</i>	86
<i>Figura 33. Formas de recibir ayuda económica del gobierno</i>	86
<i>Figura 34. Formas de recibir ayuda económica del gobierno por nivel de educación</i>	87
<i>Figura 35. Personas que trabajan en sector público</i>	87
<i>Figura 36. Personas que trabajan en sector público por parroquia</i>	88
<i>Figura 37. De qué manera recibe sueldo trabajadores públicos</i>	88
<i>Figura 38. Sueldo trabajador público por nivel de educación</i>	89
<i>Figura 39. Manejo del efectivo</i>	89
<i>Figura 40. Manejo del efectivo por parroquia</i>	90
<i>Figura 41. Razones de manejar efectivo</i>	91
<i>Figura 42. Razones de manejar poco efectivo</i>	91
<i>Figura 43. Trabajadores bajo relación de dependencia</i>	92
<i>Figura 44. Trabajadores bajo relación de dependencia por género</i>	92
<i>Figura 45. Trabajadores bajo relación de dependencia por parroquia</i>	93
<i>Figura 46. Trabajadores bajo relación de dependencia por edad</i>	93
<i>Figura 47. Personas que poseen negocio propio</i>	94
<i>Figura 48. Personas que poseen negocio por género</i>	95

<i>Figura 49. Personas con negocio propio y desempleados por edad</i>	95
<i>Figura 50. Forma de pagos más utilizada</i>	96
<i>Figura 51. Personas que envían dinero dentro de Ecuador</i>	96
<i>Figura 52. Personas que envían dinero dentro de Ecuador por parroquia</i>	97
<i>Figura 53. Forma de enviar dinero dentro de Ecuador</i>	98
<i>Figura 54. Forma de enviar dinero dentro de Ecuador por género</i>	98
<i>Figura 55. Personas que reciben dinero dentro de Ecuador</i>	99
<i>Figura 56. Forma de recibir dinero dentro de Ecuador</i>	100
<i>Figura 57. Razones de ahorro</i>	100
<i>Figura 58. Razón de ahorro por nivel de educación</i>	101
<i>Figura 59. Forma de ahorro</i>	101
<i>Figura 60. Forma de ahorro por género</i>	102
<i>Figura 61. Forma de ahorro por parroquia</i>	102
<i>Figura 62. Forma de ahorro por nivel de educación</i>	103
<i>Figura 63. Formas de ahorro por edad</i>	104
<i>Figura 64. Posibilidad de pagar USD 366</i>	104
<i>Figura 65. Posibilidad de pagar USD 366 por género</i>	105
<i>Figura 66. Posibilidad de pagar USD 366 por nivel de educación</i>	106
<i>Figura 67. Posibilidad de pagar USD 366 por edad</i>	106
<i>Figura 68. Fuente para conseguir USD 366</i>	107
<i>Figura 69. Solicitud de financiamiento</i>	108
<i>Figura 70. Razones negaron el financiamiento</i>	108
<i>Figura 71. Razones del financiamiento</i>	109
<i>Figura 72. Razones del financiamiento</i>	109
<i>Figura 73. Razones no tiene financiamiento</i>	110
<i>Figura 74. Personas que tienen seguro</i>	111
<i>Figura 75. Personas que tienen seguro por género</i>	111
<i>Figura 76. Personas que tienen seguro por parroquia</i>	112
<i>Figura 77. Tipo de seguro</i>	112
<i>Figura 78. Tipo de seguro por nivel de educación</i>	113
<i>Figura 79. Razones no tienen seguro</i>	114
<i>Figura 80. Razones no tienen seguro</i>	114
<i>Figura 81. Personas utilizan sucursal bancaria</i>	115
<i>Figura 82. Personas utilizan sucursal bancaria por género</i>	115
<i>Figura 83. Personas utilizan sucursal bancaria por parroquia</i>	116
<i>Figura 84. Personas utilizan sucursal bancaria por nivel de educación</i>	116
<i>Figura 85. Personas utilizan sucursal bancaria por edad</i>	117
<i>Figura 86. Razones no utilizan sucursal bancaria</i>	118
<i>Figura 87. Razones no utiliza sucursal bancaria por nivel de educación</i>	118
<i>Figura 88. Para qué utilizan sucursal bancaria</i>	119
<i>Figura 89. Tiempo hasta sucursal bancaria</i>	119
<i>Figura 90. Personas que utilizan cajeros automáticos</i>	120
<i>Figura 91. Personas que utilizan cajeros automáticos por parroquia</i>	120
<i>Figura 92. Personas que utilizan cajeros automáticos por nivel de educación</i>	121
<i>Figura 93. Personas que utilizan cajeros automáticos por edad</i>	122
<i>Figura 94. Razones no utilizan cajeros automáticos</i>	122
<i>Figura 95. Para que utilizan cajeros automáticos</i>	123
<i>Figura 96. Tiempo hasta cajeros automáticos</i>	123
<i>Figura 97. Personas usan Corresponsales no bancarios</i>	124
<i>Figura 98. Personas usan Corresponsales no bancarios por parroquia</i>	124

<i>Figura 99. Personas usan corresponsales no bancarios por nivel de educación</i>	125
<i>Figura 100. Usan Corresponsales no bancarios</i>	125
<i>Figura 101. Usa banca por celular por nivel de educación</i>	126
<i>Figura 102. Personas que usan Banca electrónica</i>	126
<i>Figura 103. Personas que usan banca electrónica por nivel de educación</i>	127
<i>Figura 104. Personas que usan banca electrónica por edad</i>	128
<i>Figura 105. Frecuencia de uso banca electrónica</i>	128
<i>Figura 106. Razones utilizaría el internet para realizar transacciones financieras</i>	129
<i>Figura 107. Razones utilizaría internet por nivel de educación</i>	130
<i>Figura 108. Razones utilizaría internet por género</i>	130
<i>Figura 109. Razones no utilizaría el internet para realizar transacciones financieras</i>	131
<i>Figura 110. Razones no usaría internet por nivel de educación</i>	132
<i>Figura 111. Personas tienen banca por internet o celular</i>	132
<i>Figura 112. Personas utilizan banca por internet o celular</i>	133
<i>Figura 113. Conocen sobre dinero electrónico</i>	133
<i>Figura 114. Conoce sobre dinero electrónico por género</i>	134
<i>Figura 115. Conoce sobre dinero electrónico por parroquia</i>	134
<i>Figura 116. Conoce dinero electrónico por nivel de educación</i>	135
<i>Figura 117. Uso del dinero electrónico</i>	135
<i>Figura 118. Usarían dinero electrónico</i>	136
<i>Figura 119. Usarían dinero electrónico por parroquia</i>	136
<i>Figura 120. Utilizarían dinero electrónico por edad</i>	137
<i>Figura 121. Razones utilizarían dinero electrónico</i>	138
<i>Figura 122. Razones no utilizarían dinero electrónico</i>	138
<i>Figura 123. Razones no utilizaría dinero electrónico por nivel de educación</i>	139
<i>Figura 124. Donde utilizarían dinero electrónico</i>	140
<i>Figura 125. Utilizarían dinero electrónico como medio de pago en su negocio</i>	140
<i>Figura 126. Nivel de bancarización</i>	141
<i>Figura 127. Nivel de bancarización por mujeres</i>	142
<i>Figura 128. Nivel de bancarización por edad</i>	143
<i>Figura 129. Nivel de bancarización por nivel de educación</i>	143
<i>Figura 130. Personas que poseen tarjeta de débito</i>	144
<i>Figura 131. Personas que poseen tarjeta de crédito</i>	144
<i>Figura 132. Depósitos</i>	145
<i>Figura 133. Frecuencia de depósitos</i>	146
<i>Figura 134. Retiros</i>	146
<i>Figura 135. Frecuencia de retiros</i>	147
<i>Figura 136. Forma de retiros</i>	148
<i>Figura 137. Pago de cuentas</i>	150
<i>Figura 138. Ayuda económica del gobierno</i>	151
<i>Figura 139. Forma de recibir ayuda económica del gobierno</i>	151
<i>Figura 140. Pago de sueldos en zonas rurales</i>	152
<i>Figura 141. Formas de recibir sueldo</i>	153
<i>Figura 142. Personas que reciben remesas nacionales</i>	153
<i>Figura 143. Forma de recibir remesas nacionales</i>	154
<i>Figura 144. Envío de remesas nacionales</i>	155
<i>Figura 145. Razones de ahorro</i>	158
<i>Figura 146. Razones de ahorro por educación básica</i>	159
<i>Figura 147. Razones de ahorro por secundaria o más</i>	160
<i>Figura 148. Ahorro en instituciones financieras formales</i>	160

<i>Figura 149. Posibilidad de pagar USD 366.....</i>	<i>161</i>
<i>Figura 150. Posibilidad de pagar USD 366 por género.....</i>	<i>162</i>
<i>Figura 151. Posibilidad de pagar USD 366 por nivel de educación.....</i>	<i>162</i>
<i>Figura 152. Posibilidad de pagar USD 366 por edad.....</i>	<i>163</i>
<i>Figura 153. Fuente para conseguir USD 366.....</i>	<i>164</i>
<i>Figura 154. Solicitud de financiamiento.....</i>	<i>165</i>
<i>Figura 155. Razones de solicitud de financiamiento.....</i>	<i>166</i>
<i>Figura 156. Uso de banca por celular.....</i>	<i>169</i>
<i>Figura 157. Uso de banca por internet.....</i>	<i>170</i>
<i>Figura 158. Personas que han usado dinero electrónico.....</i>	<i>171</i>
<i>Figura 159. Personas que utilizarían dinero electrónico.....</i>	<i>171</i>

Resumen

El presente trabajo aborda la importancia de la inclusión financiera digital como una herramienta que facilita el acceso universal a los productos y servicios financieros a través del uso de la tecnología para atender las necesidades de los grupos más vulnerables, promoviendo una mejor calidad de vida. Se realizó un estudio basado en reportes emitidos por instituciones reconocidas a nivel mundial, para identificar los principales factores que inciden en la inclusión financiera digital de las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil y se compararon los resultados obtenidos contra los indicadores internacionales para evaluar el grado de utilización de los productos y servicios del sistema financiero formal.

Entre los datos más relevantes, el nivel de bancarización en las parroquias rurales corresponde al 44.59% del total de encuestados, la preferencia a medios tradicionales como el manejo de dinero en efectivo es del 72.51% y que la principal forma de ahorro para el 56.76% es guardando dinero en sus hogares. Sobre el uso de los medios digitales; en el caso del dinero electrónico solo el 27.49% estarían dispuestos a utilizarlo. Estos indicadores exponen los niveles e inclusión financiera en estas zonas, con análisis segmentados que sirven de base para el diseño e implementación de estrategias que impulsen el desarrollo económico del país.

Palabras claves: canales financieros, cultura financiera, dinero electrónico, inclusión financiera, medios de pago digitales.

Abstract

The present study engage the importance of the digital financial inclusion as an universal easy-access tool for financial products and services through the use of technology to attend the needs of the most vulnerable groups, promoting a better quality of life. This study is based on reports emitted by worldwide recognized institutions, to identify the main factors that affect the digital financial inclusion of the rural parishes of Guayaquil and the results obtained had been compared against the international indicators to evaluate the usage level of products and services from the financial formal system.

Between the most relevant information, the banking level in rural parishes belongs to 44.59% from the total of surveyed individuals, the preference for traditional ways like managing money in cash belongs to 72.51% and the principal saving method for the 56.76% of the surveyed individuals is keeping their money at home. About the use of digital media; electronic money belongs to a 27.49% of the surveyed individuals will be actually willing to use it. These indicators expose the levels of financial inclusion on these places, with segmented analysis used as a base for designing and implementation of strategies that promote the economic development of the country.

Keywords: digital payment media, electronic money, financial channels, financial culture, financial inclusion.

Introducción

Diversos estudios demuestran que la mayoría de personas a nivel mundial no poseen acceso a productos o servicios financieros, sea por su bajo nivel de ingresos, distancia, desconocimiento del uso, altos costos o por la exigencia en la documentación requerida. El objetivo de la inclusión financiera apunta a la reducción de dichas barreras, ofreciendo herramientas que permitan a las personas de bajos ingresos tomar las decisiones correctas para el buen manejo de su dinero.

En Ecuador se destaca la proporción de personas que no cuentan con este tipo de productos o servicios, compuesta generalmente por habitantes de las zonas rurales del país donde prevalece la falta de canales financieros, lo que repercute en el aumento del uso de medios de financiamiento informales. El reto de esta integración no solo debe ser un objetivo de la política pública sino también de las instituciones privadas, con el fin de reducir la pobreza y aumentar el bienestar económico-social de la población.

Los avances en tecnología permiten disminuir aún más la brecha de la exclusión a los mercados financieros, al lograr que las operaciones se realicen de una forma rápida mediante la innovación y manejo de medios digitales como la utilización del internet, dinero electrónico, entre otros; con el objetivo de alcanzar una reducción de costos de transacción a un mayor alcance posible.

La inclusión financiera digital brinda a las familias de bajos ingresos la oportunidad de acceder a servicios financieros formales que satisfagan sus necesidades de ahorro, crédito y seguros; utilizando la tecnología para acceder de forma rápida y sencilla, así como la creación de nuevos canales de pagos electrónicos. Sin embargo, para aprovechar esta innovación es necesario un cambio en la cultura y educación financiera de la población, que eleve su grado de entendimiento sobre los riesgos y beneficios, generando confianza en el sistema.

La finalidad del trabajo consiste en determinar el nivel de utilización de los servicios que actualmente ofrece el sistema bancario en las zonas rurales de la ciudad de Guayaquil, conformadas por las parroquias Puná, El Morro, Posorja, Progreso y Tenguel. Se evalúan por las siguientes secciones: uso de cuentas, pagos, canales financieros, ahorro y crédito; basados en cuestionarios aplicados por instituciones internacionales.

En el capítulo 1 se realiza un análisis de dos aspectos: el primero puntualiza la fundamentación teórica de la inclusión financiera detallando sus conceptos, dimensiones, barreras, importancia de su medición, además se conceptualiza los diferentes medios de pagos

tanto tradicionales como digitales; resaltando la implementación en el país del dinero electrónico, destacando sus ventajas y factores. Segundo, se describen casos de aplicación tanto de inclusión financiera como dinero electrónico en diferentes países del mundo analizando sus principales resultados.

Continuando con el capítulo 2, se explica el tipo y metodología de la investigación utilizada, la descripción de la población escogida y el cálculo de su muestra distribuida en las diferentes zonas rurales de Guayaquil. A su vez, define la fuente de información primaria, las técnicas de recolección de datos especificando las secciones que componen la encuesta y la presentación de los resultados obtenidos.

Además, el capítulo 3 presenta la ficha técnica del instrumento de medición, el perfil de las personas entrevistadas y los resultados de las encuestas acorde a la muestra calculada anteriormente. Se elabora un estudio a manera general por cada pregunta de acuerdo a las cuatro secciones, además se realiza un análisis de los datos estadísticamente significativos por parroquia, género, nivel de educación y edad.

Finalmente, en el capítulo 4 se comparan los resultados de las encuestas aplicadas y se evalúa el nivel de inclusión financiera de las parroquias rurales de Guayaquil, al contrastar con los datos obtenidos en Ecuador, América Latina y el Caribe, más los indicadores a nivel mundial. La información se obtuvo de instituciones como Banco Mundial y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones del Perú.

Planteamiento del tema

Entidades internacionales como el Banco Mundial (2014) y la Corporación Andina de Fomento (2014) han realizado estudios previos sobre medición de inclusión financiera y de capacidades financieras, incluyendo una muestra (1,000 y 1,200 encuestados respectivamente) de la población rural y urbana en Ecuador, obteniendo varios de indicadores que permiten su comparación con el resto de países encuestados.

Los índices de estos reportes permiten idealizar un panorama general a nivel de países. No obstante, resulta significativo conocer con mayor detalle los resultados específicos sobre inclusión financiera y la utilización de medios digitales por parte de las parroquias rurales del país, en donde el acceso a dichos servicios es limitado en comparación con las zonas urbanas que cuentan con un elevado desarrollo tecnológico y económico. Por esta razón, se lleva a cabo un estudio para medir el nivel de inclusión financiera digital que comprende exclusivamente a los habitantes de las cinco parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil, considerada de gran

importancia puesto que concentra la mayor densidad poblacional y representa la capital económica del Ecuador.

Delimitación del tema

Este trabajo se lleva a cabo en el cantón Guayaquil provincia del Guayas, a las personas mayores de 18 años que habitan en las cinco zonas rurales que son: Juan Gómez Rendón (Progreso), Morro, Posorja, Puná y Tenguel.

Justificación

La Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE, 2014) menciona que los niveles de bancarización en el país han aumentado de forma significativa en los últimos años, al registrarse un incremento del 33.5% en 2010 al 52.7% para julio de 2014. Este indicador demuestra que un poco más del 50% de los ecuatorianos cuenta con algún servicio financiero y se relaciona con el crecimiento del número de clientes de la banca privada de 5 millones en 2010 hasta 8.4 millones en el 2014.

Sin embargo, según el Banco Mundial (2015) la tenencia de una cuenta bancaria por adultos que viven en las áreas rurales del Ecuador corresponde al 48.2%, es decir menos de la mitad utiliza los servicios bancarios en estas zonas, por lo que se deben implementar mecanismos de fácil acceso y bajo costo que favorezcan a la integración de los sectores más lejanos.

Existen dos herramientas que han utilizado principalmente los bancos privados para fomentar la inclusión financiera en Ecuador: los corresponsales no bancarios y los medios digitales de pago. El uso de corresponsales no bancarios ha adquirido cada vez más protagonismo, especialmente en las poblaciones rurales con dificultades en el acceso a establecimientos y agencias de banca formales. Por su parte, la tecnología permite agilizar, facilitar y reducir los costos de transacciones financieras, por esto los bancos han desarrollado aplicaciones tecnológicas que faciliten el acceso a productos financieros de forma ágil e inmediata, convirtiéndose en un instrumento esencial para impulsar los niveles de inclusión financiera para personas de bajos recursos (ABPE, 2014).

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades, 2013) también resalta la importancia de la inclusión financiera en el Ecuador, mediante los objetivos detallados en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, específicamente en el objetivo ocho “Consolidar el

sistema económico social y solidario, de forma sostenible” del cual se destacan las siguientes políticas referentes a la inclusión financiera:

- Impulsar la nueva institucionalidad del sector financiero público, orientado a promover la transformación de la matriz productiva, la inclusión financiera democrática para la igualdad, la soberanía alimentaria, el desarrollo territorial y la vivienda de interés social.
- Implementar instrumentos complementarios de liquidez y medios emitidos centralmente y fortalecer el uso de medios de pagos electrónicos y alternativos.
- Fortalecer y consolidar un marco jurídico y regulatorio para el sistema financiero que permita reorientar el crédito hacia el desarrollo productivo, profundizar la inclusión financiera y mejorar su solvencia y eficiencia.
- Promover el uso y facilitar el acceso al Sistema Nacional de Pagos para el sector financiero popular y solidario.

Los estudios internacionales han demostrado que un amplio acceso a los servicios financieros representa un factor clave para lograr un crecimiento más incluyente y mejorar la calidad de vida de la población, porque permite que aquellos grupos tradicionalmente excluidos, personas y microempresas, puedan fortalecer su capacidad para cubrirse frente a situaciones adversas e imprevistas (Cueva, 2012).

Objetivos

Objetivo general.

Medir los niveles de inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico de la inclusión financiera a través de una encuesta realizada a las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil.
- Determinar cuáles son los medios digitales de pago más utilizados en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil.
- Comparar el uso de los medios tradicionales de pago vs los canales digitales.
- Identificar la percepción de las parroquias rurales de Guayaquil sobre el dinero electrónico como medio digital de pago.
- Discutir los resultados comparando con otros estudios relacionados.

Capítulo I: Marco general

1.1 Marco teórico

A continuación se expone la revisión literaria basada en estudios o publicaciones emitidas por instituciones internacionales, que detallan los conceptos básicos y teorías necesarias para el entendimiento de la presente investigación. Se recogen diversas definiciones, principales características e importancia sobre la inclusión financiera y los medios de pago más conocidos.

1.1.1 Inclusión financiera.

Center for Financial Inclusion (CFI) ha puesto en marcha su proyecto denominado Inclusión Financiera 2020, con el fin de tomar medidas que minimicen de forma significativa la exclusión para dicho año. En este proyecto se presenta una amplia definición sobre la inclusión financiera plena, tomando en cuenta los componentes y las características necesarias para su alcance.

Es un estado en el que todas las personas pueden tener acceso a una gama amplia de servicios financieros de calidad, proporcionados a precios asequibles, de manera conveniente y con dignidad para los clientes. Una gama de proveedores, en su mayoría privados, prestan los servicios financieros. Estos servicios llegan a todos los que puedan utilizarlos, incluyendo a los discapacitados, a las personas de bajos ingresos y a las poblaciones rurales. (Gardeva & Rhyne, 2011, p. 1).

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú (Midis) añade que dicha apertura hacia los servicios financieros debe brindarse en las condiciones adecuadas al entorno y a las necesidades de las personas; asimismo estas deben contar con la información completa y suficiente que les permita tomar decisiones acertadas sobre el servicio financiero a utilizar (Midis, 2011).

Por otra parte, el CFI indica que la inclusión financiera es integral cuando todas las personas en edad laboral pueden acceder al conglomerado total de servicios financieros de calidad, los cuales incluyen servicios de pago, ahorros, crédito y seguros; considerando que estos también se brinden a precios asequibles, en una forma conveniente y con dignidad para los clientes (CFI, 2009).

Guerrero, Espinosa y Focke (2012) mencionan como definición de inclusión financiera al “acceso y utilización de los servicios financieros formales por parte de la población excluida”

(p. 21). A su vez, esto conlleva a un mayor crecimiento económico, como consecuencia de la expansión en la capacidad adquisitiva y el incremento de la inversión.

Adicionalmente, una mayor apertura a los servicios financieros favorece la creación de oportunidades más equitativas que impulsan a mejorar el nivel de vida de las personas de un determinado país, también fomenta la justicia económica y permite que todos los ciudadanos puedan contribuir a la construcción de una sociedad y economía altamente productivas (CFI, 2009).

Este término ha sido ampliamente reconocido por representar uno de los aspectos fundamentales para contribuir a la reducción de los índices de pobreza y potenciar el crecimiento económico de un país, para lo cual existen estudios como The global finindex database 2014 publicado por el Banco Mundial que muestra la medición de los niveles de inclusión financiera en varios países, considerando que:

La inclusión financiera no es un fin en sí mismo, sino un medio para un fin, existe una creciente evidencia de que tiene beneficios sustanciales para los individuos. Los estudios demuestran que cuando las personas participan en el sistema financiero, son más capaces de iniciar y expandir negocios, invertir en educación, la gestión del riesgo, y asimilar los golpes financieros. (Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, & Van Oudheusden, 2014, p. 2).

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), esta inclusión debe promover el acceso fácil, oportuno y adecuado a una amplia gama de productos y servicios financieros regulados, difundiendo su uso por toda la sociedad incluyendo actividades de sensibilización y de educación financiera, para impulsar el bienestar e inclusión económica y social (Atkinson & Flore-Anne, 2013).

De igual manera, se puede interpretar a la inclusión financiera como el “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” (Heimann, Navarrete, O’Keefe, Vaca, & Zapata, 2009, p. 19).

El Banco Central del Ecuador (BCE) sostiene que la inaccesibilidad a los servicios financieros expresa una inequidad social, generando condiciones que aumentan la vulnerabilidad a la cual se enfrentan las personas de menores ingresos, por lo tanto es

denominada con de carácter prioritario en la política gubernamental (Arregui, Guerrero, Espinosa, Murgueytio, & Focke, 2012), además añade:

De esta manera, el fortalecimiento y profundización de los servicios financieros se ha convertido en una estrategia crucial para potencializar el desarrollo de los sectores de menores ingresos, especialmente de las economías rurales, pues un mayor acceso a servicios financieros: i) dinamiza las actividades de las pequeñas economías, ii) genera capacidades para aprovechar de forma óptima los recursos, iii) eleva los niveles de ingresos, y iv) disminuye las imperfecciones de los mercados, al contribuir en la activación de la economía a nivel local y nacional. (Arregui et al., 2012, p.12).

Por consiguiente, resulta crucial eliminar las barreras físicas para el acceso y el uso de servicios financieros, dado que probablemente estos son los obstáculos más grandes a los cuales se enfrentan los habitantes rurales. A manera de ejemplo, si una sucursal bancaria se encuentra ubicada a muchos kilómetros de distancia del área rural donde reside un potencial cliente, esta lejanía puede representarle un inconveniente e incluso desalentar la apertura de cuentas y el acceso a créditos (Kamran Ghalib & Hailu, 2008).

En Ecuador recientemente se ha constatado un significativo progreso respecto a la inclusión financiera, debido a un notable aumento en presencia por parte de las agencias de entidades bancarias y de las cooperativas de ahorro y crédito en todo el país. Si bien es cierto, existen tasas de crecimiento significativas sobre las colocaciones y captaciones del sistema financiero, pero se observa que la población de las zonas rurales aún requiere mayor inclusión en el mercado financiero (Mejía, Pallotta, Egúsqüiza, & Palán, 2014).

Es de gran interés social y económico conocer el impacto que el mayor acceso a los servicios financieros puede tener para el desarrollo de un país, pues su importancia ha sido sólidamente establecida en la investigación económica, donde mediante estudios se ha demostrado una alta correlación positiva entre la profundización del acceso a servicios financieros y el crecimiento económico (Arregui et al., 2012).

Entre los motivos que sustenta la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (Alide) respecto al beneficio del acceso a los servicios financieros por parte de la población, se menciona la amplitud de las opciones de medios e instrumentos disponibles para canalizar el ahorro y las modalidades de financiamiento, así como la reducción de márgenes y costos de intermediación. Esto facilita que los nuevos

emprendimientos puedan emerger y se aprovechen las oportunidades de inversión promoviendo un mejor uso del potencial productivo y un mayor crecimiento económico (Alide, 2014).

1.1.1.1 Barreras de la inclusión financiera.

Son múltiples las razones por las cuales existen personas que no forman parte del sector financiero, entre ellas se destacan: el alto costo de los servicios financieros, la finalidad de los productos ofrecidos no cubren las necesidades de los clientes y las calificaciones demasiado riesgosas otorgadas por las instituciones bancarias a los clientes de bajos ingresos (The Boston Consulting Group, 2011).

Mientras tanto Demirguc-Kunt & Klapper (2012) expresan que entre los mayores obstáculos enfrentados por la región de América Latina y el Caribe para el uso de cuentas formales en comparación con el resto del mundo en desarrollo se encuentran: elevados costos de transacción, falta de la documentación necesaria, falta de confianza y lejanía de los bancos respecto a sus hogares e incluso por motivos religiosos.

1.1.1.2 Medición de la inclusión financiera.

Medir la inclusión financiera ayuda a las instituciones públicas a emprender acciones enfocadas a diagnosticar el grado de inclusión financiera, identificar barreras de acceso, crear políticas mitigantes de la exclusión, monitorear y evaluar resultados; y para las empresas privadas es una herramienta utilizada en el diseño productos financieros que satisfagan las necesidades de los clientes (Demirguc-Kunt & Klapper, 2012).

El Banco Mundial a través del análisis de los indicadores publicados en The global finindex database (2012) expone que los indicadores pueden medir al menos tres dimensiones básicas: acceso, uso y calidad. Es relevante la aportación de Roa (2013), quien menciona que dichas dimensiones se componen por elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del lado de la demanda.

1.1.1.3 Dimensiones de la inclusión financiera.

1.1.1.3.1 Acceso.

Expresa el alcance de los servicios financieros tales como la penetración de sucursales bancarias en las zonas rurales, la existencia de barreras hacia los clientes cuando desean acceder a instituciones financieras como el costo de transacción, la exigencia de requisitos al momento de contratar algún producto o servicio, y las distancias que deben recorrer para hacer uso de ellos (Demirguc-Kunt & Klapper, 2012).

Roa (2013) añade que estas barreras dificultan a las personas encontrar instrumentos o servicios financieros adecuados a sus necesidades, por ende son excluidos de su participación en el sector financiero formal. En otro aporte similar, Beck y De la Torre (2006) consideran dentro de la dimensión de acceso, la existencia de tres tipos de limitaciones que son las siguientes:

- a) Geográficas: por la ausencia de sucursales bancarias en las zonas rurales remotas y escasamente pobladas que son más costosas de brindar servicios.
- b) Socioeconómicas: cuando los servicios financieros parecen inaccesibles a grupos específicos según su ingreso, clase social o etnia, ya sea por los altos costos, racionamiento, analfabetismo financiero o discriminación.
- c) De oportunidad: cuando se niega la financiación de algún proyecto rentable porque no cuentan con las garantías solicitadas.

1.1.1.3.2 Uso.

De acuerdo a Demirguc-Kunt & Klapper (2012) esta dimensión presenta cómo los clientes utilizan los servicios financieros a través del tiempo, por ejemplo se toma en consideración las variables como el número de transacciones realizadas por cada cuenta bancaria o el número de pagos electrónicos que efectúan las personas de una determinada región o país.

Sin embargo, Beck y De la Torre (2006) sostienen que en esta dimensión también se evidencia cuando las personas (a pesar de tener el acceso a los servicios financieros) muestran bajos niveles o ausencia de utilización de los servicios sea por razones como: falta de conocimiento o educación financiera, falta de ahorros, empleo o ingresos, falta de confianza en las instituciones financieras, miedo al endeudamiento o por consecuencias psicológicas de alguna discriminación del sistema financiero que hayan experimentado en alguna ocasión anterior.

1.1.1.3.3 Calidad.

Esta dimensión describe si los productos y servicios financieros que son ofertados por las entidades encargadas pueden realmente satisfacer las necesidades de los clientes, así como contar con la capacidad de respuesta al conocimiento y comprensión que poseen y demandan las personas sobre la utilización de los productos financieros (Demirguc-Kunt & Klapper, 2012).

La calidad o naturaleza del acceso y uso de los servicios financieros debe incluir indicadores que permitan cuantificar: la diversidad y adaptabilidad del producto a los clientes, la variedad y alternativas de los productos y servicios, su regulación y supervisión apropiada y las políticas de protección al consumidor financiero y de educación financiera (Beck & De la Torre, 2006).

1.1.1.4 *Importancia de la inclusión financiera.*

Según el Banco Mundial (2012) alrededor de dos billones de personas a nivel mundial no forman parte del sistema financiero; es decir, más de la mitad de la población adulta en el mundo y el 55% correspondientes al sexo femenino. La dificultad de acceder a cuentas de ahorro, tarjetas bancarias, líneas de créditos, microseguros, (etc.) por lo general implica que las personas recurran a modalidades rústicas o informales de financiamiento como amigos, familiares, prestamistas o simplemente guardan sus ahorros debajo del colchón.

Al incluirlos en el sistema financiero tienen múltiples beneficios como el uso de los diversos servicios y productos financieros ofrecidos por el sistema bancario; oportunidad de financiar proyectos de emprendimientos generadores de empleo y riqueza; adquirir activos que ayuden a crecer las medianas y pequeñas empresas obteniendo mayor rentabilidad y productividad; fomentar el ahorro y la inversión; cobertura de riesgos en casos de siniestros o eventualidades inesperadas y muchos otros beneficios, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que se encuentran en la pobreza.

Por esto, la inclusión financiera tiene como objetivo que todas las personas sin importar el nivel de ingreso, edad o sexo tengan entrada a los servicios y productos existentes en el mercado financiero asegurando estabilidad tanto a las familias como a las grandes y pequeñas empresas. No solo ayuda a las finanzas personales de los sectores más vulnerables sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad, aportando al desarrollo económico y social del país al implementar programas y políticas encaminadas a disminuir la pobreza, y por lo tanto, a incrementar la equidad y bienestar social.

1.1.1.5 *Microfinanzas.*

Las microfinanzas empezaron como pequeños microcréditos concedidos a personas de escasos recursos, pero hoy en día este término ha evolucionado de tal manera que actualmente, no solo se refiere al tema de responsabilidad social de ayudar a los más necesitados, sino que muchas instituciones financieras ven una oportunidad de negocio al brindar las herramientas

necesarias para generar ingresos y bienestar a las familias de las personas de pocos recursos, mediante el acceso a más servicios y productos financieros (CGAP, 2016).

Las microfinanzas se conocen como el conjunto de servicios financieros brindados por instituciones microfinancieras (IMF) que tiene como finalidad contribuir con la reducción de la pobreza al direccionar sus esfuerzos específicamente a microempresas ubicadas en zonas rurales que por su naturaleza no poseen la documentación formal requerida en las instituciones formales bancarias (Camacho, 2008).

1.1.1.6 Educación financiera.

Existen muchos factores incidentes en la inclusión financiera, Raccanello & Herrera (2014) expresan que la falta de conocimiento en temas financieros es un elemento principal en la mala administración del dinero, creando una limitación en el uso de productos financieros que ofrece el sector bancario y por consecuencia, ayudando a la recurrencia de las personas en la búsqueda del crédito informal. La OCDE define a la educación financiera bajo el siguiente enunciado:

Es el proceso a través del cual consumidores e inversionistas mejoran su entendimiento de los conceptos y productos financieros; y mediante la información, instrucción y orientación objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras que les permitan tomar decisiones informadas, saber a dónde recurrir por ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar y seguridad. (2005, p. 26).

Con la crisis financiera mundial las instituciones bancarias realizan esfuerzos para proveer a sus clientes herramientas de gestión para sus finanzas mediante la implementación de programas de educación financiera, desarrollar habilidades de evaluación de la información para toma de decisiones que inciden en largo plazo e impulsar el uso de nuevos productos (ABPE, 2011).

1.1.1.7 Inclusión digital.

A través del tiempo se han implementado nuevos canales acoplándose a las necesidades de los clientes desde instituciones financieras privadas y públicas, cooperativas, aseguradoras, compañías emisoras de tarjetas de crédito, corresponsales no bancarios, (etc.) Pero los avances de la tecnología han permitido disminuir aún más la brecha de la exclusión a los mercados financieros y que las operaciones se realicen de una forma rápida mediante la innovación y el manejo de medios digitales como la utilización del internet, el dinero electrónico o billetera electrónica y otros recursos más, con el objetivo de lograr una reducción de costos de

transacción y un mayor alcance posible. No obstante, para alcanzar dichos objetivos se debe crear un entorno responsable en el cual se genere un balance entre la estabilidad financiera y el mayor acceso al sistema bancario (Banco Mundial, 2014).

Con la inclusión digital se abre una gran puerta en especial a las pequeñas empresas que pertenecen a zonas rurales puesto que con la utilización de la tecnología permite tener acceso más rápido a financiamientos, implementación de nuevos canales de pagos electrónicos y la oportunidad de tener un historial crediticio aumentando la transparencia de las transacciones.

Si bien es cierto, con la ayuda de la digitalización se pueden incluir al sistema financiero formal un mayor número de personas, también se van creando nuevos riesgos que influyen no solo en la calidad de los servicios sino que pueden ser determinantes para su correcta utilización. De acuerdo a McKee, Kaffenberger y Zimmerman (2015), entre los riesgos más destacados se encuentran:

- a) Dificultad de realizar transacciones por interrupción de los servicios disminuyen la confianza de los usuarios.
- b) Complejidad de las plataformas implica una dificultad en su uso puesto que el grado de facilidad afecta el nivel de aceptación de los productos.
- c) Alta vulnerabilidad en la transparencia de los procesos ejemplo: cobros excesivos de comisiones o cargos adicionales.
- d) Menor seguridad en la privacidad de la información.
- e) Mayor exposición a los fraudes o robos cibernéticos.

1.1.1.7.1 Banca por celular.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (Inegi), es un servicio que permite efectuar transferencias entre cuentas de un mismo o de diferentes bancos, realizar pagos de créditos y tarjetas, pago de servicios, consulta de estados de cuenta, entre otras opciones. Se diferencia de la banca por internet debido a que su principal característica es la asociación del número celular del usuario a su cuenta bancaria; por consiguiente, no puede realizar operaciones personales usando este servicio a través de un celular ajeno (Inegi, 2015).

1.1.1.7.2 Banca por internet.

La Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) considera que la banca por internet o banca electrónica es “un servicio ofrecido por los bancos que permite a sus clientes efectuar ciertas operaciones bancarias desde una computadora que cuente con acceso a internet” (ASBA, 2016, párr. 1). Una de sus principales ventajas es el ahorro de tiempo porque

permite realizar operaciones con mayor agilidad, desde cualquier lugar y a cualquier hora (Banco Pichincha, 2016).

Entre las principales transacciones que pueden realizarse se encuentra la verificación de saldos y movimientos de las cuentas bancarias, solicitud de préstamos, transferencias, depósitos a plazos fijos, compra de moneda extranjera, información sobre tasas de interés y tasas de cambio, pago de servicios, pago de tarjetas, compra de tiempo aire para celulares, inversiones, entre otras (ASBA, 2016).

Otro aporte relevante de Inegi (2015), es que los clientes del banco pueden acceder a este servicio mediante el uso de una computadora, una tableta electrónica o incluso utilizando un celular inteligente. Este acceso puede ser a través de la página web del banco o mediante una aplicación específica que se puede descargar en los dispositivos electrónicos mencionados.

1.1.2 Medios de pago.

1.1.2.1 Efectivo.

Desde la creación de la moneda hasta la actualidad, el dinero posee un rol importante en la economía de cualquier país y cumple tres funciones primordiales: unidad de valor, depósito de valor y medio de cambio; aunque los medios de pagos han evolucionado acorde a las necesidades de los consumidores, hoy en día el efectivo es el medio más utilizado en el proceso de compra /venta de bienes o servicios. Como lo expresa el reporte emitido por Price Waterhouse Coopers (2015) “el 85% de las transacciones y el 60% del valor de las mismas se realizan con dinero contante y sonante” (p. 8).

En el mundo del comercio electrónico se utiliza el contrareembolso como medio de pago, que implica exclusivamente el uso del efectivo cuando el consumidor recibe el producto o servicio adquirido. Entre las características más relevantes se destacan: un cobro adicional por el envío hasta el lugar de destino y la incertidumbre por parte del vendedor en el caso que el comprador rechace el producto entregado (Martín, 2015).

1.1.2.2 Cheque.

Forma parte de los medios electrónicos de pago. Para tener una definición más clara, Ampuño, Granja y Del Pozo (2015) expresan que “es una orden de pago expedida contra un banco sobre fondos depositados en la cuenta del librador” (p. 6); en el ámbito de forma de pago, intervienen básicamente tres actores: el comprador, el vendedor y como antes se mencionó una institución financiera formal.

Con el auge del internet, este medio de pago ha perdido participación poco a poco con el paso del tiempo. Un ejemplo es el caso de España, según los datos del Banco Central Europeo, el 36% de los españoles utilizan el cheque para cancelar sus transacciones (Juncadella, 2004). En Ecuador, este sistema y los costos de las transacciones financieras están regulados por la Junta Bancaria y el Banco Central del Ecuador.

1.1.2.3 Tarjeta de débito/ crédito.

Actualmente, la mayoría de comercios tanto tradicionales como electrónicos innovan sus medios de pagos para brindar una mayor facilidad y comodidad a sus clientes. Estos tipos de pagos son los más comunes a nivel mundial, puesto que son emitidos por instituciones financieras formales y se crearon con el fin de ofrecer más seguridad al usuario titular de la tarjeta, al no tener la necesidad de portar dinero en sus bolsillos.

Una tarjeta de débito “sirve para utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que está asociada” (Banco de España, 2016). Entre las características principales están: permite al usuario retirar dinero en cualquier cajero automático o cancelar valores en los establecimientos aceptados, siendo la única condición tener fondos en su cuenta de ahorro o corriente; y no genera gastos por mantenimiento o cobro de interés.

Por su parte, la tarjeta de crédito es aquella que “permite disponer de una cuenta de crédito, facilitada por la entidad que la emite” (Banco de España, 2016); es decir, se puede realizar pagos hasta un cupo límite asignado por la institución financiera correspondiente sin la necesidad de disponer fondos en una cuenta en ese momento. Los comercios donde aceptan este medio de pago deben pagar una comisión sobre el monto que el comprador cancele. Las tarjetas más utilizadas son: Visa, MasterCard, American Express, entre otras.

Con el crecimiento del comercio electrónico y los pocos sistemas de seguridad, existe mucha desconfianza en el uso de este tipo de tarjetas; puesto que, el número de estafas y fraudes se acrecentó en los últimos años convirtiéndose en su principal barrera, como lo indica Aite Group en un estudio realizado en el 2014 “el 27% de los titulares de tarjetas han sido víctimas de un fraude en los cinco años anteriores a la realización de la encuesta” (Price Waterhouse Coopers, 2015, p. 61).

1.1.2.4 Transferencia bancaria.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) expone en su página *web* que las transferencias bancarias son los envíos de dinero efectuados por orden del cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (denominado ordenante) hacia otra cuenta designada

(denominado beneficiario). Si esta operación se realiza entre cuentas de un mismo banco se le denomina traspasos. (BBVA, 2016). Por otro lado, ASBA la define como un “método utilizado para trasladar dinero, no en forma física sino electrónica, entre dos cuentas bancarias” (ASBA, 2016, párr. 1).

1.1.2.4.1 Clasificación de las transferencias bancarias.

Considerando la clasificación publicada por el BBVA (2016), las transferencias pueden dividirse de acuerdo a distintos criterios como el del ámbito geográfico, por el medio o vía en que se realiza la transacción y por la rapidez con la que desea el cliente que se efectúe. Los bancos ofrecen varias alternativas para mover los fondos entre cuentas. En base a estos criterios se clasifican:

- a) Por el ámbito geográfico: se toma en cuenta al país de destino de los fondos según la residencia del ordenante. Cuando el ordenante y el beneficiario se encuentran en el mismo país se les conoce como transferencias nacionales. Y cuando el beneficiario se encuentra en un país distinto al del ordenante se consideran como transferencias exteriores o internacionales.
- b) Por el medio o vía en que se realiza la transacción: incluye a las transferencias realizadas personalmente desde una sucursal bancaria, mediante el uso de cajeros automáticos, por teléfono llamando a una línea habilitada únicamente por el banco y también a las transferencias por internet que son realizadas desde las áreas *webs* específicas de banca electrónica.
- c) Por la rapidez o en función del tiempo que necesita la transacción para acreditarse: depende de los días que tardan en abonarse los fondos transferidos a la cuenta de destino. Las clasifican a las transferencias en ordinarias cuando tardan entre uno y dos días hábiles en acreditarse y en transferencias urgentes cuando se abonan en la cuenta destino normalmente en el mismo día.

1.1.2.5 Tarjetas prepagadas.

Se caracterizan por almacenar una cantidad de dinero que es depositada previamente por el usuario, entre sus beneficios se encuentra evitar el desplazamiento con dinero en efectivo, descuentos y no necesitan activación de una cuenta bancaria. Se diferencia de la tarjeta de crédito porque el usuario no contrae una deuda al comprar porque la transacción solo se realiza si tiene saldo disponible en su tarjeta. Entre las más comunes se encuentran las tarjetas de

transporte (por ejemplo la tarjeta de la metrovía) o aquellas emitidas por cadenas de comercios (ASBA, 2016).

1.1.2.6 Dinero electrónico.

1.1.2.6.1 Definición.

Desde el trueque de productos alimenticios, progresando al intercambio de oro y metales, la implementación de la moneda y el papel billete hasta el uso de instrumentos más complejos como cheques, tarjetas de crédito o débito, (etc.) el ser humano con el pasar de los tiempos ha mejorado su sistema de pagos, no obstante la tecnología móvil avanza a grandes pasos como resultado los países, empresas y personas buscan nuevas formas y métodos para disminuir procesos y costos.

Actualmente los teléfonos celulares poseen la capacidad de transferencia y almacenamiento de información permitiendo la innovación en los instrumentos de pagos de las naciones alrededor del mundo logrando la creación del dinero electrónico, tal y como expresa Almazán y Frydrych (2015) “casi dos terceras partes de los mercados en América Latina y el Caribe (LAC) cuentan al menos con un servicio de dinero móvil en funcionamiento, con un total de 37 servicios de dinero móvil en 19 mercados.” (p. 6).

El término dinero electrónico cuenta con aproximadamente 412,000 resultados en los buscadores de internet más populares resultando difícil encontrar una definición exacta. Winn y De Koker (2013) expresan que es “la utilización de un teléfono móvil para depositar, retirar o transferir fondos, que tiene un gran potencial como instrumento de política para promover la inclusión financiera” (p. 156), mientras Guerrero et al (2012) lo define como:

Un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, y tiene estas características: i) es almacenado en un soporte electrónico; ii) es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor; iii) generalmente, se emite por un valor igual a los fondos recibidos...; iv) es convertible a dinero en efectivo en cualquier momento. (pp. 27-28).

A nivel mundial, Demircuc-Kunt et al. (2014) en su reporte de medición de inclusión financiera determinaron el porcentaje de penetración de dinero electrónico dando como resultado un 10% de porción de personas que poseen una cuenta electrónica móvil correspondiente a trece países del continente africano, continuando con el sur de Asia cuyo porcentaje de cuentas alcanza un 3%, seguido del LAC obteniendo un 2% y finalmente el resto de regiones en el mundo alcanza menos de 1% (p. 12).

1.1.2.6.2 Ventajas y riesgos.

Según The Boston Consulting Group (2011) las compañías de telecomunicaciones lideran las ejecuciones de programas de billetera móvil por cinco grandes ventajas que tienen sobre las instituciones bancarias: (a) se enfocan en todos los sectores y niveles socio-económicos de la población pues los servicios ofrecidos son más asequibles al consumidor; (b) más de seis billones de personas en el mundo poseen teléfonos celulares; (c) están en constante comunicación con sus clientes; (d) los usuarios tienen una mayor confianza en las operadoras móviles; y (e) poseen una infraestructura de redes y sistemas de alta calidad.

Las compañías proveedoras como M-Pesa, G-Cash, Wizzit, Tigo, Entel y Personal están encargadas de almacenar e intercambiar cantidades equivalentes de dinero físico por electrónico en Kenia, Filipinas, Sudáfrica, Bolivia, Chile y Paraguay respectivamente. Greenacre y Buckley (2014) en su estudio del uso de fideicomisos para proteger los fondos de los clientes expresan que existen tres riesgos claves en el uso del dinero electrónico:

- a) Riesgo de insolvencia: los proveedores utilizan el dinero de los usuarios para el pago de sus deudas quedando en imposibilidad de cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes.
- b) Riesgo de iliquidez: el proveedor usa el fondo de los clientes en inversiones para su propio uso por consecuencia no pueden convertir en dinero formal cuando sus clientes los requieran.
- c) Riesgo operacional: pérdida de dinero por fraude o mala administración por parte de los empleados o la empresa proveedora.

La implementación del dinero electrónico ha obtenido un rápido crecimiento alrededor del mundo que tiene como finalidad disminuir costos de infraestructura en agencias bancarias con la utilización del dispositivo móvil, facilitando a los usuarios reducir procesos, teniendo un mayor acceso a lugares donde antes no existía los servicios bancarios (Greenacre & Buckley, 2014). No obstante, en países donde los hogares utilizan con frecuencia este medio de pago tienen una mayor diversidad de los bienes que compran especialmente los destinados para la alimentación contribuyendo a la eliminación de barreras de inclusión financiera (Aker, Boumijel, McClelland, & Tierney, 2013).

1.1.2.6.3 Factores claves del dinero electrónico.

Para una exitosa ejecución de estos programa se identifica los siguientes elementos claves: (a) crear de leyes que regulen el uso del dinero electrónico asegurando protección al usuario y disminuyendo las formas de fraude digital; (b) definir el dinero electrónico para

delimitar el alcance y a su vez permita medir y controlar por parte de las entidades correspondientes; (c) identificar y las empresas emisoras autorizadas previamente por el banco central de cada país definiendo la naturaleza y el alcance de las transacciones a realizarse; (d) integridad y paridad del dinero electrónico; (e) limitar las actividades de los proveedores previamente establecidas por el banco central velando el uso lícito de los fondos de los clientes; (f) plataformas digitales y tecnologías adecuados por parte de las compañías proveedoras certificando la calidad de los servicios ofrecidos; (g) vigilar y supervisar (Dubón, 2013).

En economías emergentes el uso de servicios electrónicos es muy diferente a las implementadas por potencias mundiales por el grado de desconfianza que existe en los usuarios prefiriendo utilizar los medios tradicionales. Según las investigaciones realizadas por Cobert, Helms, & Parker (2012) en países como Kenia, Uganda y Sudáfrica determinaron tres pasos fundamentales que inciden en el lanzamiento de programas de dinero móvil:

- 1) Red de agentes: Los agentes son los encargados de estar en contacto con los usuarios convirtiendo el efectivo en dinero electrónico, manteniendo un número equilibrados de agentes en relación con la oferta y demanda que permita ser más rentable y productivo, además implementar programas de capacitaciones mantiene y mejora la confianza que tienen los clientes en el sistema.
- 2) Oferta de productos: el primer paso es crear una aplicación relevante para el usuario y que satisfaga sus necesidades financieras a través del dispositivo móvil como la adquisición o pago de servicios bancarios, a su vez genere volúmenes de ventas incentivada con una adecuada publicidad captando la atención de los usuarios.
- 3) Compromiso de las empresas: las compañías proveedoras deben estar en constante inversión para mejorar la calidad de los servicios promoviendo en los agentes un verdadero compromiso, obteniendo beneficios a medida que las personas vayan confiando en el sistema.

1.1.2.6.4 Dinero electrónico en Ecuador.

Según la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel) en su último reporte de penetración del Servicio Móvil Avanzado en el Ecuador, hasta marzo del 2015 existe un total de 16,174,686 líneas activas de telefonía celular (Arcotel, 2015). En la actualidad se busca implementar el uso del dinero electrónico como medida de inclusión financiera para que las mujeres y habitantes de zonas rurales incluyendo a los jóvenes obtengan un mayor acceso a los servicios que ofrece el sistema bancario.

La entidad gubernamental encargada de la ejecución de dicho proyecto es el BCE como lo expresa el artículo 94 del Código Orgánico Monetario y Financiero, a su vez, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en su artículo 3 de la Resolución No. 005-2014-M expresa que solo se puede emitir dinero electrónico contra depósitos o transferencia de dólares de los Estados Unidos de América. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014). De momento existen aproximadamente 72,000 cuentas abiertas y alrededor de 17,500 establecimientos autorizados para la emisión de este tipo de pago digital (El Universo, 2016).

El BCE implementó en diciembre de 2014 el sistema de dinero electrónico (SDE) y lo define como “El conjunto de operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico.” (párr. 1).

Entre los actores clave del SDE se encuentra (BCE, 2014, párr. 5):

1. Banco Central del Ecuador como Administrador.
2. Entidades reguladoras.
3. Canales tecnológicos - operadoras telefónicas fijas y móviles, operadores satelitales, operadores eléctricos, operadores TV, otros.
4. Macroagentes - empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sistema popular y solidario; que en su modelo de negocio mantienen una red de establecimientos de atención al cliente y están en la capacidad de adquirir dinero móvil, distribuirlo o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos que instituidos por el BCE.
5. Centros transaccionales - Todas las oficinas de atención de los Macroagentes, directas o corresponsales.
6. Personas.

La utilización del dinero electrónico tiene como beneficio: promover la educación y cultura financiera, reducción de costos transaccionales, disminución de la inseguridad y evasión de impuestos, mejoramiento de la competitividad en la creación de infraestructura y canales tecnológicos, generación de confianza en el sistema financiero, por parte de los usuarios, incremento del acceso a productos financieros, mayor transparencia, levantamiento de información sobre el sector no bancarizado para la creación de políticas oportunas en la reducción de la inequidad social (Jaime, 2014).

Lotz y Vasselin (2015) manifiestan que existen dos factores que inciden en la decisión de las personas en obtener dinero digital: el riesgo de robo que poseen los usuarios al tener efectivo y la probabilidad de ser capaz de utilizar los servicios de este tipo de pago. Por ende, en Ecuador los servicios son de fácil manejo entre los que se pueden mencionar están: (a) transferir dinero persona a persona; (b) comprar o vender; (c) depósitos, retiros y transferencia; (d) pago de servicio de facturas; (e) gestión de cobranzas; (f) compra de tiempo aire; y (g) consulta de saldo y movimientos (BCE, 2014).

1.1.2.7 Bitcoin.

1.1.2.7.1 Definición.

Con el uso del internet, el comercio electrónico se ha proliferado de tal manera que se han desarrollado nuevos modelos de negocios permitiendo tener un mayor acceso al mercado internacional, como consecuencia exigen que se innoven en nuevas formas de pago utilizadas especialmente por pequeñas empresas o compañías inclusivas. El bitcoin surgió como respuesta a la necesidad de efectuar transferencias de dinero en cualquier parte del mundo.

El grupo creador de esta Criptomoneda llamado bajo el seudónimo de Satoshi Nakamoto introdujo los primeros bitcoins en 2009 (Becerra, 2014) y Vásquez (2014) define como “un medio de intercambio electrónico a través de un protocolo y una red computacional *peer-to-peer*.” (p. 55), además Ortega (2012) indica que “se genera utilizando procesamiento de computadora gracias a un algoritmo, cualquiera puede generarla desde su casa, la moneda no tiene un soporte físico, no hay billetes ni monedas.” (p. 2).

Polasik, Piotrowska, Wisniewski, Kotkowski y Lightfoot (2015) expresan que desde el lanzamiento del bitcoin su uso en el cyberspacio se ha incrementa rápidamente logrando desde 2010 a 2014 un crecimiento de 12,000 a 2.1 millones transacciones realizadas; es decir, logrando tener gran impacto en el comercio electrónico siendo hoy aceptada como medio de pago de grandes tienes electrónicas como Microsoft, Dell, Virgin Galactic y Reddit.

1.1.2.7.2 Características.

- a) Libre: El bitcoin es un código abierto por lo que cualquier persona puede acceder a ella y generar criptomonedas desde su ordenador con los sistemas operativos más comunes como Windows, IOS, Linux o desde su teléfono celular, además todas las transacciones se almacenan en la red permitiendo acceder a cualquier persona la ruta de los fondos bitcoin transferidos (Becerra, 2014)
- b) Descentralización: la primera moneda virtual descentralizada: es decir, no posee ninguna supervisión por parte de instituciones gubernamentales como consecuencia las políticas aplicadas en los países no afectan a los *bitcoins*, a su vez, los fondos no pueden ser congelados ni rastreados teniendo el control de la transacción únicamente la persona que transfiere y recibe el *bitcoin* (Ortega, 2012).
- c) Volatilidad: Los bitcoins al no ser regulado bajo un organismo público, no pueden ser respaldados por oro ni metales como los medios de pagos tradicionales, de esta manera su respaldo es la confianza de los usuarios en la seguridad de los sistemas informáticos. Además, al ser también un medio de cambio como las divisas su precio suele ser muy volátil y dependerá de ley de oferta y demanda en el momento de su cotización, de esta forma funciona igual que una acción en el mercado de valores.

1.1.2.7.3 Ventajas y desventajas.

Entre las ventajas Palacios, Vela, & Tarazona (2015) expresa: (a) es utilizado en todas partes del mundo; (b) no necesita un intermediario porque las transacciones se realiza únicamente entre la persona que efectúa la compra y venta; (c) se puede acceder en cualquier momento vía internet; (d) posee un bajo costo de transacción en comparación con los medios tradicionales de pago; y (e) almacena grandes cantidades de *bitcoins* sin costo.

Asimismo Palacios et al (2015) expone que el uso de criptomonedas posee principalmente dos desventajas: (a) su alta volatilidad que puede ser considerado como una burbuja económica, a inicio de 2014 el *bitcoin* alcanzó un valor de mercado de USD 1,242 pero en pocos meses descendió a USD 900; y (b) los *bitcoins* son anónimos; es decir, para abrir una cuenta se utilizan seudónimos de 33 caracteres alfanuméricos dando a lugar que los usuarios puedan crear y manejar varias cuentas sin conocer la información del dueño del dinero. Bercholz indica, (2014, p. 5) “el bitcoin ha ayudado a la transferencia de aproximadamente 1.2 millones de dólares en venta de narcóticos ilegales... a través del uso de la moneda virtual”.

1.1.2.7.4 Seguridad y regulación.

Bitcoin asegura la protección de los monederos electrónicos de los usuarios, asimismo la legalidad y veracidad de las transacciones emitidas porque “utilizan una clave criptográfica verificadas por el sistema en el momento de la transferencia electrónica además un programa computacional identifica las transacciones de compra y venta llamado cadenas de bloque que forman un proceso de resolución matemática llamada mining.” (Vásquez, 2014, p. 56).

Existen muchos organismos internacionales luchando contra el lavado de activos y orientan sus esfuerzos para regular el uso de las monedas virtual en operaciones ilícitas siendo un gran desafío debido al alcance a nivel mundial. Estados Unidos, Alemania y Suiza reconocen a las criptomonedas como medio electrónico de pago, permitiendo crear leyes locales que permitan desarrollar el comercio electrónico. Sin embargo, Singapur, Finlandia y Canadá entre otros no la consideran como un tipo de moneda dando paso a al uso libre de este medio sin alguna regulación (De Filippi, 2014).

Tabla 1.

Diferencias entre bitcoin y dinero electrónico.

Variable	Bitcoin	Dinero Electrónico
Regulación	Descentralizado	Centralizado
Característica	Criptomoneda que se crean por medio de un software.	Formato digital de una moneda fiduciaria (USD, EUR, GBP).
Precio	Altamente volátil porque se rige bajo la ley de oferta y demanda.	Valorado en función de la moneda de cada nación.
Emisor	Comunidades a través de un proceso informático llamado minería.	Entidades como: Bancos Centrales, instituciones financieras, empresas de telecomunicaciones.
Respaldo	Confianza de los usuarios	Moneda fiduciaria de cada país.
Identificación del usuario	Anónimo, pues las cuentas se crean con seudónimos.	En la creación de una cuenta es indispensable la información del usuario.

Nota: Adaptado de “El bitcoin versus el dinero electrónico”, por Rotman, 2014, Washington DC, *Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP)*, 1-4.

1.2 Marco referencial

En esta parte se resalta la aplicación de la fundamentación teórica expuesta anteriormente, mediante la presentación de casos de éxito destacando sus experiencias y resultados en lo referente a la inclusión financiera y el uso del dinero electrónico en diferentes

países. Se muestra un análisis segmentado a nivel global, continental y en economías similares al Ecuador.

1.2.1 Inclusión financiera.

1.2.1.1 A nivel mundial.

The Global Findex database (Demirguc-Kunt & al., 2014) expone los resultados de las entrevistas realizadas a más de 150,000 adultos alrededor de 140 países, cubriendo temas sobre cómo las personas ahorran, hacen préstamos, realizan sus pagos y manejan el riesgo; generando más de 100 indicadores para medir la inclusión financiera de acuerdo al género, edad e ingresos del hogar. Entre 2011 y 2014, alrededor de 700 millones de adultos en todo el mundo se convirtieron en titulares de cuentas, reduciendo a un 20% la porción de adultos que no las tienen (conocidos también como los no-bancarizados). A nivel global el 62% de adultos tienen una cuenta, reflejando un aumento en comparación al 51% registrado en el 2011. Sin embargo, se encontró que gran parte de las mujeres y los adultos más pobres aún no poseen una cuenta bancaria.

En el 2014, el 94% de los adultos pertenecientes a las economías de altos ingresos de la OCDE reportaron tener una cuenta bancaria, mientras que en las economías en desarrollo solo se obtuvo el 54%. Se observan marcadas diferencias entre las regiones en desarrollo, pues sus datos sobre propiedad de cuentas oscilan entre el 14% en Medio Oriente y 69% en Asia Oriental y el Pacífico. La propiedad de cuenta es definida como la tenencia de una cuenta sea en una institución financiera o mediante un proveedor de dinero móvil. La diferencia entre ambas consiste en que la primera es creada en un banco u otro tipo de institución financiera (cooperativas de crédito o instituciones de microfinanzas); y la segunda permite acceder a los servicios mediante teléfonos móviles utilizados para el pago de facturas, envío o recepción de dinero, sin necesidad de acceder a una cuenta en una institución financiera (Demirguc-Kunt & al., 2014).

Tomando en cuenta a los adultos reportados como titulares de al menos una cuenta en 2014, el 60% de ellos tienen cuentas en instituciones financieras, el 1% tienen cuentas de dinero móvil y otro 1% tienen ambas cuentas. De estos datos, el análisis demuestra que mientras a nivel mundial solo el 2% tiene una cuenta de dinero móvil, en la región de África Subsahariana constituye el 12% aquellas personas que solo tienen cuentas de dinero móvil, en vez de tenerlas en instituciones financieras. (Demirguc-Kunt et al., 2014). Particularmente en Kenia, las transacciones de envío y recepción de dinero realizadas a través del servicio de banca móvil brindado por M-PESA superan los 375 millones de dólares mensuales, generando ahorros para

los usuarios de hasta 3 dólares por cada transacción en los gastos de servicios (Mauree & Gaurav, 2013).

Tabla 2.

Estudios sobre inclusión financiera a nivel mundial.

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestados	Metodología	Resultados
A nivel mundial (más de 140 países)	The Global Findex Databas e.	2014	Demirgüç-Kunt & al. (Banco Mundial)	Más de 150,000	Encuestas telefónicas y encuestas cara a cara	<ul style="list-style-type: none"> • 700 millones de adultos titulares de cuentas • 94% de adultos de economías de altos ingresos de la OCDE tienen una cuenta bancaria, en las economías en desarrollo solo el 54% • A nivel mundial solo el 2% tiene una cuenta de dinero móvil, en la región de África Subsahariana este rubro constituye el 12% • En Kenia, las transacciones de banca móvil por M-PESA superan los 375 millones de dólares mensuales.

Nota: Cuadro resumen del estudio sobre inclusión financiera realizado a nivel mundial, revisado en el marco referencial.

1.2.1.2 Países desarrollados.

1.2.1.2.1 Reino Unido.

Un estudio realizado en Reino Unido (Finney & Kempson, 2009), utilizó un análisis de regresión lineal para examinar las características sociodemográficas y personales de la población no bancarizada, incluyendo edad, sexo, estructura del hogar, etnia, empleo, situación socioeconómica, entre otras variables. Para esto se consideró a un individuo como no bancarizado cuando nadie en su hogar posee una cuenta bancaria, mientras que los bancarizados son quienes en sus hogares existe al menos una persona que posee una o más cuentas bancarias.

Los resultados se analizaron por separado para adultos inferiores y superiores a la edad de pensión estatal del país. Para ambos grupos, las variables más influyentes son la tenencia de una cuenta en la oficina de correos del Reino Unido (utilizada para recibir pensiones, beneficios y créditos de impuestos a las personas que no tienen una cuenta bancaria), nivel de ingreso del hogar, tenencia de vivienda (alquilada o propia) y la situación laboral. Otros factores que

afectan en menor proporción para los adultos de edad inferior a la pensión son la etnia, grado de educación, edad, país de domicilio y género. No obstante, para las personas correspondientes a la edad superior de pensión estas variables no son significativas porque su nivel de influencia es muy débil (Finney & Kempson, 2009).

Devlin (2005) establece cinco tipos de servicios financieros: cuentas corrientes, cuentas de ahorros, seguro de hogar, seguro de vida y la pensión (adicional a la pensión estatal) dando como resultado que las variables más influyentes son situación laboral, ingresos familiares y tenencia de vivienda, seguidos por el estado civil, edad y nivel de estudios.

Aquellos identificados como desempleados están más expuestos a ser excluidos de la totalidad de los servicios financieros. Las entidades financieras pueden valorarlos como grupos poco atractivos para la oferta de sus servicios, al no poder cumplir con las condiciones exigidas por las mismas (por ejemplo un pago mínimo mensual de la cuenta). Dentro de los ingresos del hogar y la tenencia de vivienda, por lo general las familias de bajos ingresos y que no cuentan con una casa propia suelen formar parte del grupo que no tiene acceso a los servicios financieros (Devlin, 2005).

Respecto al estado civil, las personas que se encuentran casadas o viven juntas son menos propensas a ser financieramente excluidas en comparación a los adultos que se mantienen solteros, están divorciados o separados. En lo concerniente a la edad, personas en edad de 16- 20 años son las más proclives a ser excluidas comparadas a otros grupos de edad, las probabilidades de exclusión disminuyen en proporción al aumento de edad. Muchas veces los jóvenes se autoexcluyen al no sentirse interesados en estos servicios y prefieren utilizar su dinero para el consumo más inmediato. En el nivel académico, un mayor rendimiento académico está asociado con menores probabilidades de exclusión financiera, lo cual pone en evidencia la posible relación entre la falta de conocimiento y comprensión, con el aumento de la exclusión financiera en las personas de menor rendimiento académico (Devlin, 2005).

1.2.1.2.2 Canadá.

En un estudio desarrollado por Grimes, Rogers, y Campbell (2010) se utilizaron los datos de una encuesta telefónica a nivel nacional, en la cual se identificaron dos principales conclusiones. Las personas con menos probabilidades de ser no bancarizados son los que han tomado algún curso en economía y negocios desde la secundaria y quienes demostraron un mayor nivel de comprensión de los conceptos económicos básicos. Esto resalta su incidencia

en la comprensión del sistema económico y la realización de cursos formales que expliquen el acceso a servicios financieros básicos para la población.

De acuerdo a Simpson y Buckland (2009) las teorías existentes sobre restricción del crédito se enlazan con la exclusión financiera, para evaluar cuál sería el impacto de estos cambios en la situación financiera de los consumidores de bajos ingresos. Para esto, desarrollaron un modelo que identifica la restricción del crédito y exclusión financiera relacionándolos a su vez con las características y el comportamiento del consumidor.

Para el modelo, utilizan las encuestas de seguridad financiera correspondientes al año 1999 y 2005 porque brindan datos consistentes de la restricción del crédito y exclusión financiera a lo largo de los años. Entre las medidas de exclusión empleadas se detallan la ausencia de una cuenta bancaria o un saldo cero, negación de tarjeta de crédito y el uso de alguna casa de empeño. El análisis sugiere la existencia de vínculos entre alfabetización financiera, educación formal, creación de activos, con la exclusión financiera y la restricción del crédito (Simpson & Buckland, 2009).

Tabla 3.

Estudios sobre inclusión financiera en Reino Unido y Canadá

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestas	Metodología	Resultados
Reino Unido	Regression analysis of the unbanked using the 2006-07 Family Resources Survey.	2009	Finney & Kempton	26,000	Estudios de regresión lineal utilizando Family Resources Survey	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados analizados por separado para adultos inferiores y superiores a la edad de pensión estatal del país. • Variables más influyentes: tenencia de cuenta en oficina de correos del país, nivel de ingreso del hogar, vivienda y situación laboral.

Tabla 4.

Estudios sobre inclusión financiera en Reino Unido y Canadá (continuación)

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestados	Metodología	Resultados
Reino Unido	A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK	2015	Devlin	15,880	Cuestionarios completados con entrevistas cara a cara	<ul style="list-style-type: none"> • Cinco tipos de servicios financieros: cuentas corrientes, cuentas de ahorros, seguro de hogar, seguro de vida y la pensión (adicional a la pensión estatal). • Variables más influyentes: situación laboral, ingresos familiares y tenencia de vivienda, estado civil, edad y nivel de estudios.
Canadá	High school economic education and access to financial services	2010	Grimes, Rogers, y Campbell	1,759	Encuestas vía telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Personas menos probables de ser no bancarizados son quienes han tomado algún curso en economía y negocios desde la secundaria y quienes demostraron un mayor nivel de comprensión de los conceptos económicos básicos.
	Examining evidence of financial and credit exclusion in Canada from 1999 to 2005.	2009	Simpson y Buckland	20,000 vivientes	Modelo para identificar restricción del crédito y exclusión financiera utilizando encuestas de seguridad financiera 1999 y 2005.	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de exclusión empleadas: ausencia de una cuenta bancaria o un saldo cero, negación de tarjeta de crédito y el uso de alguna casa de empeño. • El análisis sugiere la existencia de vínculos entre alfabetización financiera, educación formal, creación de activos, con la exclusión financiera y la restricción del crédito.

Nota: Cuadro resumen de los estudios sobre inclusión financiera realizados en países desarrollados Reino Unido y Canadá, revisados en el marco referencial.

1.2.1.3 África.

1.2.1.3.1 Kenia.

En este trabajo Johnson y Nino-Zarazua (2009) utilizaron los datos de encuestas sobre acceso financiero realizadas en Kenia y Uganda durante el año 2006 para investigar cuáles son los factores socioeconómicos, demográficos y geográficos que determinan el acceso y la exclusión de los servicios financieros, utilizando el concepto de “*financial access strands*” para identificar las categorías en que se dividen: formales, semiformales e informales.

Generalmente, se han identificado como factores claves del acceso a las variables empleo, edad, educación, género y geografía; sin embargo, en Kenia y Uganda se encontró que la variable geografía no corresponde a un factor de influencia relevante para el acceso a los servicios formales, a pesar de en otros estudios similares si se ha demostrado su importancia (Johnson & Nino-Zarazua, 2009).

1.2.1.3.2 Ghana.

Un claro ejemplo en donde se percata la exclusión financiera por la influencia geográfica es en África Subsahariana dado que la mayoría de su población no posee una cuenta bancaria básica y están excluidos económicamente de los principales servicios financieros; a través del estudio realizado por Osei-Assibey (2009) se examinan los principales determinantes de la exclusión financiera geográfica en las comunidades rurales y la demanda de una cuenta bancaria básica en los hogares en Ghana.

Mediante encuestas basadas en hogares rurales, se evidencia que las decisiones de los bancos para colocar una entidad bancaria o agencia están influenciados de forma positiva por elementos como: tamaño del mercado y nivel de infraestructura (instalaciones de energía y comunicaciones en la zona); y de forma negativa por el nivel general de inseguridad (delincuencia, conflictos, desastres naturales). Por otro lado, la demanda de una cuenta bancaria por parte de los hogares parece estar fuertemente impulsada por factores como precio, el analfabetismo, la etno-religión, relación de dependencia, el empleo y el nivel de riqueza, así como la proximidad a un banco (Osei-Assibey, 2009).

1.2.1.3.3 Nigeria.

En Nigeria, las cuatro quintas partes de la población no tienen acceso a los servicios financieros. Este grupo se caracteriza por recibir los ingresos más bajos, poseer menor nivel de educación, carecer de acceso a un teléfono móvil, tener poco conocimiento del sector financiero y menor número de documentos formales a su nombre y contar con mayores probabilidades de

ser mujeres. Gran parte del grupo muestra bajos niveles de confianza en la banca y mayor aversión al riesgo en términos financieros comparados al resto de la población (King, 2011).

Generalmente los hombres que cuentan con residencia en zonas urbanas, tienen mayores ingresos y número de documentos formales a su nombre, constituyen el grupo de las personas con acceso a servicios financieros. Su nivel de confianza en la banca es alto al igual que sus niveles de conocimiento del sector financiero, lo cual conlleva a una menor aversión al riesgo (King, 2011).

Sin embargo, en las áreas rurales existe un mayor acceso a los servicios financieros de tipo informal, representado por un 33% de los encuestados y compuesto en su gran mayoría por mujeres. Otro 54% de la población no tiene acceso a ningún tipo de servicio financiero sea de tipo formal o informal, tampoco realizan transacciones ni cuentan con servicios crediticios (King, 2011).

Tabla 5.

Estudios sobre inclusión financiera en África.

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestados	Metodología	Resultados
Kenia and Uganda.	Financial access and exclusion in Kenya and Uganda.	2009	Johnson y Nino-Zaraza	2,959	Utilizaron datos de encuestas sobre acceso financiero realizadas en Kenia y Uganda 2006.	<ul style="list-style-type: none"> • En Kenia y Uganda se encontró que la variable geografía no corresponde a un factor de influencia relevante para el acceso a los servicios formales, a pesar de que en otros estudios similares si se ha demostrado su importancia. • Establecieron el concepto “<i>financial access strands</i>” para identificar categorías: formales, semiformales e informales.

Tabla 6.

Estudios sobre inclusión financiera en África (continuación)

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestas	Metodología	Resultados
Ghana	Financial exclusion what drives supply and demand for basic financial services in Ghana?	2009	Osei-Assibey	8,687 hogares (396 comunididades rurales)	Datos tomados de la Encuesta de niveles de vida en Ghana 2009 (basadas en hogares rurales)	<ul style="list-style-type: none"> • Existe exclusión financiera por la influencia geográfica en África Subsahariana. • Los bancos están influenciados positivamente por tamaño del mercado y nivel de infraestructura para colocar una agencia bancaria; y de forma negativa por el nivel general de inseguridad. • Factores de demanda de cuenta bancaria: precio, analfabetismo, etno-religión, relación de dependencia, empleo y nivel de riqueza, proximidad a un banco.
Nigeria	The Unbanked Fourth-Fifths: Informality and Barriers to Financial Services in Nigeria. Institute for International Integration Studies.	2011	King	21,110	Datos tomados de la encuesta Finscope de Nigeria 2008	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro quintas partes de la población (compuesto mayormente por mujeres) no tienen acceso a servicios financieros. Reciben los ingresos más bajos, poseen menor nivel de educación, carecen de acceso a teléfono móvil, tienen poco conocimiento del sector financiero y menor número de documentos formales a su nombre. • Muestran bajos niveles de confianza en la banca y mayor aversión al riesgo en términos financieros comparados al resto de la población.

Nota: Cuadro resumen de los estudios sobre inclusión financiera realizados en Kenia, Ghana y Nigeria, revisados en el marco referencial.

1.2.1.4 América Latina.

La encuesta realizada por la CAF (Sanguinetti & al., 2011) toma como muestra a diecisiete ciudades latinoamericanas, entre ellas: Buenos Aires, Córdoba, La Paz, Santa Cruz, Río de Janeiro, San Paulo, Bogotá, Medellín, Quito, Guayaquil, Lima, Arequipa, Ciudad de Panamá, Caracas, Maracaibo, Montevideo y Salto, que fueron calificadas para este estudio por formar parte de las ciudades más representativas de sus respectivos países.

Entre las evidencias se encontró que en promedio el 51% de las familias de esta muestra tiene habilitada una cuenta en algún tipo de institución financiera (incluyendo instituciones microfinancieras). Respecto al acceso al crédito, se nota un nivel muy bajo pues solo el 12.3% de las familias han solicitado y mantienen una operación de préstamo vigente en alguna de estas instituciones. Sin embargo, del grupo de países encuestados se destacan Brasil y Uruguay al registrar un mayor acceso a las cuentas e inclusive al crédito, mientras que sucede exactamente lo contrario para Argentina y Venezuela, los cuales muestran los mayores rezagos del estudio, sobre todo en el ámbito de acceso al crédito (Sanguinetti & al., 2011).

Otro dato relevante aparece en Bolivia pues la utilización de instrumentos formales de crédito es muy elevada, comprendiendo niveles por encima del 80% de los usuarios de créditos. Esto ocurre a pesar de que Bolivia cuenta con un amplio desarrollo de sus sistemas microfinancieros y se considera como el país con el ingreso per cápita más bajo en comparación al resto de los países encuestados (Sanguinetti & al., 2011).

Si bien el acceso a los servicios financieros está relacionado de forma directa con el nivel de ingreso de las familias, su nivel de afectación (incremento o disminución) se da relativamente en una porción mínima. Es decir, si el ingreso aumenta, el uso de los servicios financieros se incrementa relativamente poco, por ende el problema de acceso no solo involucra a los sectores más pobres de un país sino que también abarca a gran parte de la población.

La tenencia de un préstamo se eleva del 8% en el quintil más pobre a solo el 22% en el quintil más rico. Estos resultados indican que los problemas u obstáculos que enfrentan las familias para acceder a servicios financieros –sobre todo los más sofisticados, como el crédito– podrían, en parte, estar asociados a problemas de monitoreo y cumplimiento de los contratos de deuda o inestabilidad macroeconómica, factores comunes para el conjunto de las familias (independientemente de su nivel de ingreso) y empresas de una economía determinada. (Sanguinetti et al., 2011, p. 20).

1.2.1.4.1 Perú.

En Perú se realizó la encuesta piloto de acceso y uso de servicios financieros (SBS & BID, 2012) que incluye a personas mayores de edad residentes en el área urbana de Lima Metropolitana y Callao, y en las zonas urbanas y rurales de Arequipa, Junín y La Libertad. Los datos muestran que el nivel de conocimiento sobre la ubicación de algún punto de atención (oficinas y agencias bancarias) es elevado en Lima y Callao. El 70% de los entrevistados utiliza el transporte público para dirigirse hacia estos puntos y el tiempo de llegada es una hora promedio.

Menos del 50% de los entrevistados ahorra, más del 60% lo hace mediante sistemas informales como “ahorro bajo el colchón”, o mediante juntas o panderos. Por el contrario, el 70% que ahorra mediante sistemas formales lo hace a través de bancos, con menor proporción en áreas rurales como Arequipa. Estos ahorros los utilizan para cubrir gastos de salud, educación, imprevistos y emergencias. Aproximadamente entre un 40% y 50% de los encuestados solicitaron un préstamo a los bancos, cajas municipales o financieras; para la ampliación o reparación de algún inmueble y uso para capital de trabajo. Solo el 20% de los encuestados disponen de una tarjeta de crédito, las obtienen a través de tiendas o supermercados en Lima, Callao y Arequipa; no obstante, las otorgadas por los bancos o instituciones financieras son las que más resaltan en Junín y La Libertad (SBS & BID, 2012).

El conocimiento de la banca por internet comprende el 35% de los encuestados, con mayores niveles en Lima y Callao. De este grupo, menos del 12% la utilizó para realizar algún trámite u operación. No obstante, su intención de uso registra mayores proporciones en La Libertad, Arequipa y Junín; pero disminuye en Lima y Callao. La banca móvil es incluso menos conocida en comparación a la banca por internet puesto que menos del 15% de los encuestados afirman conocer este servicio. Su uso es de poca significancia pues se mantiene en proporciones que no superan ni el 7%. La intención de uso del dinero electrónico es menor al 15% en las personas encuestadas e incluso existen quienes indicaron no conocerlo ni sentirse seguros sobre su correcto funcionamiento (SBS & BID, 2012).

1.2.1.4.2 Colombia.

La Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia presentaron un estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en su país, mediante encuestas efectuadas a 1,417 personas mayores de edad representativas de su población,

considerando tanto a usuarias como no usuarias de los servicios financieros. (Ipsos Napoleón Franco, 2015). En el mismo se identificó que el 95% de la población tiene un punto de acceso de una entidad financiera en su municipio, en ciudades principales e intermedias alrededor del 100% tiene acceso a oficinas, cajeros o corresponsales bancarios; mientras que en los municipios rurales representa el 84%. Nueve de cada diez personas utilizan el cajero automático para retiros de dinero en las ciudades principales. Aunque, cuatro de cada diez personas en los municipios rurales visitan las oficinas de las entidades financieras para retirar dinero (Ipsos Napoleón Franco, 2015).

El 67% de la población posee algún producto financiero, siendo los más usados los seguros (voluntarios u obligatorios), productos transaccionales (cuentas de ahorros, corriente, de nómina y cuenta de depósito gestionada a través del celular) y los aportes al sistema de ahorro para la vejez que son administrados por los fondos de pensiones (afiliación como empleado o como independiente). El 43% de la población cuenta con productos transaccionales, especialmente las cuentas de ahorros y de nómina; el 5% de la población reporta tener productos gestionados a través del celular. Sin embargo, El 57% no cuentan con productos transaccionales, siendo la principal barrera para su acceso los ingresos insuficientes (incluso falta de ingresos) sobretodo en las mujeres. Por otro lado, la autoexclusión se da cuando las personas deciden no tener productos transaccionales porque no los estiman necesarios, esta variable representa a dos de cada diez personas siendo su mayor proporción en las ciudades principales donde constituye tres de cada diez personas (Ipsos Napoleón Franco, 2015).

El 47% de los colombianos ahorran, de los cuales dos de cada tres lo hacen de manera informal. Las principales barreras para que el ahorro se realice de manera formal son los costos, la oferta de productos no cubre las necesidades de la población, baja rentabilidad, trámites, tiempo gastado en largas filas del banco y distancia. Los que más ahorran se encuentran en las ciudades principales y los de menor ahorro en los municipios rurales. Las principales razones de ahorro son para consumo, atención de emergencias o imprevistos y gastos hogareños (Ipsos Napoleón Franco, 2015).

1.2.1.4.3 Ecuador.

La CAF desarrolló una amplia encuesta con el objetivo de medir las capacidades financieras en los países andinos (Mejía et al., 2014), tomando en consideración a la población de países como Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia. De este mismo estudio, se desprende un informe exclusivo para Ecuador cuyos resultados más relevantes se plantean a continuación. La

gran mayoría de hogares elabora un presupuesto de forma muy general, cumplido aproximadamente por un 51% de los encuestados, siendo el sector rural donde menos se utiliza esta herramienta. Las personas de niveles socioeconómicos y educativos superiores, asalariados y residentes de zonas urbanas forman parte del 57% de los entrevistados que perciben un ingreso mensual estable.

El nivel de tenencia o uso de productos financieros es menor en la población ecuatoriana a pesar del alto grado de conocimiento de los mismos, por ejemplo la cuenta de ahorros es conocida por el 92% de las personas, convirtiéndose en el producto financiero más popular, dado que el 50% de ellos también posee una cuenta y un 38% ha elegido una en los últimos dos años. Sin embargo, existen grupos (corresponde al 31%) quienes declaran no poseer ningún producto financiero actualmente y un 39% confirman no haber elegido ninguno en los últimos dos años; es decir, aproximadamente un tercio de la población ecuatoriana aún no se encuentra “bancarizada”. Por consiguiente, se declara que “el conocimiento y la tenencia de productos financieros están positivamente relacionados con el ámbito urbano de residencia, el nivel educativo y el nivel socioeconómico”. (Mejía et al., 2014, p. 7).

También se encontró un segmento de la población que ahorra sin contar necesariamente con los servicios del sistema financiero; es decir, un 25% ahorra dentro de su hogar y solo el 19% utiliza una cuenta bancaria para guardar su dinero. Además resulta interesante conocer que el 41% de la población encuestada no se encuentra ahorrando activamente (Mejía et al., 2014).

Tabla 7.

Estudios sobre inclusión financiera en América Latina.

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestados	Metodología	Resultados
-------------	----------------	------------	--------------	-------------------------	--------------------	-------------------

A nivel latinoamericano	Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina.	2011	Sangui netti & al.	10,200	Datos tomados de la encuesta CAF 2010 sobre acceso a servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> • En promedio el 51% de las familias tiene habilitada una cuenta en algún tipo de institución financiera. • Solo el 12.3% de las familias han solicitado y mantienen un préstamo.
Perú	Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros	2012	SBS & BID	2,800	Selección aleatoria mediante método de Kish.	<ul style="list-style-type: none"> • Menos del 50% de los entrevistados ahorra, más del 60% lo hace mediante sistemas informales como “ahorro bajo el colchón”. • 35% conoce la banca por internet. • Intención de uso del dinero electrónico es menor al 15%.
Colombia	Estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia.	2015	Ipsos Napoléon Franco	1,417	Selección aleatoria simple sin reemplazo, selección de secciones cartográficas.	<ul style="list-style-type: none"> • 95% de la población tiene un punto de acceso de una entidad financiera en su municipio. • Ciudades principales: nueve de cada diez personas utilizan el cajero automático para retiros de dinero. Municipios rurales: cuatro de cada diez personas retiran dinero mediante visitas a las oficinas de las entidades financieras.

Tabla 8.

Estudios sobre inclusión financiera en América Latina (continuación)

País	Estudio	Año	Autor	# de encuestados	Metodología	Resultados
-------------	----------------	------------	--------------	-------------------------	--------------------	-------------------

Ecuador	Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos Informe para Ecuador 2014	2014	Mejía et al.	1,200	Encuestas cara a cara en hogares.	<ul style="list-style-type: none"> • Personas de niveles socioeconómicos y educativos superiores, asalariados y residentes de zonas urbanas forman parte del 57% de los entrevistados que perciben un ingreso mensual estable. • Conocimiento y tenencia de productos financieros están positivamente relacionados con el ámbito urbano de residencia, nivel educativo y nivel socioeconómico. • 25% ahorra dentro de su hogar y solo el 19% utiliza una cuenta bancaria para guardar su dinero. Además el 41% no se encuentra ahorrando activamente.
---------	---	------	--------------	-------	-----------------------------------	--

Nota: Cuadro resumen de los estudios sobre inclusión financiera realizados en América Latina, revisados en el marco referencial.

1.2.2 Dinero electrónico.

A medida que la tecnología avanza, los medios de pagos van innovando constantemente dando como resultado la sustitución de medios tradicionales por instrumentos de pagos en línea. Debido a esto se han implementado diversos programas de dinero electrónico en diferentes países del mundo según lo indica Groupe Speciale Mobile Association (GSMA) en su reporte anual de servicios financieros móviles para los no bancarizado realizada el 2014, el cual determinó que alrededor del mundo existen aproximadamente 299 millones de billeteras móviles abiertas, casi el doble de cuentas existentes en el 2012. Además se reportaron un total de 255 que ofrecen este servicio presentes en 89 mercados siendo la región Africana la más desarrollada en mercados con dinero digital.

Por su parte, Bourreau y Valletti (2015) determinaron que entre los servicios electrónicos más utilizados están: (a) la transferencia de dinero de persona a persona (P2P); (b) pagos en bloque; (c) pagos a comerciantes y (d) remesas internacionales. A continuación se muestran los resultados obtenidos en las diferentes regiones del mundo para su comparación y análisis.

1.2.2.1 Kenia.

Muchos países de africanos en especial los que se encuentran en el sur del desierto de Sahara no poseen un entorno favorable que ayude a la disminución de la inclusión financiera,

entre los retos que tienen están: la falta de infraestructura, el analfabetismo y la pobreza que en conjunto impiden que muchas personas puedan tener acceso a un servicio bancario. Actualmente y gracias al uso de los servicios digitales alrededor de 98 millones de personas poseen una cuenta de dinero electrónico (Raj, 2015).

En Kenia con una población de 44.55 millones de habitantes es la región que más éxito ha tenido en la implementación del dinero electrónico siendo un referente para la creación de diversos programas similares en todo el mundo. En sus inicios los sectores más vulnerables eran las zonas rurales, personas de bajos ingresos y especialmente el sexo femenino. En un estudio realizado se muestra que el 58% de las mujeres de bajos ingresos que habitan en zonas rurales poseen un teléfono celular, 31% puede tener acceso y 11% no tienen acceso a ningún tipo de dispositivo móvil; sin embargo, las que habitan en zonas urbanas que poseen un 61%, 11% y 5% respectivamente. Actualmente el 75% de la población utiliza el dinero electrónico como medio de pago mientras el 25% restante maneja los medios tradicionales (Nul et al., 2015).

En 2007, Safaricom, empresa dedicada a las telecomunicaciones, ejecuta el programa M-PESA que proviene de la letra “M por móvil y pesa que en Swahili significa dinero.” (Cedec, 2013, p. 69), su objetivo es dar respuesta a la falta de acceso a servicios financieros como barrera de inclusión las largas distancias que recorren las personas para llegar a una agencia financiera como señala Bourreau & Valletti (2015) el promedio de distancia entre sucursales bancarias es de 8 km en zonas urbanas mientras que en áreas no bancarizadas el promedio es de 16 km; es decir, el doble de lo normal. Además, antes de la implementación del programa entre los canales más comunes de envío de dinero eran por medio de amigos, familiares, oficinas postales, compañías que ofrecen transferencia de dinero como Western Union o en el último de los casos a través del sistema bancario (Raj, 2015).

Navarro y Ascencio (2015) recalcan el fácil manejo de M-PESA con tres simples pasos: a) adquirir una tarjeta SIM llenando un formulario con los datos del usuario, b) Realizar el cambio de efectivo en electrónico mediante recargas en los agentes previamente autorizados, c) transferir la cantidad deseada mediante un mensaje de Texto. Por estas ventajas M-PESA hoy en día tiene un gran éxito a nivel internacional contando con una red de 40,000 puntos de recargas en todo el país y posee alrededor de 19 millones de personas que transfieren, depositan, retiran dinero, pagan facturas y otros servicios que provee M-PESA.

Nyankora, Obara y Bituntu (2013) mencionan que los beneficios de tener un programa de dinero electrónico además del bajo costo, uso fácil del sistema y la reducción del tiempo de

las transacciones, también se debe fortalecer la seguridad del dinero y confiabilidad del servicio brindando protección al cliente, debido a esto entidades gubernamentales como la Autoridad de Comunicación de Kenia en conjunto con el Ministerio de Información y Comunicación promueven leyes que permitan incluir a los Corresponsales No Bancarios (CNB) como medida de eliminación de barrera inclusión financiera (Ondiege, 2015).

Entre los beneficios más destacados se encuentra: la innovación de redes, ampliación de cobertura generación de información de los sectores no bancarizados, regulación de tarifas de los servicios electrónicos, desarrollo del comercio electrónico y el crecimiento de 802.4 millones de personas en el mercado de telefonía Africana (Ondiege, 2015).

Este impacto ha logrado que otros servicios también se integren al sistema de Safaricom con el auge del uso del dinero electrónico como por ejemplo el Commercial Bank of Africa (CBA) con la creación del M-Shwari que ofrece a los usuarios acceso a préstamos de 30 días en tiempo real con un modelo de calificación basado en el historial de transacciones realizadas por el usuario que una vez aprobado es depositado en la cuenta de M-PESA (Raj, 2015).

1.2.2.2 América Latina y el Caribe.

“Casi dos terceras partes de los mercados en América Latina y el Caribe (LAC) cuentan al menos con un servicio de dinero móvil en funcionamiento, con un total de 37 servicios de dinero móvil en 19 mercados”. (GSMA, 2015, p. 6). Actualmente los programas de dinero electrónico no solo son impulsados por empresas de telecomunicaciones o instituciones bancarias como en el caso de Kenia o Filipinas sino que también el Estado forma parte fundamental buscando mecanismos que fomenten bienestar económico-social al país siendo ente regulador y emisor como es el caso de Ecuador y Perú.

1.2.2.2.1 México.

México es uno de los países latinoamericanos más desarrollados financieramente. “Alrededor del 58% de la población mayor de 18 años utiliza algún producto bancario directamente” pero datos que expresa el reporte del Banco Mundial realizado el 2011 muestra que el país Azteca el 27.4% de las personas poseen una cuenta en una institución financiera. Pese a los esfuerzos que se ha realiza para reducir la brecha de la inclusión financiera acuerdo con los datos de Global Findex (2014), a México le ha costado mejorar el acceso al financiamiento en las regiones rurales (Alonso, Fernandez, Hoyo, López, & Tuesta, 2013).

El dinero electrónico con el avance de la tecnología tiene más apertura en las personas aunque los medios tradicionales continúan siendo los más utilizados como lo revela GSMA (2015) “las sucursales (40%) y los cajeros automáticos (38%), los cuales se usan principalmente

para la realización de tres operaciones: retiro de efectivo, depósitos y consulta de saldo.” (p. 25) y los menos frecuentes son la banca por internet (5%) y la billetera móvil (2%) (Alonso et al., 2013).

Como lo expresa GSMA (2015) en países latinoamericanos las mujeres son un grupo vulnerable en la exclusión del sistema bancario al igual que en África, puesto que existen alrededor de un 33% de hombre tienen una cuenta bancaria mientras las mujeres apenas alcanza un 22%. Otro factor que influye en la inclusión es el nivel educativo, las personas que poseen una educación de tercer nivel tienen un mayor porcentaje de uso de cuenta sobre los que tienen una educación secundaria o primaria.

Uno de los modelos con enfoque a las personas de escasos recursos que se implementan en México es la Cuenta Express Bancomer, según Alonso et al. (2013) posee las siguientes características: (a) sus requisitos son los mínimos; (b) depósito inicial mínimo es de MXN100. (c) se usa por medio de una aplicación d) el número de teléfono es el número de cuenta bancaria, y, (e) disminuye los costos de transacción.

En este caso el modelo de emisión de dinero electrónico está controlado por las instituciones bancarias que se encargan de realizar las operaciones esenciales; sin embargo, Fernández, Llanes, López, Rojas y Tuesta (2014) detallan la modificación de la Ley de Instituciones de Créditos en 2010 para la implementación de cuentas simplificadas; es decir, la apertura de cuentas de depósitos que puedan ser emitidas además de agencias financieras por corresponsales bancarios y dispositivos móviles de forma sencilla permitiendo tener un mayor alcance en zonas de menor acceso a servicios bancarios.

1.2.2.2.2 Perú.

En Perú existe un ambiente favorable para que se efectúe con éxito la implementación del dinero electrónico junto con la dinamización del uso del teléfono celular que según el Centro de Investigación en Derecho Corporativo en el 2013, “el 61.8% de los hogares en áreas rurales tienen teléfono móvil, el 88.5% de hogares de Lima Metropolitana tienen teléfono móvil y el 87.4% de resto urbano tienen teléfono móvil” (Cedec, 2013, p. 55).

Alrededor de 11 millones de personas en Perú no cuentan con acceso a servicios financieros siendo los sectores más vulnerables las parroquias rurales y la población de bajos recursos, pese a las acciones emprendidas por instituciones privadas y públicas el nivel de bancarización es del 29%, (Cámara & Tuesta, 2014). Sin embargo, el gobierno suma esfuerzos mediante la ley N° 29985 del dinero electrónico aprobada en el 2012 que vela y regula la utilización de este medio de pago como instrumento de inclusión financiera realizando un

trabajo en conjunto con la Asociación de Bancos (Asbanc) para impulsar el proyecto “Modelo Perú”.

Este modelo consiste en crear una única plataforma abierta, encargada por la compañía Ericsson, que integre a las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE) debidamente autorizadas bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), en conjunto con las operadoras de telecomunicación y los usuarios en general permitiendo tener una mayor interoperabilidad; es decir, la integración de varios participantes en una sola red.

Este tipo de modelo es integral porque incluye a todas las partes involucradas logrando que los usuarios puedan encontrar diferentes servicios financieros como pagos, retiros, depósitos, (etc.) en una misma plataforma aprovechando las economías a escala permitiendo que tanto el estado, los bancos y compañías telefónicas obtenga beneficio por cada persona adicional que ingrese en el sistema (Bourreau & Valletti, 2015).

Rodríguez (2014) indica que el funcionamiento del modelo consiste por el siguiente proceso: el cliente efectúa la conversión de efectivo en dinero electrónico en un canal no bancario o agente perteneciente a las EEDE, sin necesidad de tener una cuenta bancaria, este valor será almacenado digitalmente en su dispositivo móvil, utilizando la infraestructura tecnológica de las operadoras telefónicas, para que el usuario pueda realizar transferencias, pagos, cobros, conversión en efectivo, (etc.).

Como lo expresan Cámara y Tuesta (2014) esta iniciativa busca: integrar a las personas bajos ingresos, habitantes de zonas rurales y mujeres con los servicios bancarios al realizar las transacciones financieras a través del teléfono celular; disminuir los costos de transacción con tarifas asequibles; reducir los requisitos para operar con dinero electrónico al necesitar únicamente el número de identificación para crear una cuenta y brindar al usuario una mayor seguridad al disminuir la probabilidad de robo al convertir el efectivo en dinero electrónico.

Tabla 9.

Modelos de dinero electrónico en el mundo.

Característica	Kenia	México	Perú	Ecuador
Nombre del Servicio Emisor	M-PESA Safaricom	Cuenta Express Banco Bancomer	Billetera Móvil Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE)	Dinero Electrónico Banco Central del Ecuador

Supervisor	Banco Central de Kenia	Banco Central de México	Superintendencia de Banca y Seguros de Perú	Banco Central del Ecuador
Año de lanzamiento	2007	2011	2014	2015
Penetración telefonía móvil	59%	50%	75%	100%
Resultados	Más del 67% de las personas tienen acceso a un servicio financiero	*Existen más de 2,170,000 de cuentas *En 2012 el 70% de depósitos en ventanilla, 16% transferencias electrónicas, 10% en corresponsales * Segmento el 65% es mercado abierto	*Perú es el país con mejor entorno para desarrollar inclusión financiera según Microscopio Global 2015 destacando el Sistema de Dinero Electrónico. *En la actualidad existen más de 120,000 usuarios	*En julio 2016 se incrementó de 50,000 a 83,000 cuentas *USD15,000 en devoluciones entre 1% y 4% del IVA como incentivo. *USD 739,000 se han manejado con dinero electrónico

Nota: Cuadro comparativo de los modelos de dinero electrónico revisado en el marco referencial y teórico.

Capítulo II: Metodología

2.1 Tipo de investigación

Se considera de carácter científico aplicado porque busca medir el nivel de inclusión financiera digital en base a trabajos realizados en otros países, mediante una investigación de campo utilizando encuestas en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil. A su vez, corresponde al tipo descriptivo cuantitativo dado que se analiza el grado de utilización de los medios electrónicos para el acceso a los productos o servicios financieros de la población encuestada, cuyos resultados se presentan de forma numérica.

Los datos del estudio se muestran en forma estática considerando su ejecución durante el mes de julio de 2016. El método empleado es lógico-inductivo incompleto por simple enumeración porque se toma una muestra representativa de la población escogida, para medir su nivel de inclusión financiera digital. Se identifica de tipo racional porque a través de los resultados obtenidos se puede llegar a una conclusión en general. La recolección de la información se lleva a cabo de forma colectiva a cargo de las autoras.

2.2 Metodología

La metodología consiste en la aplicación de encuestas directas que incluyen preguntas en su mayoría de tipo cerrada y en menor proporción las de tipo abierta. El diseño del instrumento fue realizado en base a cuestionarios validados por instituciones internacionales como el Banco Mundial, IPSOS-Napoleón Franco (Colombia), Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México, que fueron aplicados en diferentes países. El cuestionario se aplicará a los habitantes de las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil: Juan Gómez Rendón (Progreso), Morro, Posorja, Puná y Tenguel.

Es importante señalar que inicialmente se realizó una encuesta piloto considerando una muestra aleatoria de 30 personas que no pertenecen a las parroquias rurales pero con características similares a la población. El objetivo de esta encuesta piloto es evaluar la consistencia de la misma, en la cual se constató falencias respecto al orden de las preguntas que se corregirán para su posterior aplicación a la muestra calculada previamente.

2.3 Fuentes de información

Los datos son de tipo primario, pues la recolección de la información se efectuó mediante encuestas realizadas en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil.

2.4 Población

Guàrdia & Però (2001) expresan que una población “es el conjunto de todos los elementos que tienen en común una o varias características o propiedades.” (p. 11). Para determinar el número total de personas se tomaron en cuenta a los habitantes mayores a 18 años correspondientes a las cinco parroquias rurales de Guayaquil obteniendo los datos en su último reporte de población y vivienda realizado en 2010 publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), se registra un total de 38,994 habitantes (INEC, 2010). Como lo muestra la Tabla 7, se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 10.

Población por parroquias rurales de Guayaquil.

Parroquia rural	Población
Juan Gómez Rendón (Progreso)	7,947
Morro	3,377
Posorja	15,290
Puná	4,517
Tenguel	7,893
Total	38,994

Nota: Adaptado de “Información censal cantonal: Población por grupos de edad, según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento” por INEC, 2010.

2.5 Muestra

Como lo indica Juez y Díez (1997) la muestra “es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma” (p. 95). Para establecer el número de personas a encuestar con la finalidad de medir la inclusión financiera en las zonas rurales de Guayaquil se aplica la fórmula con un nivel de confianza del 95% y un error del 5% para calcular el tamaño de la muestra obteniendo el siguiente resultado.

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

A continuación se detalla el cálculo de la muestra:

Tabla 11.

Cálculo de la muestra.

Variables	Datos	Definición
N	38,994	Total de la población
Z	1.96	Nivel de confianza
P	0.5	Probabilidad de éxito
Q	0.5	Probabilidad de fracaso
N.C	95%	Nivel de confianza
E	0.05	Error muestral
N	380.41	Total de la fórmula
N	384	Muestra con Función Redondeo más
N	462	Total de la Muestra con 20% de contingencia

El resultado de la fórmula de la muestra es de 380.41; sin embargo, las encuestas se realizaran por número de personas por lo cuál se utiliza la función de excel redondear más. Para la recolección de la información se distribuye proporcionalmente el número de encuestados conforme el porcentaje de representación que posee cada una de estas parroquias con respecto a la población. La tabla 9 muestra el cálculo de la distribución de encuestas.

Tabla 12.

Muestra por parroquia.

Parroquia rural	Población	Porcentaje	Encuestas por parroquia	Redondear más
Juan Gómez Rendón (Progreso)	7,947	20%	77.5	78
Morro	3,377	9%	32.7	33
Posorja	15,290	39%	149.2	150
Puná	4,517	12%	44.1	45
Tenguel	7,893	20%	77.0	78
Total	38,994	100%	380.41	384

Para mantener el nivel de confianza deseado, se ha agregado un 20% adicional de contingencia al número de encuestas por parroquia, debido a la posible pérdida de datos que pueda generarse al momento de aplicar el instrumento de medición. Esto da como resultado un total de 462 encuestas como lo muestra la Tabla 10.

Tabla 13.

Muestra por parroquia más contingencia.

Parroquia rural	Encuestas	Contingencia	Redondear mas
Juan Gómez Rendón (Progreso)	78	93.6	94
Morro	33	39.6	40
Posorja	150	180	180
Puná	45	54	54
Tenguel	78	93.6	94
Total	384		462

2.6 Técnicas de recolección de datos

La recolección de los datos se efectuará desde el 9 al 17 de julio de 2016 mediante entrevistas cara a cara con los encuestados, con una duración promedio de 10 a 15 minutos por persona. El diseño del cuestionario está dividido en cuatro secciones para su respectivo análisis y tabulación, siendo distribuidas de la siguiente manera:

- Sección A: Cuentas
- Sección B: Pagos
- Sección C: Ahorro y crédito
- Sección D: Canales Financieros

2.7 Presentación de resultados

Posterior a la aplicación de las encuestas en las diferentes parroquias rurales de Guayaquil, se realiza el proceso de tabulación de la información recopilada utilizando Excel de Microsoft Office y SPSS Statistics como herramienta principal para elaboración de cuadros, tablas y gráficos estadísticos que permitan un mejor análisis y comprensión de los resultados obtenidos.

Capítulo III: Presentación de resultados

3.1 Ficha técnica

Tabla 14.

Ficha técnica de los resultados

Variable	Descripción
Nombre y objeto de la encuesta	Encuesta para medir la inclusión financiera digital en las zonas rurales de la ciudad de Guayaquil.
Ámbito	Parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil.
Universo	Población de 18 años en adelante.
Unidad de muestreo	Adultos que viven en las cinco parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil (Progreso, El Morro, Posorja, Puná y Tenguel).
Tamaño	462 encuestas (384 inicial + 78 de contingencia).
Distribución de encuestas por parroquia	Progreso (94), El Morro (40), Posorja (180), Puná (54) y Tenguel (94).
Diseño muestral	Muestreo probabilístico porque todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Muestreo aleatorio conglomerado porque el tamaño de la población es demasiado grande y a su vez se divide en cinco zonas rurales, por ende se aplica un muestreo aleatorio simple correspondiente al número de habitantes por cada zona geográfica.
Tipo de encuesta	Entrevista personal.
Número de preguntas formuladas	63 preguntas.
Tipo de preguntas aplicadas	En su mayoría son de tipo cerradas.
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95%, el error de muestreo es de $\pm 4.5\%$ para las características de los encuestados.
Prueba de fiabilidad (Alfa de Cronbach)	Alfa de Cronbach: .731 = aceptable. La elaboración del cuestionario está basada en las preguntas del Global Findex 2014 validadas previamente por el Banco Mundial. Por ende, se acepta el nivel de fiabilidad para el formulario.
Fecha de realización de las encuestas	Del 9 al 17 de julio del 2016.

3.2 Perfil de encuestados

3.2.1 Distribución de la muestra por parroquia.

Las parroquias con mayor número de personas encuestadas es Posorja con un 38.96%, seguido de Progreso y Tenguel con la misma cantidad de habitantes equivalente al 20.35% cada uno, mientras que las zonas de Puná y El Morro poseen 11.69% y 8.66% respectivamente. Estos porcentajes coinciden con el cálculo de la muestra que se determinó en el capítulo anterior y fueron determinados según datos tomados del INEC en su último Censo Poblacional y Viviendas.

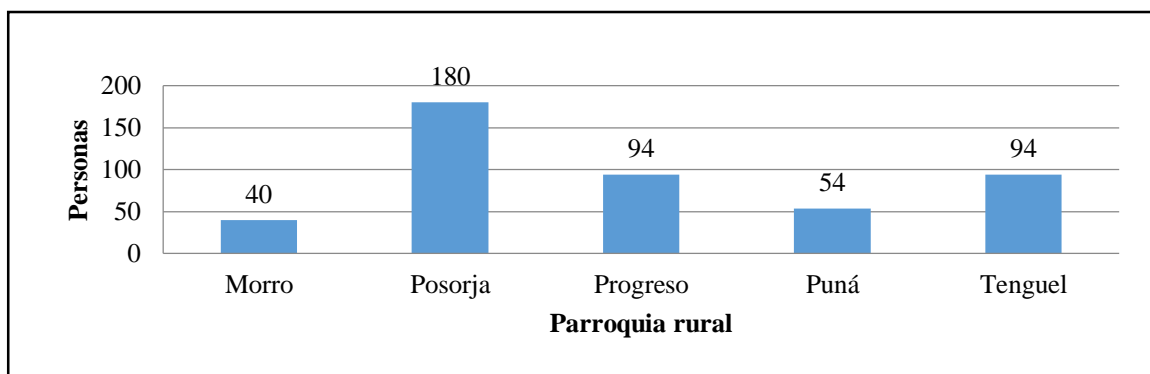


Figura 1. Distribución de la muestra por Parroquia; Media: 2.02, Asimetría: -0.242, error estándar de asimetría: 0.114.

3.2.2 Distribución de la muestra por género.

Por su parte, la distribución por género de los habitantes perteneciente a zonas rurales se conforma de la siguiente manera: de las 462 personas encuestadas el 62.3% son hombres dando como resultado una mayor presencia del género masculino sobre el total de encuestados, mientras que el 37.7% son mujeres. Cabe resaltar que la encuesta se aplicó durante los fines de semana, por lo que la gran parte de las personas se encontraban junto con sus familias y los hombres como jefes de hogar eran los que respondían las preguntas.

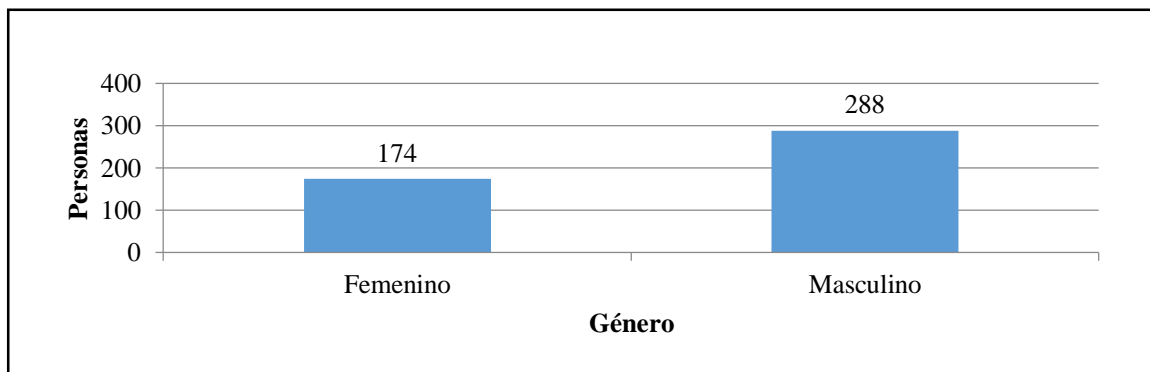


Figura 2. Distribución de la muestra por Género; Media: 0.62, Asimetría: -0.511 error estándar de asimetría: 0.114.

3.2.3 Distribución de la muestra por nivel de educación.

Según expresa la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) en su artículo 39 estipula tres niveles de educación escolarizada: inicial, básico y bachillerato; por su parte, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en su artículo 118 indica que existen los siguientes niveles de formación: técnico o tecnológico superior, tercer nivel y cuarto nivel. La distribución de la muestra según el nivel de educación expresa que el mayor porcentaje de personas poseen un bachillerato con 48.70%; mientras que el 43.07% de la muestra aseguran tener un ciclo básico. Los porcentajes más bajos obtenidos son los de educación superior con el nivel técnico alcanzando un 5.84%, en tanto que el 2.38% respondieron contar con un título de tercer nivel y ninguno de los encuestados posee un título de cuarto nivel.

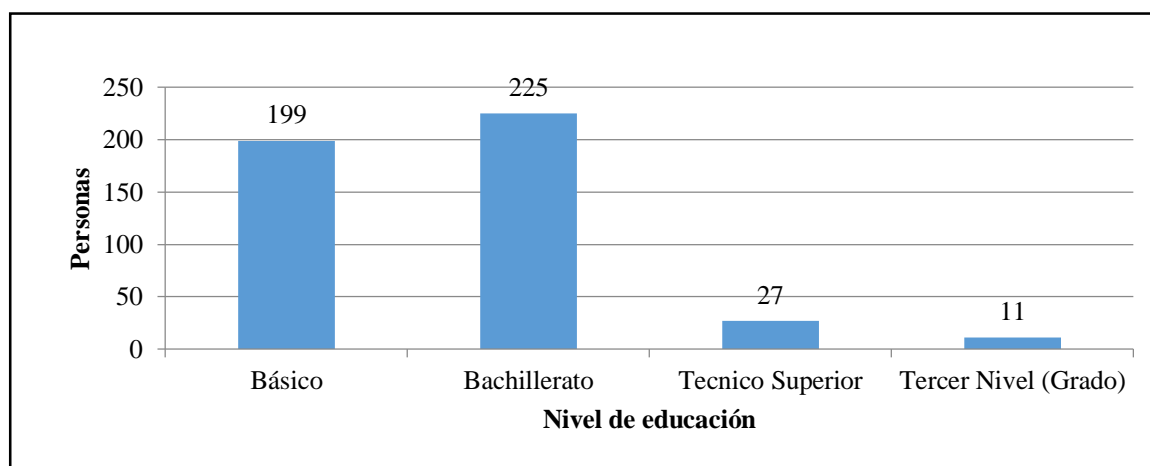


Figura 3. Distribución de la muestra por nivel de educación; Media: 0.68, Asimetría: 0.965 error estándar de asimetría: 0.114.

3.2.4 Distribución de la muestra por edad.

La encuesta de medición de inclusión financiera digital se aplicó a personas mayores de edad; es decir, aquellas que tienen 18 años en adelante. Según la distribución de la muestra por el rango de edad se destacan los siguientes resultados: a) Las personas encuestadas en las cinco parroquia rurales de Guayaquil tienen en promedio 42 años; y b) La edad con más frecuencia de la muestra es de 45 años seguido de personas con 23, 35 y 50 años entre los que se resaltan.

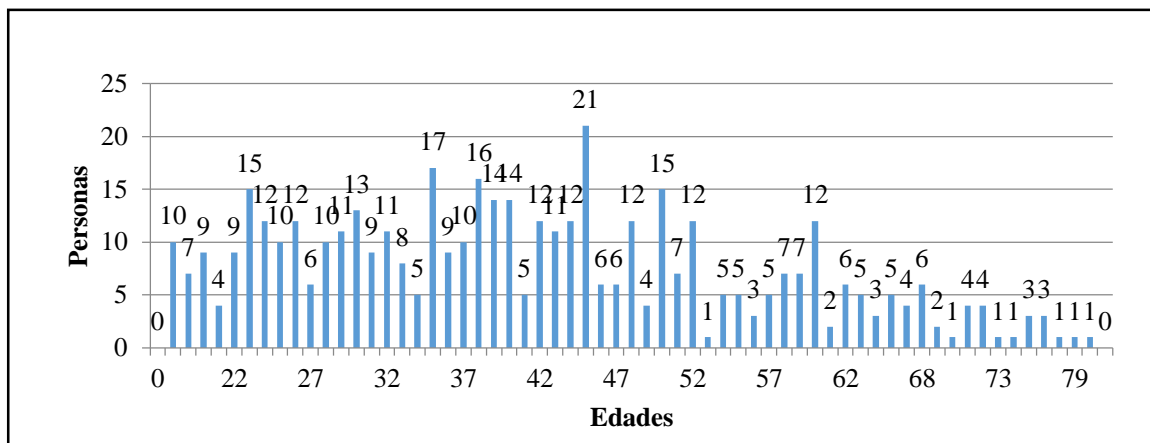


Figura 4. Distribución de la muestra por edad; Media: 41.38, media: 40, moda: 45; desviación estándar: 14.697.

3.3 Resultado y análisis de la encuesta

3.3.1 Sección A: Cuentas.

3.3.1.1 Pregunta 1. ¿Actualmente tiene usted una cuenta personal o conjunta con otra persona en alguno de los siguientes lugares: un banco, unión de créditos, cooperativas de ahorro y préstamos, instituciones de microcrédito, u otro tipo de institución financiera formal?

Con el fin de conocer el uso de cuentas bancarias en las zonas rurales de la ciudad de Guayaquil, los resultados mostraron que la mayoría de las personas correspondiente al 55.41% manifestaron no poseer este tipo de producto financiero, mientras que el 44.59% confirmaron tener una cuenta en un banco, unión de crédito, cooperativas u otro tipo de institución financiera.

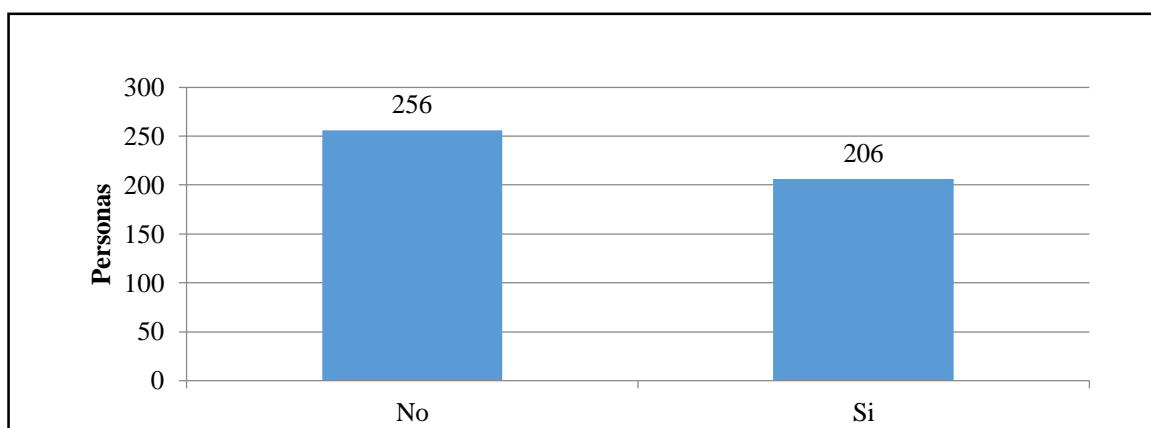


Figura 5. Personas que poseen una cuenta en institución financiera formal.

Del total de mujeres encuestadas, el 63.2% manifestaron no tener cuenta y solo el 36.8% indicaron poseerla. En el caso de los hombres, existe casi una paridad entre ambas respuestas dado que el 50.7% de ellos indican no tener cuenta pero el 49.3% restante si tiene. Es decir, el porcentaje de tenencia de cuenta es menor en las mujeres en comparación a los hombres. Esta tendencia suele presentarse porque en las familias de dichas parroquias es común que los hombres trabajen y tomen las decisiones respecto al dinero del hogar, por ende tienen más probabilidades de poseer una cuenta para depositar sus ahorros o recibir su sueldo; por el contrario, las mujeres se dedican mayormente al cuidado de los hijos y del hogar.

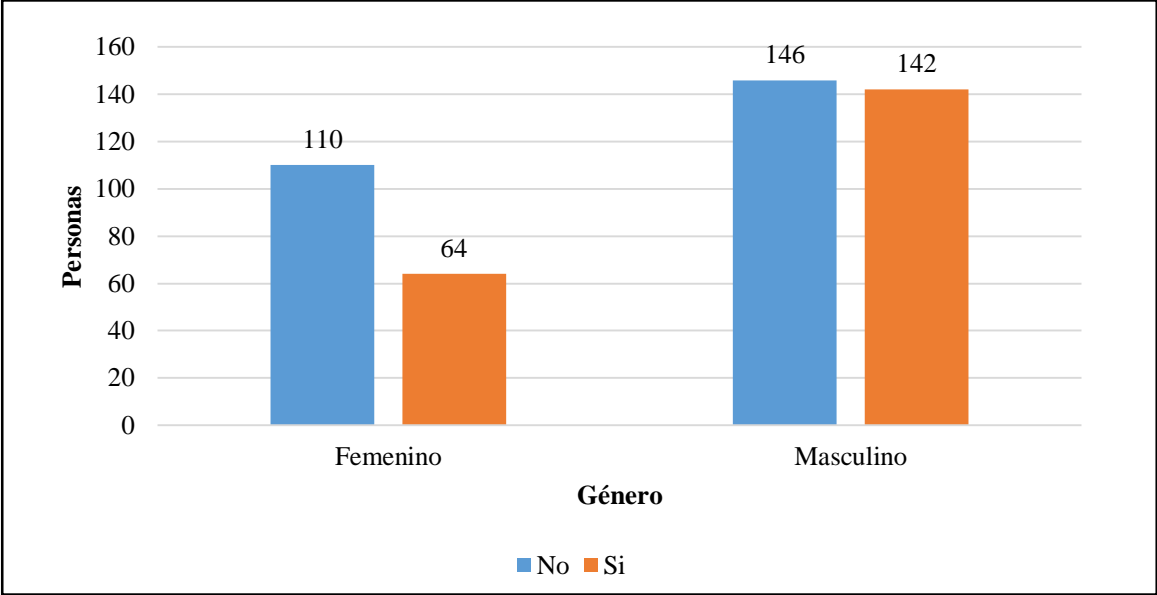


Figura 6. Personas que poseen una cuenta bancaria por género; correlación de Spearman: rho = 0.122.

El nivel de educación incide significativamente en la tenencia de cuentas de los encuestados. Del 55.4% del total de la muestra que respondieron no tener este producto financiero, el 54.3% son de nivel básico, seguido por los de bachillerato con 41.4%, los técnicos superiores representan un 4.3% y ninguno aseguró tener un título de tercer o cuarto nivel. Por otro lado, del 44.6% de personas que si tienen cuenta en una institución financiera formal, el 57.8% de ellos son bachilleres, 29.1% de nivel básico, 7.8% técnicos superiores y 5.3% poseen un título de tercer nivel, mostrando así los niveles más altos de escolaridad de la muestra.

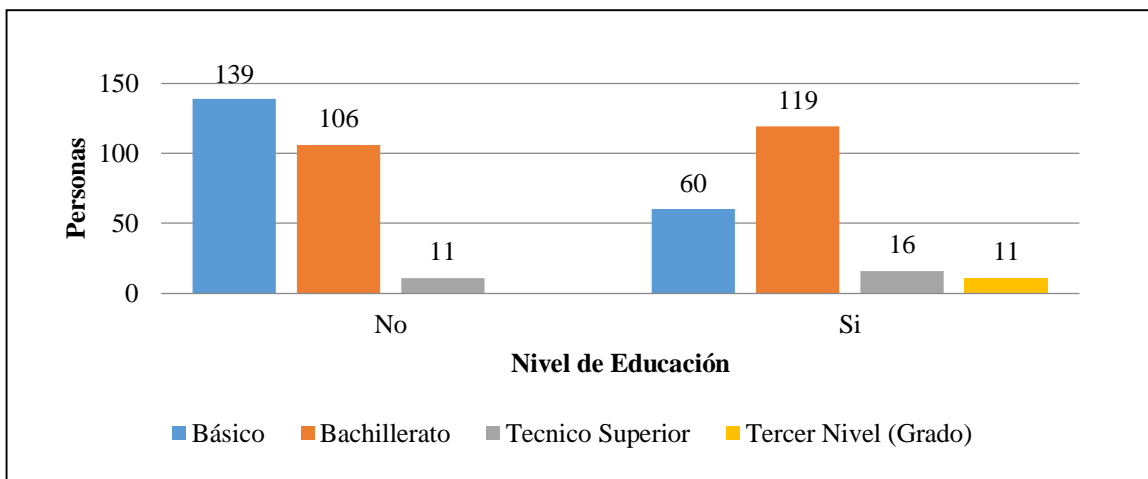


Figura 7. Personas con cuenta bancaria por nivel de educación; correlación de Spearman: rho = 0.272.

La edad influye de modo inverso en la apertura de cuentas bancarias. Es decir, entre mayor edad tienen, es menor el porcentaje de personas que disponen de este servicio financiero. Los resultados alcanzados son los siguientes: entre los rangos de edades con mayor participación correspondiente a las personas no poseedoras de cuentas están aquellos mayores a 61 años con el 14.8%, seguidos por quienes su edad oscila entre 52 y 60 años con el 12.9%. Cabe resaltar que las personas menores de 24 años en su mayoría dependen económicamente de sus padres y actualmente no se encuentran laborando por ende, la cantidad de jóvenes no poseedores de cuentas es mayor con el 18%. Sin embargo, entre los que disponen de cuentas bancarias, los rangos con mayor participación son: de 36 a 40 años con un 17%, seguido por 25 y 30 años con el 16.5%, además el rango entre 46 y 51 años posee un 13.1%.

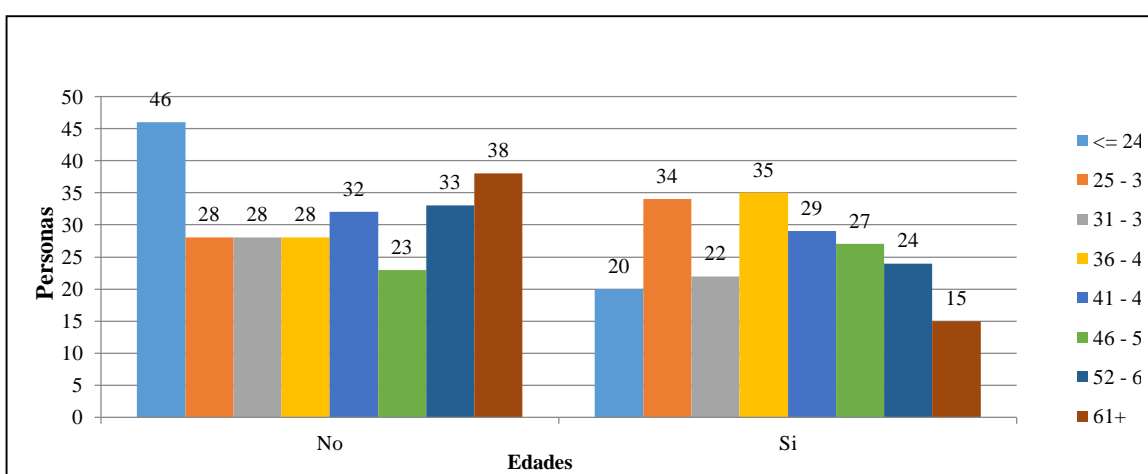


Figura 8. Personas con cuenta bancaria por edad; correlación de Spearman: rho = -0.019.

3.3.1.2 *Pregunta 2. Razón por la que usted personalmente no tiene cuenta en el banco, ni en ninguna otra institución financiera formal.*

Del 55.41% de las personas que respondieron en la pregunta anterior no poseer una cuenta en una institución financiera formal, se consultó la razón principal siendo el 31.64% por ingresos suficientes para depositar o retirar, el 20.31% porque las instituciones financieras se encuentran muy lejos para poder acceder a este producto financiero, el 14.45% respondieron que existe en su familia alguien con una cuenta por consiguiente no necesitan la apertura de otra y finalmente el .1% corresponde a los exigentes requisitos.

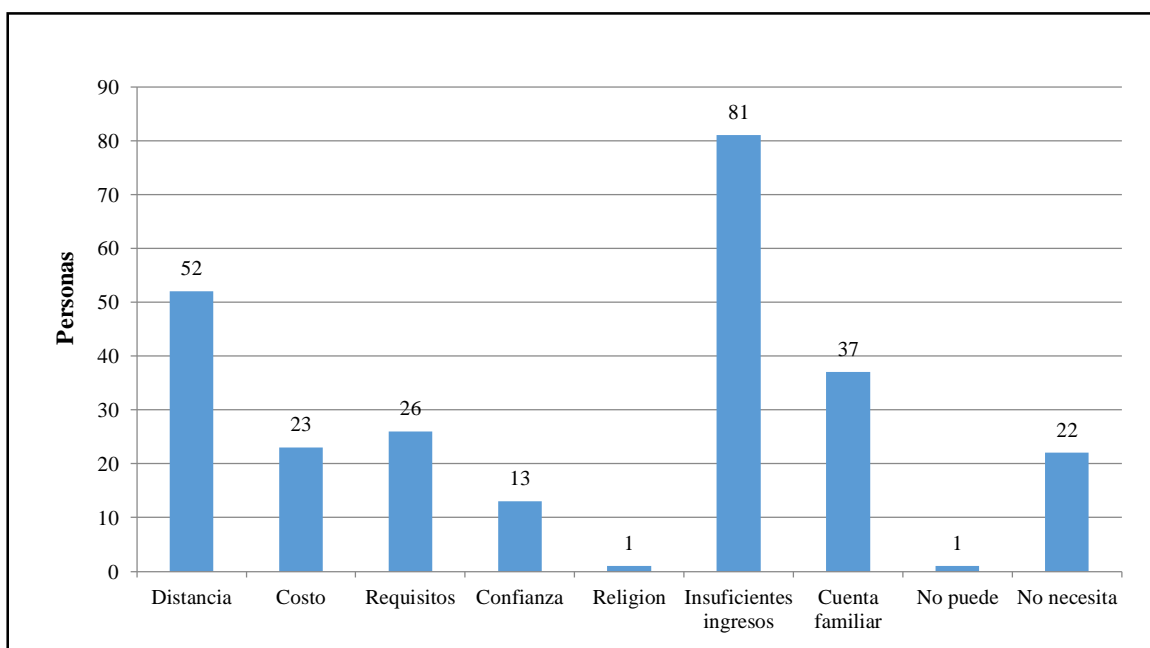


Figura 9. Razón no tiene una cuenta en institución financiera.

3.3.1.3 *Pregunta 3. ¿Tiene usted personalmente una tarjeta de débito?*

Tomando en cuenta que una tarjeta de débito está conectada a una cuenta en una institución financiera para el retiro de dinero inmediato, del 44.59% de encuestados que indicaron tener una cuenta en un banco, unión de crédito, cooperativas u otro tipo de institución financiera, el 76.7% de ellos manifestaron tener actualmente una tarjeta de débito y el 23.3% restante contestaron no poseerla.

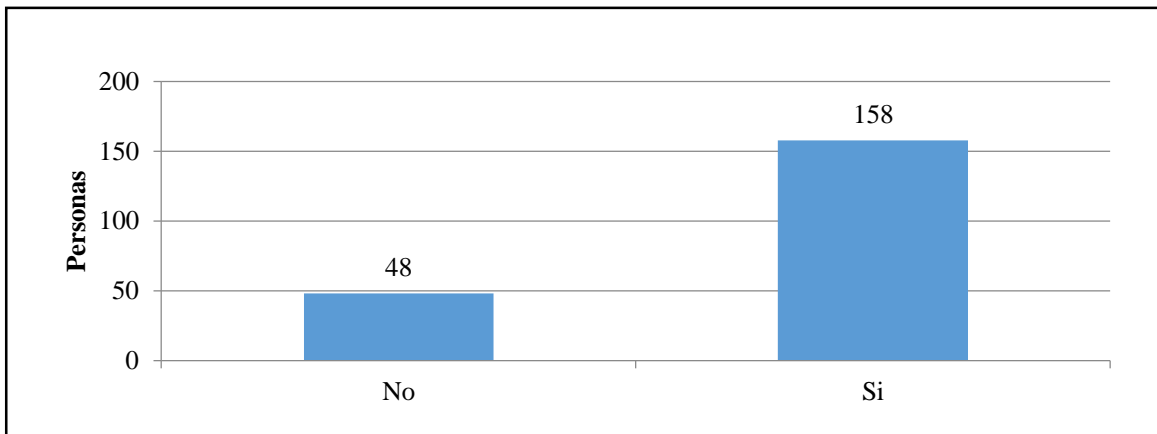


Figura 10. Personas que tiene tarjeta de débito.

En relación con las parroquias rurales donde habitan las personas que disponen una cuenta en una institución financiera formal, las zonas con mayor número de tarjetas de débito son Progreso correspondiendo al 89.58% de encuestados, el 86.95% en Puná y el 80.26% en Posorja; por el contrario, en Tenguel y El Morro cuentan con un menor grado de participación al obtener un 56.76% y 59.09% respectivamente.

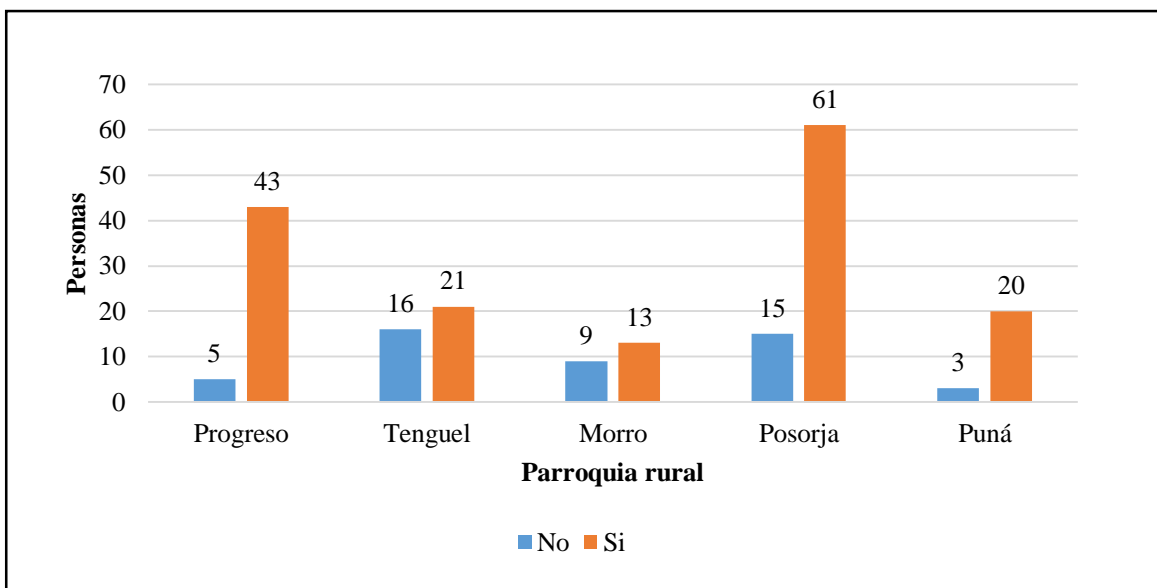


Figura 11. Personas que tienen tarjeta de débito por parroquia; correlación de Spearman: rho = 0.028.

3.3.1.4 Pregunta 4. *¿Ha usado usted personalmente su tarjeta de débito para hacer una compra directamente en los últimos 12 meses?*

Para conocer el uso de la tarjeta de débito en las parroquias rurales, se consultó específicamente a las personas que manifestaron tener actualmente este tipo de producto en la pregunta anterior. Los resultados indican que el 62.03% de las personas con tarjeta de débito la han utilizado en sus transacciones comerciales durante los últimos 12 meses y el 37.97% restante mostraron una negativa ante su uso.

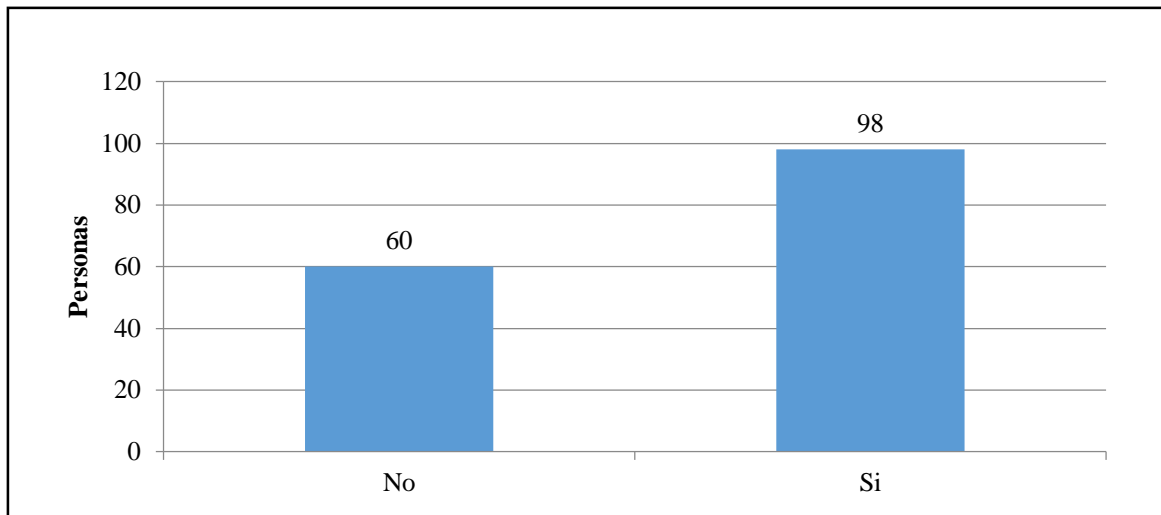


Figura 12. Uso de tarjeta de débito.

En Progreso, El Morro y Posorja es común para los encuestados utilizar la tarjeta de débito para realizar compras en algún establecimiento que las acepte. Sin embargo, el 52.4% de encuestados en Tenguel y el 55% en Puná manifestaron no utilizarlas para realizar compras, se debe principalmente a que realizan pagos por montos bajos o porque les da desconfianza realizar este tipo transacciones como lo muestra la siguiente figura.

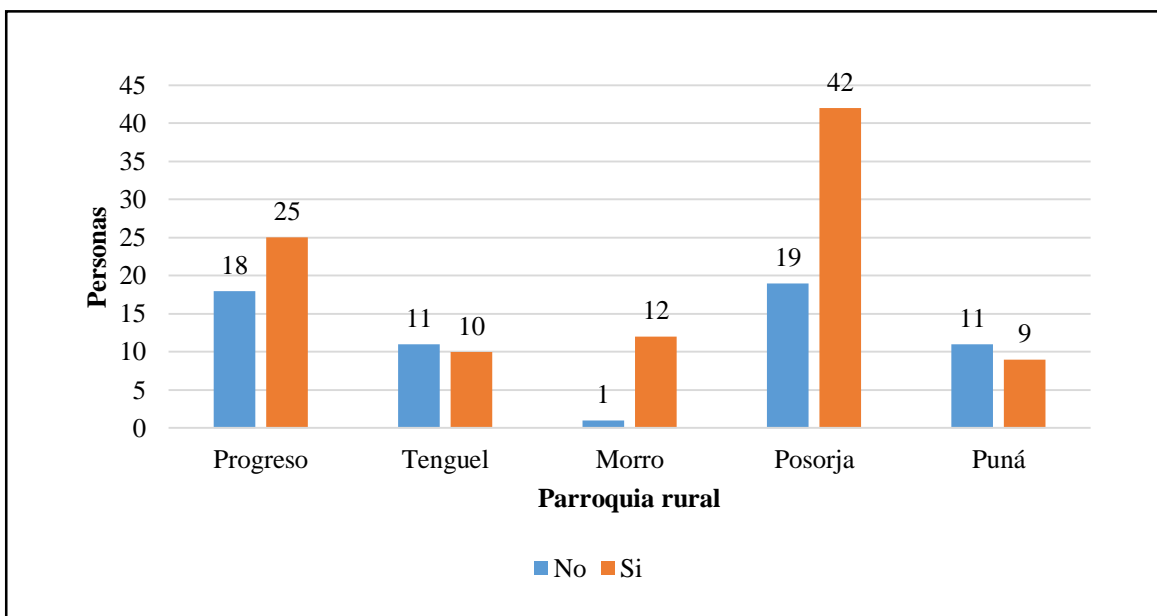


Figura 13. Uso de tarjeta de débito por parroquia; correlación de Spearman: rho = 0.007.

3.3.1.5 *Pregunta 5. ¿Tiene usted personalmente una tarjeta de crédito?*

Se indicó previamente a los encuestados poseedores de cuenta que una tarjeta de crédito les permite tomar dinero prestado para hacer pagos o comprar cosas, y su balance se puede pagar posteriormente. Conociendo esto, se consultó si actualmente poseen una tarjeta de crédito, siendo el 82.04% de ellos quienes negaron tener este tipo de tarjeta mientras que un 17.96% revelan beneficiarse de este producto financiero.

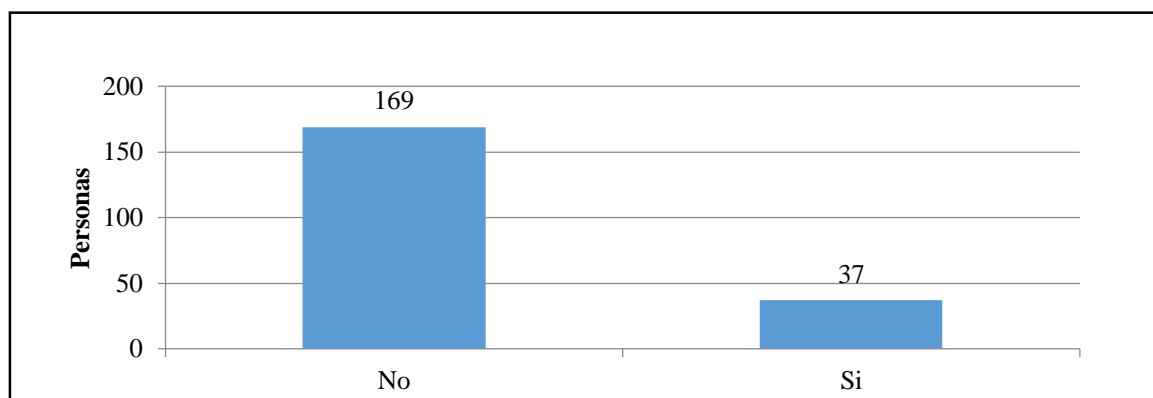


Figura 14. Personas que tienen tarjeta de crédito.

3.3.1.6 *Pregunta 6. ¿Ha utilizado usted su tarjeta de crédito en los últimos 12 meses?*

Con el fin de conocer el uso de la tarjeta de crédito en las parroquias rurales de Guayaquil se realizó esta pregunta exclusivamente al grupo de personas que manifestaron tener actualmente una tarjeta de crédito. Los resultados indican que el 72.97% de las personas poseedoras de tarjetas de crédito, la han utilizado en sus transacciones comerciales durante los últimos 12 meses y el 27.03% restante mostraron una desaprobación ante el uso de este producto financiero.

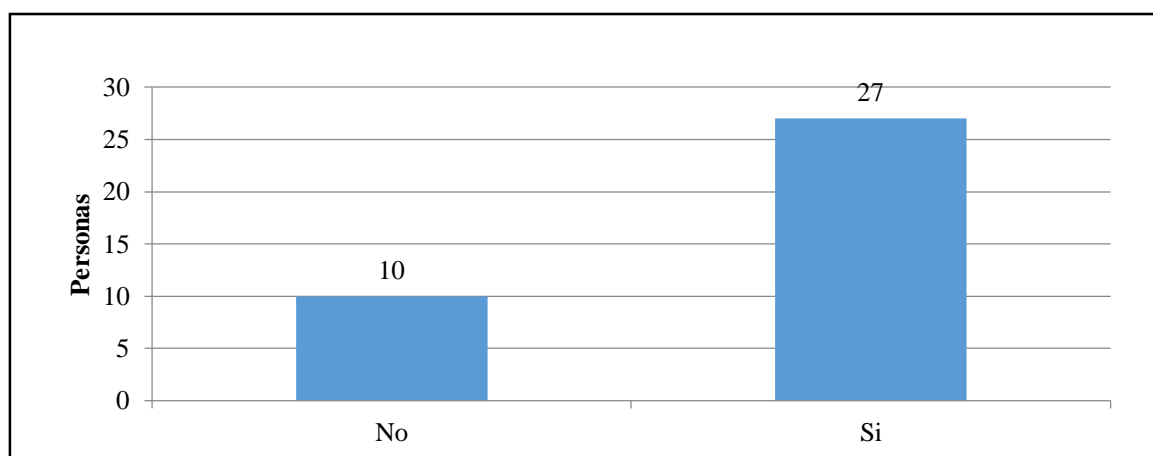


Figura 15. Uso de tarjeta de crédito.

3.3.1.7 *Pregunta 7. ¿Por qué no utiliza su tarjeta de débito/crédito para hacer compras?*

Para determinar las causas que inciden en los encuestados que tienen tarjeta de débito o crédito y no la utilizan para el pago de sus transacciones comerciales, se consultaron las razones que les impiden utilizar este tipo de tarjeta, a lo cual el 41.18% de personas manifestaron su preferencia a utilizar el efectivo porque los pagos que realizan son de montos bajos; 33.82% expresaron que el uso de tarjetas bancarias les genera desconfianza y también porque los comercios o instituciones donde compran frecuentemente no aceptan este producto como medio de pago (13.24%).

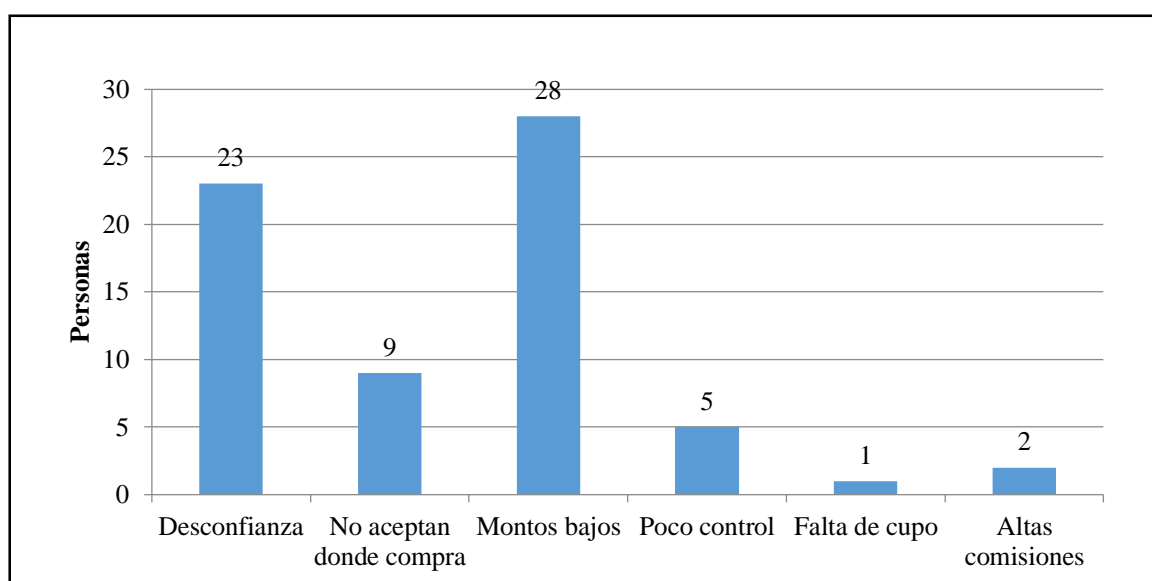


Figura 16. Razón no utiliza tarjeta débito/crédito.

3.3.1.8 *Pregunta 8. ¿Tiene usted alguna otra tarjeta plástica que se pueda usar para hacer pagos o compras en varios lugares como tarjetas institucionales o de afiliación?*

Con la intención de conocer el uso de otros medios de pagos en las zonas rurales de Guayaquil se preguntó a la muestra si actualmente gozaban de otro tipo de tarjeta usada como medio de pago no conectada a una cuenta de ahorro o corriente en una institución financiera, el 69.48% respondieron que no poseen otra tarjeta distinta a la de crédito o débito, aunque el 30.52% confirmaron tener una tarjeta que les permite hacer pagos o compras en varios lugares como tarjetas institucionales o de afiliación.

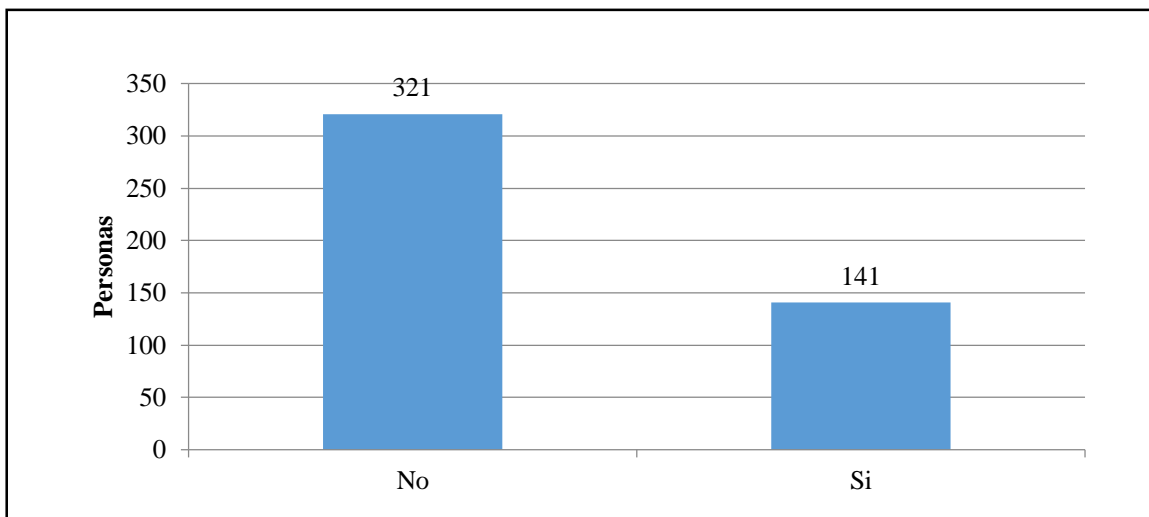


Figura 69. Solicitud de financiamiento.

Los datos muestran un comportamiento similar de acuerdo al análisis por parroquias, puesto que en todas ellas la mayor proporción respondió no tener otro tipo de tarjeta distinta a la de crédito o débito. Los resultados de no tenencia corresponden al 57.9% del total de encuestados en Progreso, el 79.10% en Tenguel, el 90% en El Morro, el 70.3% en Posorja y el 55.6% en Puná.

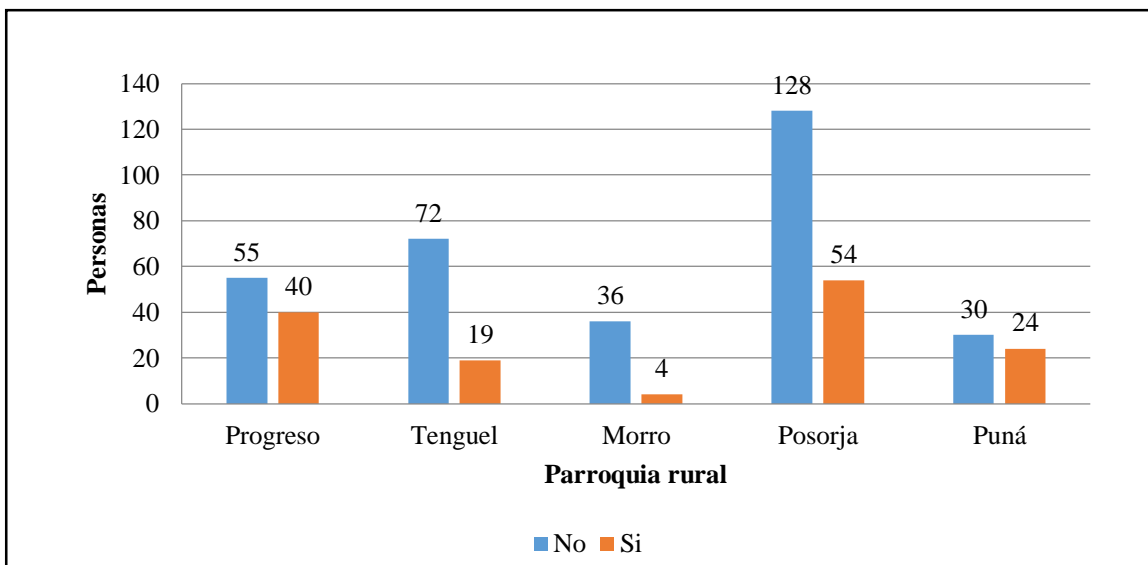


Figura 18. Uso de otro tipo de tarjeta por parroquia. Correlación de Spearman: rho = 0.014

El uso de tipos de tarjetas diferentes a la de débito o crédito tiene también una relación importante con el grado de escolaridad; puesto que, del total de personas que expresaron no tener tarjetas como afiliación o institucional la mayoría pertenecen a un ciclo básico representando un 50.8%. No obstante, existe mayor número de encuestados en los niveles más altos de educación, de los 141 habitantes poseedores de tarjetas para realizar compras o pagos

en varios lugares el 58.9% de ellos son bachilleres, técnico superior y tercer nivel corresponden un 10.6% y 5.0% respectivamente.

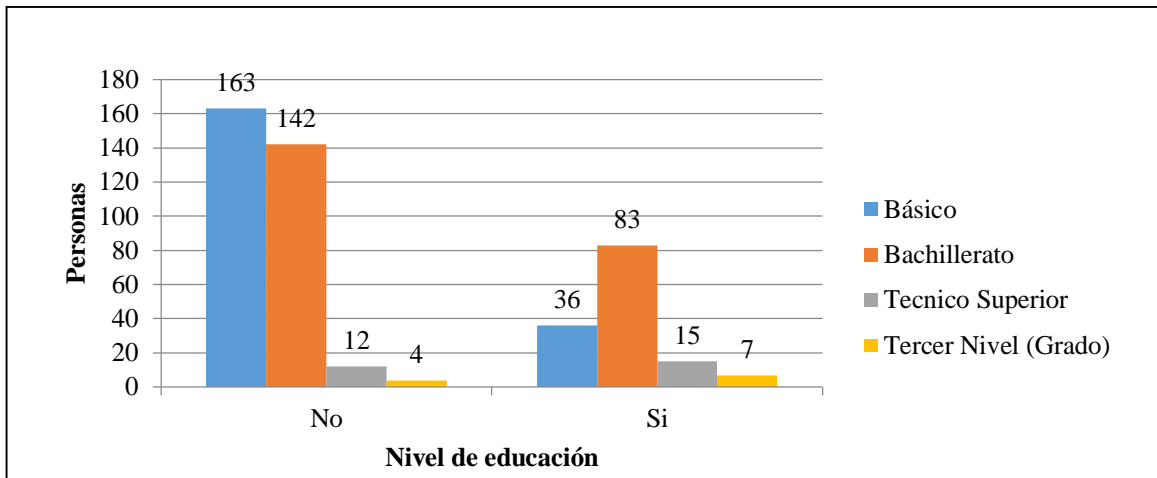


Figura 19. Uso de otros tipos de tarjeta por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = 0.260.

Este producto financiero a su vez, tienen una relación levemente inversa con respecto al rango de edades. Se destacan los siguientes resultados: del total de personas que no tienen otra tarjeta para realizar compras en varios lugares el rango de 52 a 60 años junto con las personas mayores a 61 años poseen un 15% cada uno, seguido de los jóvenes menores de 24 años representados por un 14.6%; en comparación con el total de personas que respondieron tener este tipo de tarjeta de afiliación o institucional, la mayoría corresponde al rango de 36 a 40 años con el 20.6%, continuando los habitantes de 25 a 30 años con el 17.7% y de 41 a 45 años representan el 14.9%.

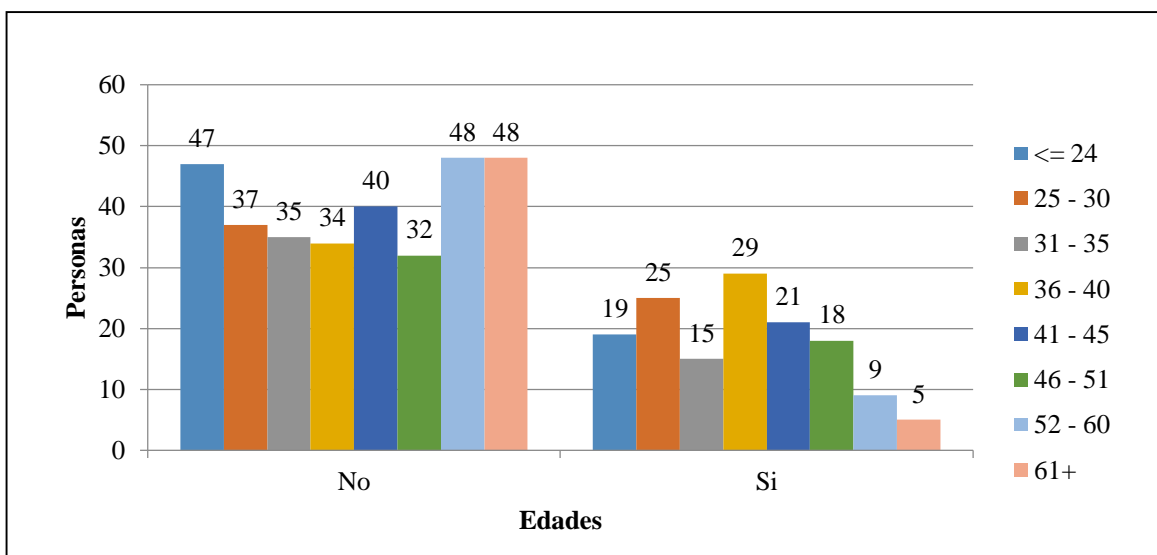


Figura 20. Uso de otro tipo de tarjeta por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.141.

3.3.1.9 *Pregunta 9. En los últimos 12 meses, ¿ha sido depositado dinero en sus cuentas personales?*

Tomando en consideración el 44.59% de personas que respondieron tener una cuenta en un banco, unión de crédito, cooperativas u otro tipo de institución financiera se consultó si ha sido depositado dinero en sus cuentas personales, incluyendo depósitos electrónicos o en efectivo, así como dinero puesto en su cuenta de forma personal, por un empleador, o por alguna otra persona o institución; a lo cual el 90.29% de los encuestados contestaron de manera afirmativa mientras que el 9.71% restante negaron haber depositado dinero en sus cuentas.

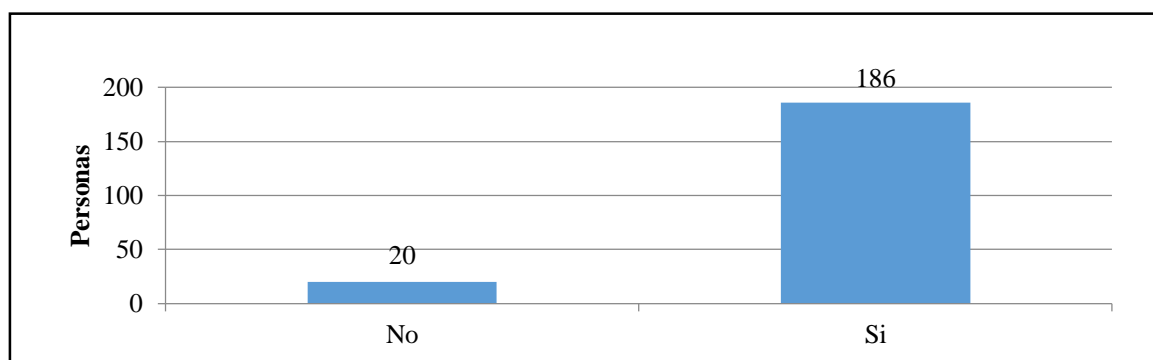


Figura 21. Depósito de dinero en cuentas personales.

3.3.1.10 *Pregunta 10. ¿Cuántas veces se deposita dinero en sus cuentas personales: una o dos veces al mes, tres o más veces al mes, o no se deposita dinero en sus cuentas en un mes típico?*

Del 90.29% de los encuestados que han depositado dinero en sus cuentas, se preguntó la frecuencia de dichos depósitos tomando en cuenta un mes típico. El 78.38% depositan una o dos veces al mes, por su parte el 17.84% indican realizarlo tres o más veces, mientras que un 3.76% negó depositar en un mes típico y finalmente el 3.78% no sabe la frecuencia de depósito a sus cuentas.

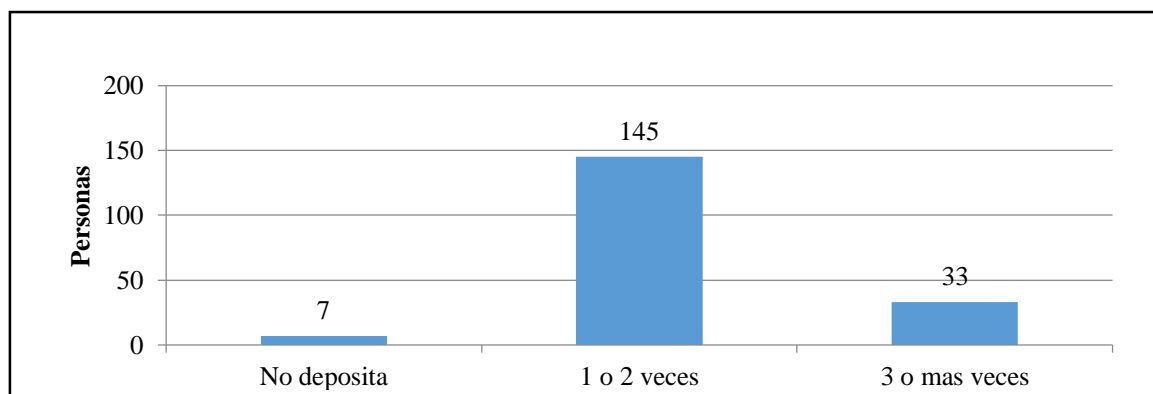


Figura 22. Frecuencia de depósito en un mes típico.

3.3.1.11 *Pregunta 11. En los últimos 12 meses, ¿ha sido retirado dinero de sus cuentas personales?*

Se preguntó a los encuestados que poseen cuenta en una institución financiera formal, si han retirado dinero en sus cuentas personales incluyendo retiros en efectivo realizados en persona o usando tarjeta de débito, pagos o compras electrónicas, cheques, o cualquier otra forma, a lo cual se obtuvo un 91.26% de encuestados que afirmaron retirar dinero mientras que el 8.74% restante respondieron negativamente.

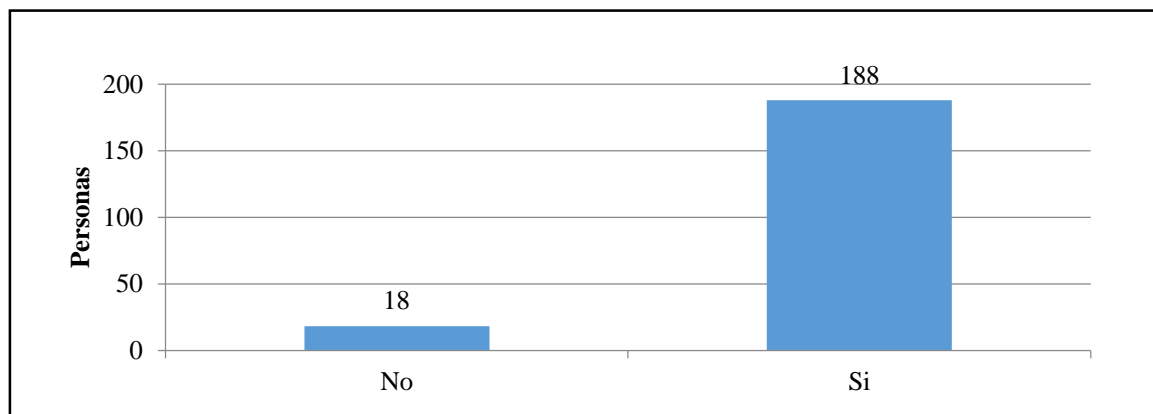


Figura 23. Retiro de dinero en cuentas personales.

3.3.1.12 *Pregunta 12: ¿Cuántas veces se retira dinero de sus cuentas personales: una o dos veces al mes, tres o más veces al mes, o no se retira dinero de sus cuentas en un mes típico?*

Del 91.26% de encuestados que afirmaron retirar dinero en sus cuentas personales en la pregunta anterior, se determinó la frecuencia de dichos retiros en un mes típico obteniendo los siguientes resultados: el 67.55% manifestaron retirar una o dos veces, seguido del 29.26% que expresaron hacerlo tres o más veces en el mismo tiempo y el 3.19% restante indicaron no retirar dinero de sus cuentas personales en un mes típico.

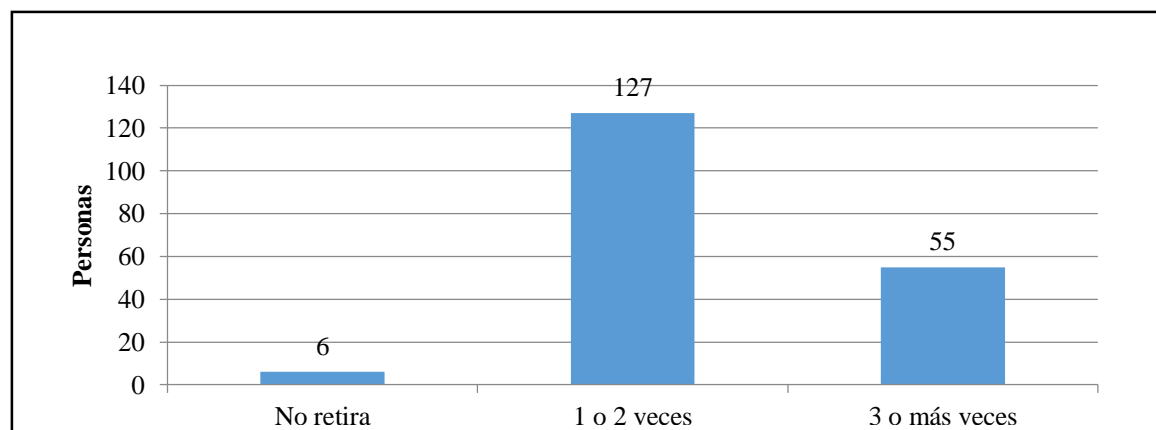


Figura 24. Frecuencia de retiro en un mes típico.

3.3.1.13 Pregunta 13: Cuando usted necesita sacar dinero en efectivo de sus cuentas, ¿cómo lo obtiene usualmente?

Con el motivo de conocer los canales más utilizados se consultó al 91.26% de encuestados que manifestaron retirar dinero en sus cuentas personales, la forma cómo usualmente lo hacen, obteniendo que la mayoría de los encuestados correspondiente al 56.38% indicaron realizarlo a través de cajeros automáticos, 37.23% expresan retirar por medio de las ventanillas bancarias, 5.32% lo realizan en medios más cercanos a su localidad como corresponsales no bancarios y el 1.06% manifestaron retirarlo de otra forma.

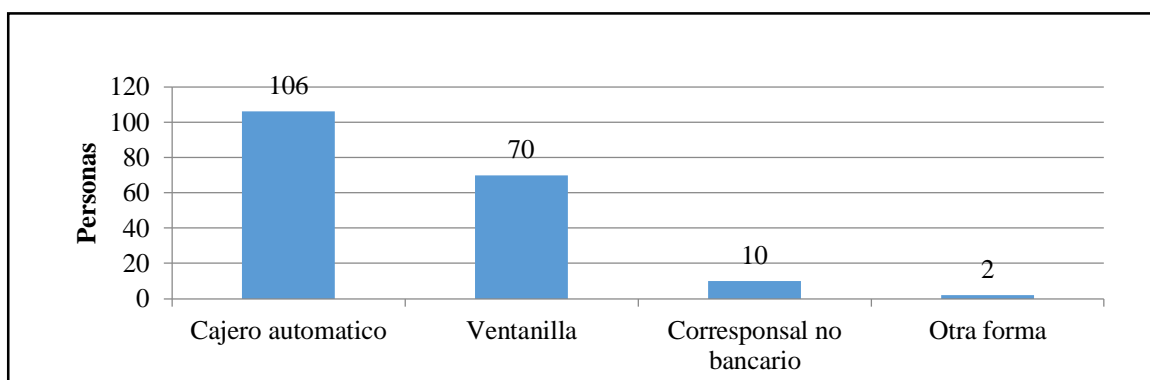


Figura 25. Forma de retiro de dinero.

La edad influye moderadamente en la forma de retiro del efectivo, entre los medios más usados de retiro se determina: los rangos más jóvenes prefieren el uso de cajeros automáticos siendo el de mayor participación entre 36 y 40 años con el 23.6%, seguido de las personas entre 25 y 30 años con el 17.9%. En cambio los que retiran dinero a través de las ventanillas corresponden a los rangos de mayor edad, destacando los que se encuentran entre 52 y 60 años en adelante correspondiente al 32.85%.

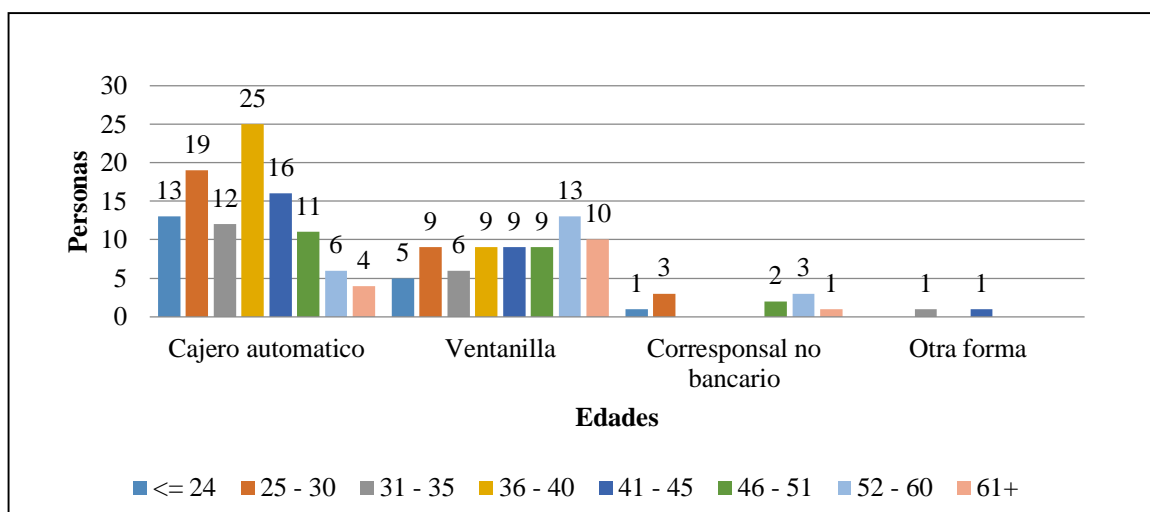


Figura 26. Forma de retiro de dinero por edad; Correlación de Spearman: rho = 0.234

3.3.2 Sección B: Pagos.

3.3.2.1 Pregunta 14: ¿Cuál es la forma en la que más frecuentemente hace ciertos tipos de pagos?

3.3.2.1.1 Pago de servicios públicos.

Con la finalidad de conocer cuáles son los medios más frecuentes para el pago de servicios públicos como agua, luz eléctrica, gas, teléfono, etc.; el 84.42% de los encuestados respondieron que el efectivo es la forma más frecuente de uso, el 12.55% aseguraron no realizar este tipo de pago, seguido del 2.6% que utiliza directamente su cuenta bancaria y finalmente los pagos a través del celular y el internet poseen el .22% cada uno.

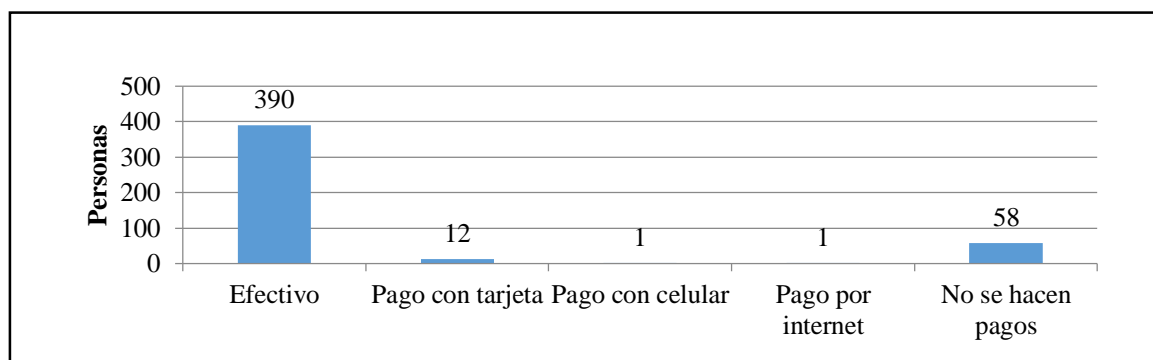


Figura 27. Pago de servicios públicos.

3.3.2.1.2 Pago de cuentas.

Al consultar sobre los medios utilizados para realizar el pago de cuentas como matrículas, educación, créditos, seguridad social u otros; alrededor de la mitad de encuestados correspondiente al 49.78% negaron realizar este tipo de pagos mientras que el 47.62% lo realizan en efectivo. Por su parte, el 2.16% expresaron utilizar su cuenta de una institución financiera para efectuarlo, seguido del .43% que pagan directamente utilizando el internet. Ninguna persona respondió realizar este pago por celular.

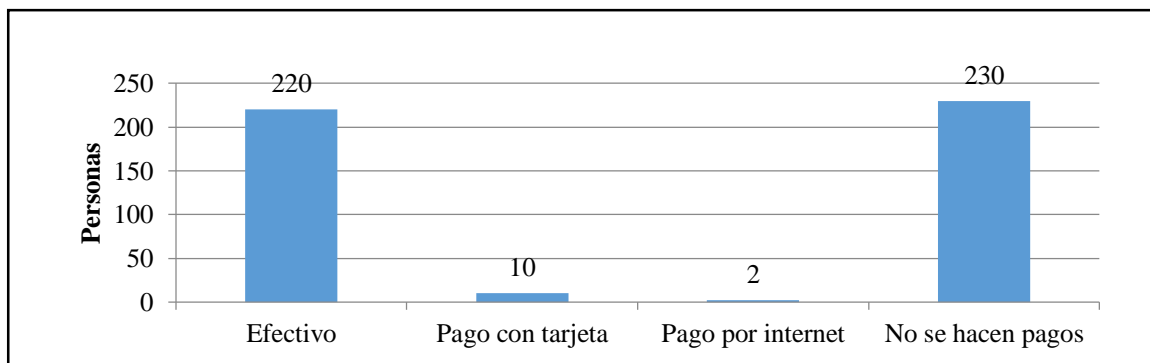


Figura 28. Pago de cuentas

El nivel de educación influye significativamente en el medio por el cual las personas pagan sus cuentas. Según los resultados obtenidos de las 220 personas que lo realizan en efectivo, la mayoría son bachilleres correspondiente al 51.8%, seguido del nivel básico con 37.7% y aquellos con título de técnico superior y tercer nivel corresponden el 6.8% y 3.6% respectivamente. No obstante, de las 230 personas que no realizan este tipo de pago el 49.6% tiene un nivel de educación básica, seguido de los bachilleres representados por un 44.8%, el nivel técnico superior equivale a un 4.3% y las personas con título universitario corresponden al 1.3%.

Por su parte, el pago de cuentas a través de cuenta bancaria y por internet son los más empleados por los encuestados con mayor grado de educación. En el caso de las 10 personas que indicaron realizar por medio de tarjetas conectadas a su cuenta bancaria el 70% son bachilleres, 20% poseen un nivel básico y 10% son tecnólogos. Por otro lado, de las 2 personas que expresaron utilizar el internet, el 50% es bachiller y el otro 50% es tecnólogo superior.

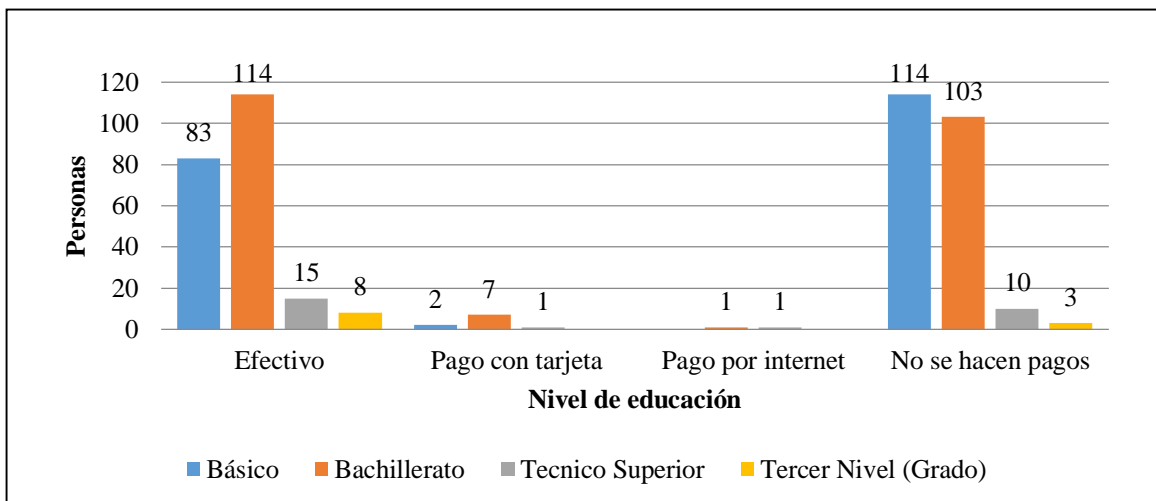


Figura 29. Pago de cuentas por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = -0.131

3.3.2.1.3 Pago de arriendos.

La gran mayoría compuesta por el 83.55% de los encuestados no realizan este tipo de pagos porque poseen casa propia, seguido del 15.80% de personas que expresaron pagar en efectivo directamente a su arrendatario y el 0.65% lo hacen a través de su cuenta bancaria. Cabe destacar que ninguna persona contestó realizarlo por medio del internet y el teléfono celular, siendo los medios menos utilizados para el pago de arriendos.

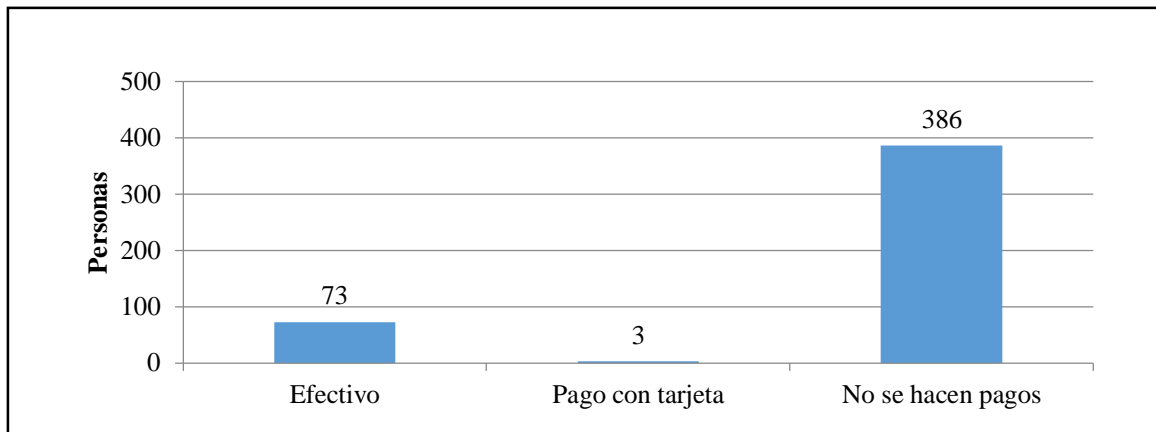


Figura 30. Pago de arriendo.

3.3.2.1.4 Giros a terceros.

Al preguntar sobre los giros realizados a terceros como a familiares, amigos, entre otros; el 66.02% de los encuestados respondieron no realizar este tipo de pago, mientras que el 32.03% expresaron hacerlo en efectivo y el 1.95% restante lo realizan a través de su cuenta bancaria. Los medios menos utilizados son el internet y el teléfono celular puesto que ninguna persona respondió utilizarlo al momento de realizar pagos a terceros.

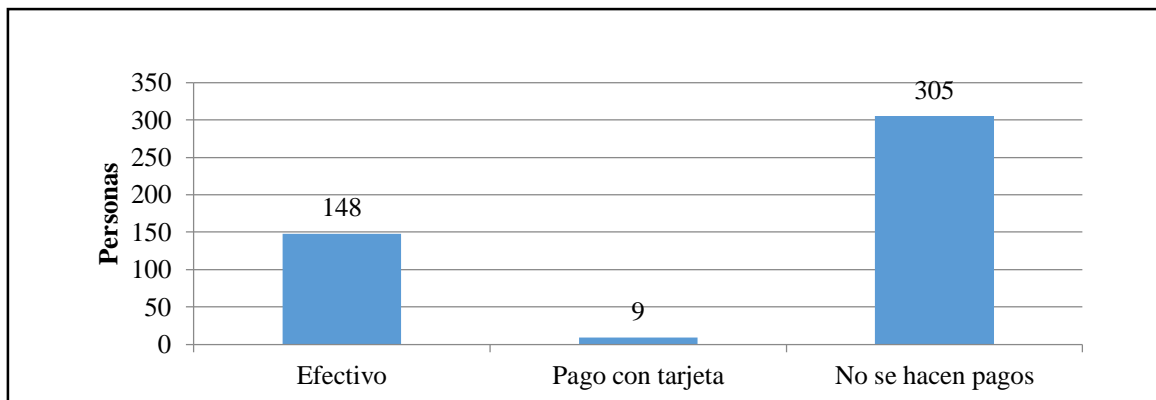


Figura 31. Giros a terceros.

3.3.2.2 Pregunta 15. ¿Usted personalmente, recibió algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses?

Para conocer los diferentes tipos de ingresos que tienen las personas que viven en las zonas rurales de Guayaquil y puesto que el Estado cumple un rol importante en la inclusión financiera, Se consultó a los encuestados si recibió algún apoyo económico por parte del gobierno a lo cual se obtuvo que el 93.07% manifiestan no recibir ningún tipo de ayuda económica mientras que el 6.93% aseguro recibir dinero podría ser dirigido para pagos de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de beneficio social.

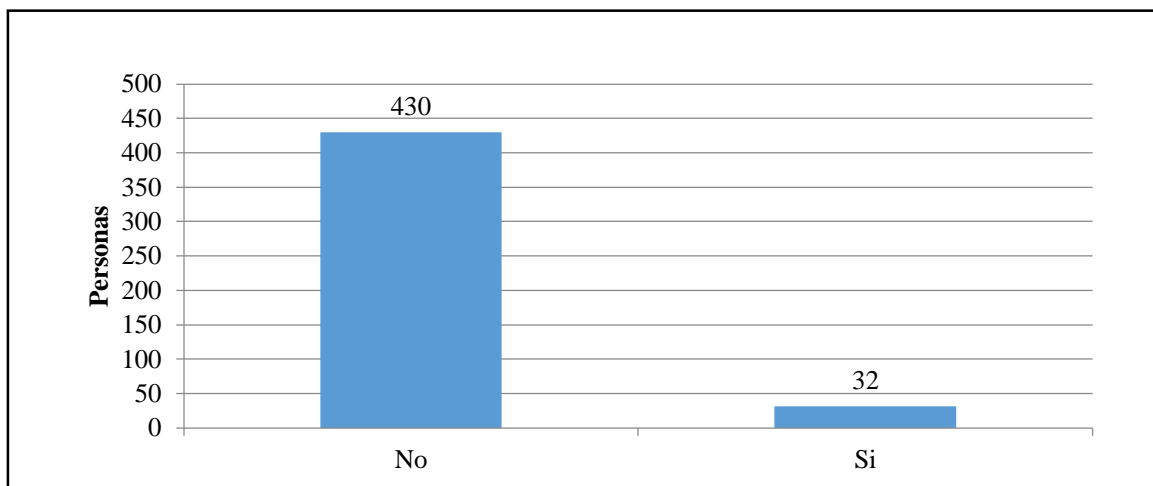


Figura 32. Ayuda económica del gobierno.

3.3.2.3 Pregunta 16. En los últimos 12 meses, ¿ha recibido usted apoyo económico del gobierno de alguna de las siguientes maneras?

Para determinar entre los encuestados, cuáles son los medios para recibir algún tipo de apoyo económico por parte del Estado, se consultó al 6.93% de los que aseguraron en la pregunta anterior recibir este tipo de ayuda. El 84.38% de ellos manifestaron que el medio más utilizado es el efectivo en los últimos 12 meses y el 15.63% restante expresan recibirlo a través de una institución financiera; además, ninguna persona contestó recibir este tipo de pago en tarjeta o por el teléfono celular convirtiéndose en los medios pocos usados por el Estado.

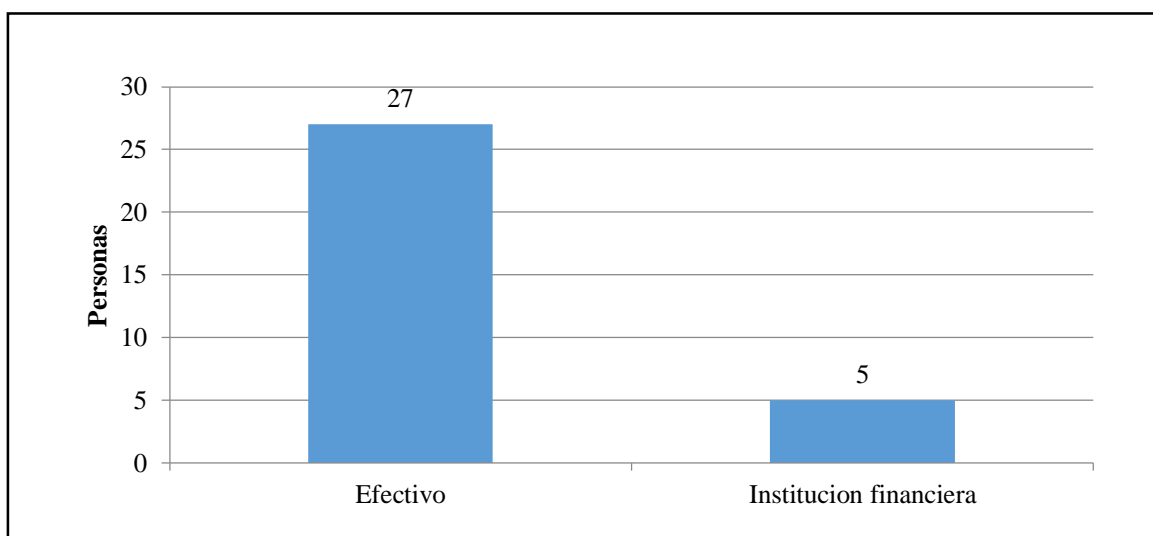


Figura 33. Formas de recibir ayuda económica del gobierno.

La forma de recepción de apoyo económico del gobierno está asociada significativamente con el nivel de educación de los encuestados. De las 27 personas que reciben en efectivo, el 70.4% de ellos poseen un nivel básico y el 29.6% restante han terminado el bachillerato. Por otro lado, de aquellos que recibieron a través de una institución financiera el 80% son bachilleres y solo el 20% restante pertenecen al nivel básico.

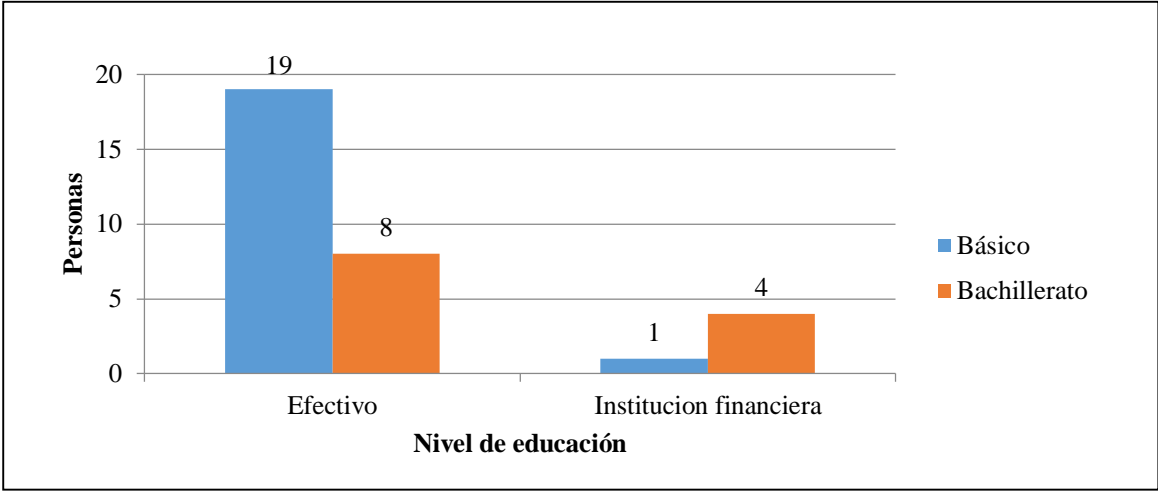


Figura 34. Formas de recibir ayuda económica del gobierno por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = 0.378

3.3.2.4 Pregunta 17. En los últimos 12 meses, ¿ha estado usted empleado(a) por el gobierno, los militares o el sector público?

Resaltando el papel importante que cumple el gobierno en la inclusión financiera digital sobre la implementación de sistemas de pagos de sueldos del sector público a través de medios electrónicos para disminuir barreras y mejorar el acceso a más servicios financieros, se consultó entre los encuestados si han prestado sus servicios para el Estado a lo que 93.07% negaron pertenecer al sector público y el 6.93% indicaron haber trabajado para el gobierno en los últimos 12 meses.

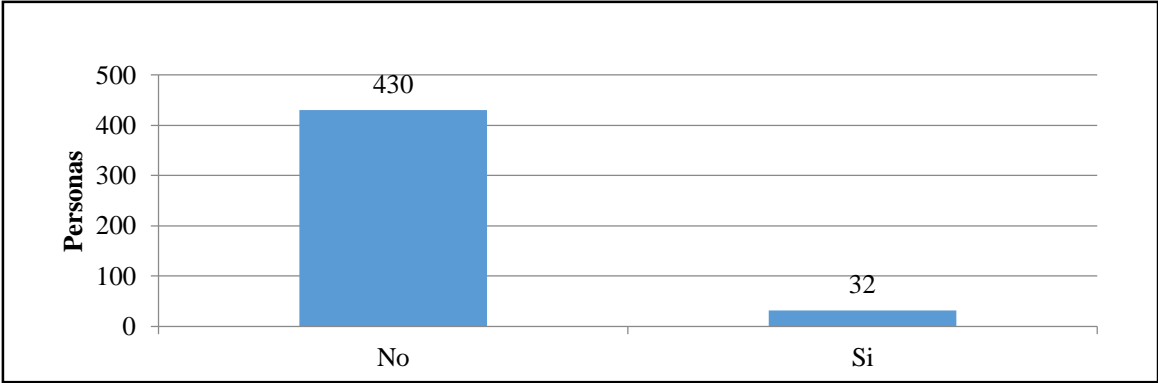


Figura 35. Personas que trabajan en sector público.

De todas las parroquias encuestadas, en su mayoría negaron haber prestado sus servicios para alguna institución del gobierno ya sea como trabajador del sector público o como militar en los últimos 12 meses. Sin embargo, es relevante mencionar que la mayor proporción de trabajadores públicos se encontró en Progreso con un 10.5% de encuestados que afirmaron haber servido al Estado.

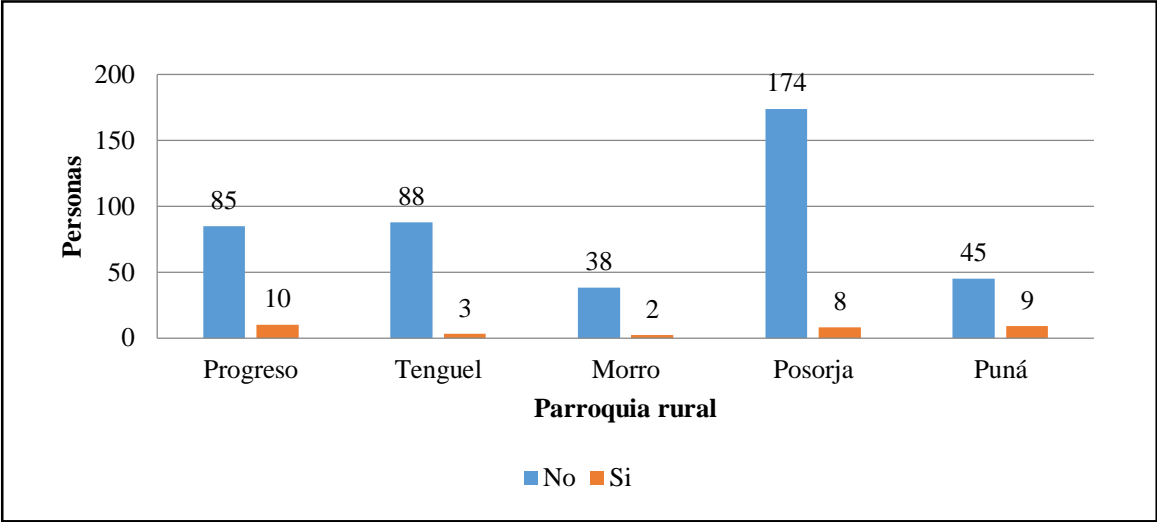


Figura 36. Personas que trabajan en sector público por parroquia; Correlación de Spearman: rho = 0.024

3.3.2.5 Pregunta 18. En los últimos 12 meses, ¿ha recibido usted dinero del gobierno de alguna de las siguientes maneras?

Del 6.93% de personas que indicaron en la pregunta anterior haber trabajado para el gobierno en los últimos 12 meses, se les consultó de qué forma reciben su sueldo, resaltando el efectivo como la más utilizada por el 65.62% mientras que el 34.38% recibe su salario directamente a una cuenta en un banco o en otro tipo de institución financiera formal. Por otro lado, ninguna persona respondió haber recibido su remuneración por medio de tarjeta o a través del teléfono celular.

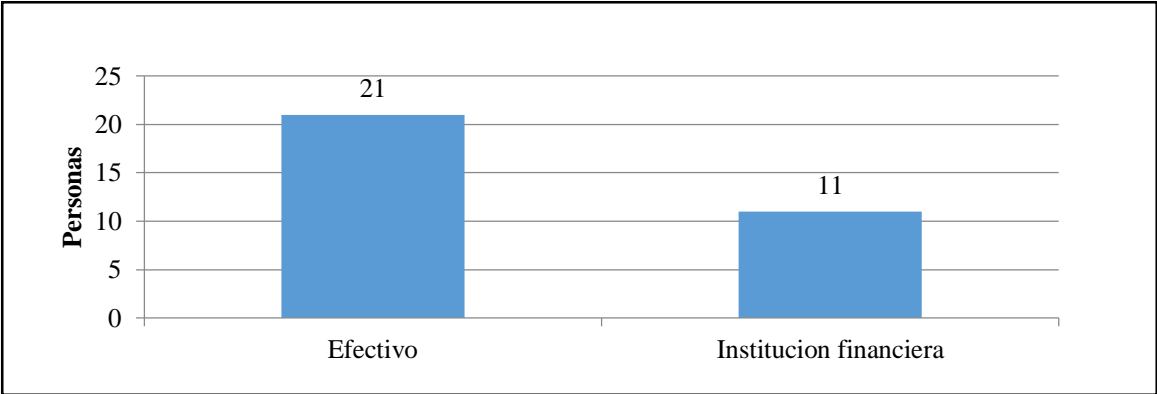


Figura 37. De qué manera recibe sueldo trabajadores públicos.

El nivel de educación incide significativamente en la forma en que reciben el sueldo los trabajadores públicos. De las 20 personas que lo reciben en efectivo, el 55% poseen un nivel básico y el 45% restante son bachilleres; Por su parte, de las 11 personas que reciben su sueldo a través de una institución financiera, el 72.7% han culminado el bachillerato y el 9.11% corresponde al nivel básico, técnico superior y tercer nivel respectivamente.

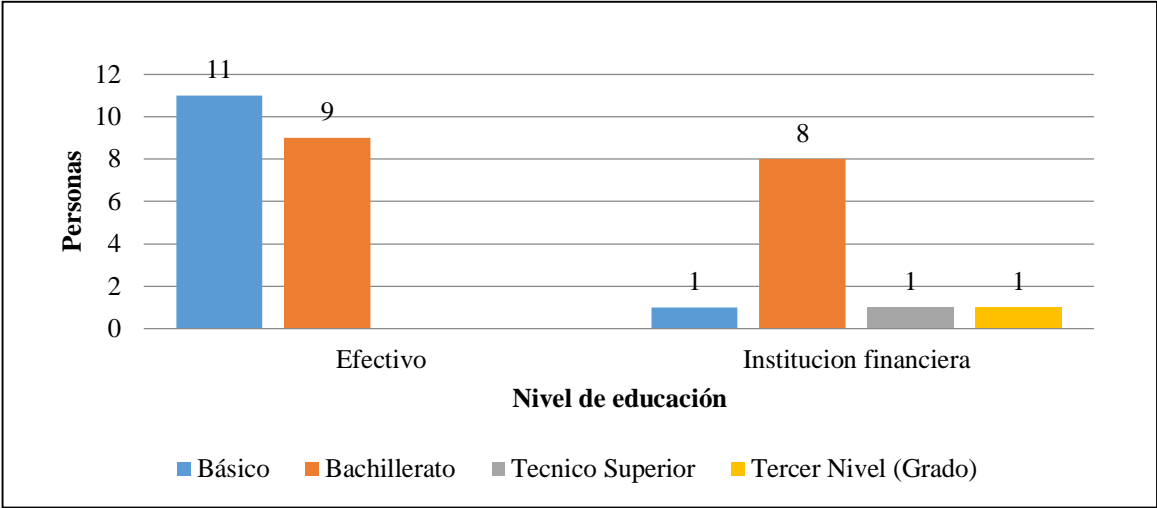


Figura 38. Sueldo trabajador público por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.509

3.3.2.6 Pregunta 19. Aproximadamente, ¿qué tanto de su dinero lo maneja en efectivo?

Con el fin de conocer el manejo del dinero en los habitantes de las zonas rurales de Guayaquil, se determinó que el 72.51% de las personas manejan todo su dinero en efectivo, seguido del 13.64% que prefieren disponer la mayoría en efectivo. Por otro parte, el 11.04% prefieren tener más o menos la mitad de su dinero en sus cuentas bancarias y finalmente el 2.81% de personas contestaron manejar poco efectivo para mantenerlo en su cuenta bancaria.

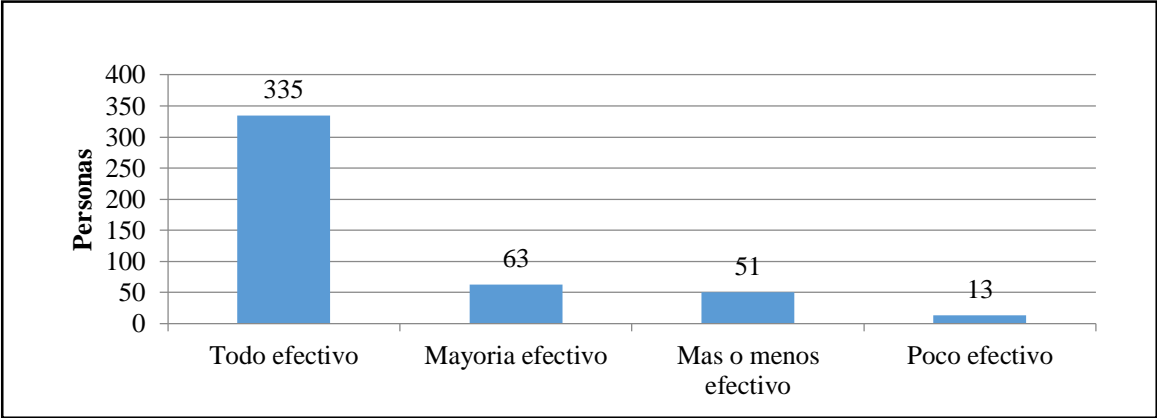


Figura 39. Manejo del efectivo.

La opción más escogida fue el manejo del dinero totalmente en efectivo por la mayoría de personas encuestadas en todas las parroquias rurales, esto corresponde al 62.1% en Progreso,

el 73.6% en Tenguel, el 82.5% en El Morro, el 79.1% en Posorja y el 59.3% en Puná. Es decir, prefieren manejar la totalidad de su dinero en efectivo incluso considerando a las personas que si tienen una cuenta en alguna institución financiera.

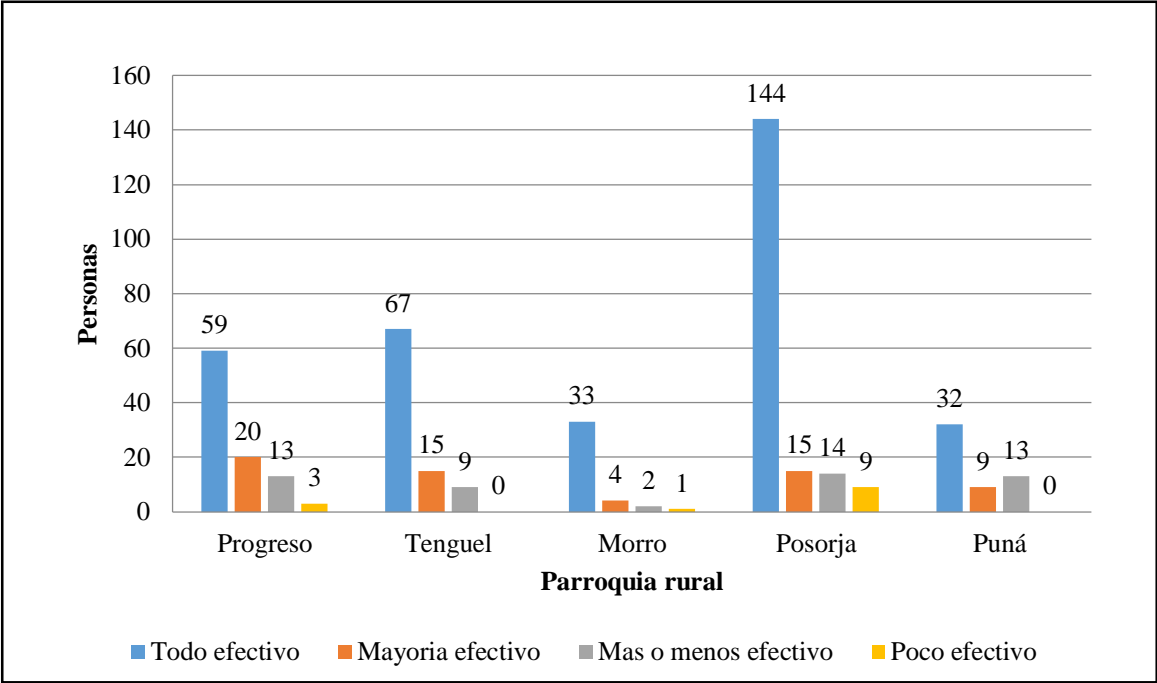


Figura 40. Manejo del efectivo por parroquia. Correlación de Spearman: rho = -0.030

3.3.2.7 Pregunta 20. ¿Por qué razones prefiere manejar la mayoría de su dinero en efectivo?

Del 72.51% de personas que indicaron en la pregunta anterior manejar totalmente su dinero en efectivo y el 13.64% que manifestaron disponer la mayoría en efectivo, se consultaron las razones por las cuales prefieren manejarlo de dicha manera, obteniendo los siguientes resultados: la mayor parte correspondiente al 28.39% de los encuestados, mencionaron la falta de una cuenta bancaria como principal motivo, seguido del 24.87% porque realizan la mayoría de sus pagos de contado y el 23.87% consideraron administrar mejor sus pagos usando esta modalidad.

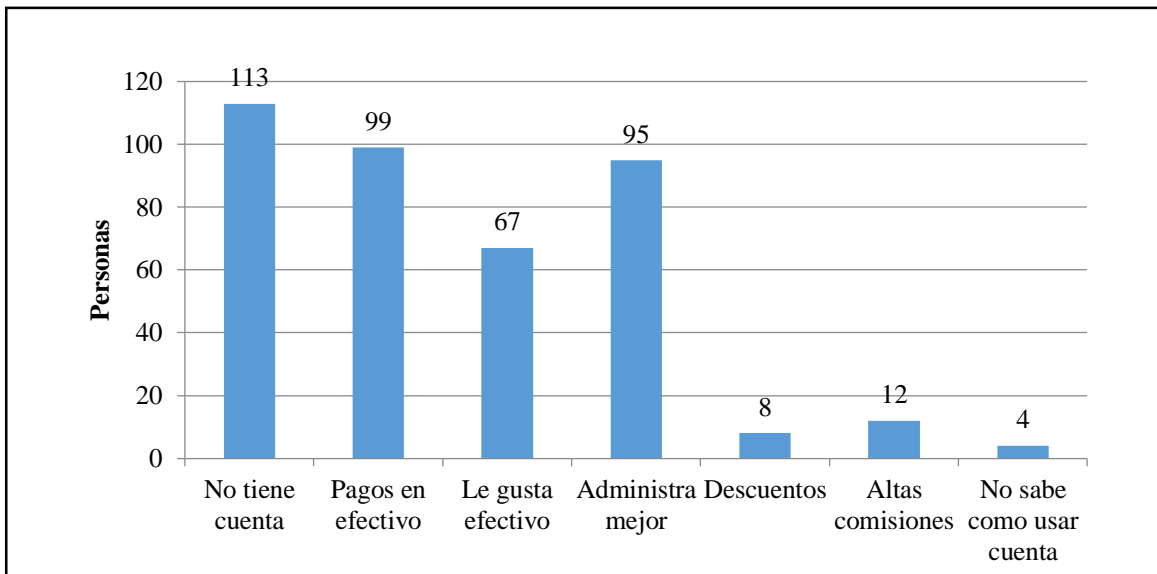


Figura 41. Razones de manejar efectivo.

3.3.2.8 Pregunta 21. ¿Por qué razón prefiere manejar poco de su dinero en efectivo?

Del total de personas que manifestaron utilizar más o menos de la mitad y poco efectivo en la pregunta 19, se consultaron las razones por las cuales no prefieren utilizar dinero en efectivo a lo cual el 35.94% respondieron por motivos de seguridad prefieren utilizar sus cuentas bancarias para no arriesgarse a robos, seguido del 34.38% que aseguran tener una mejor administración al disponer de poco efectivo y el 20.31% indicaron simplemente no les gusta manejar efectivo. Por otra parte, las razones menos incidentes son el ahorro de tiempo al realizar pagos a través del débito automático o por internet y finalmente el 3.12% consideran de mayor facilidad el uso de su cuenta bancaria.

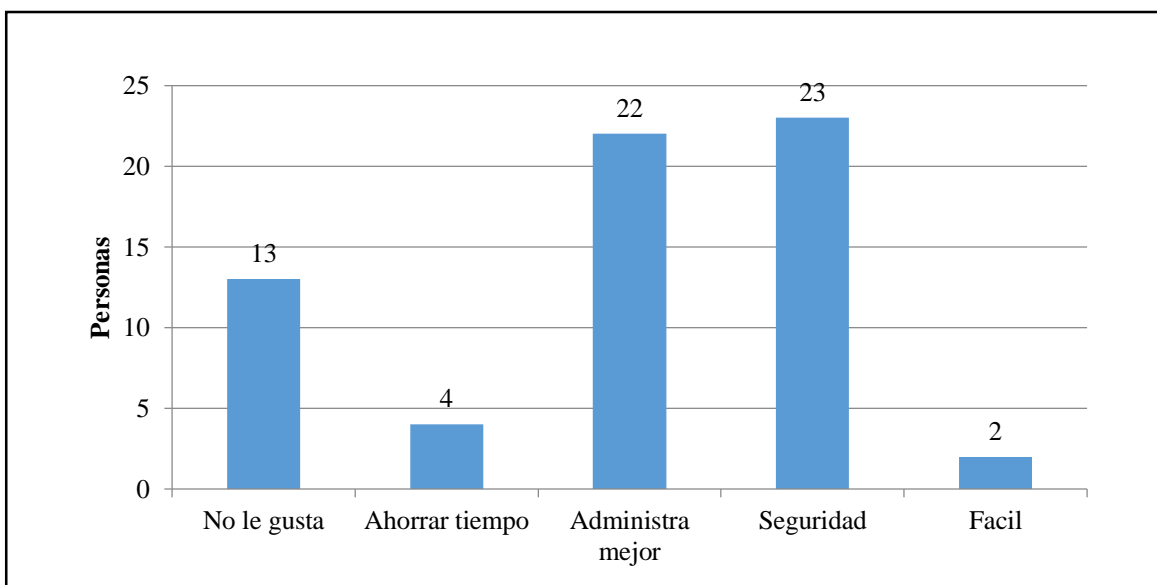


Figura 42. Razones de manejar poco efectivo.

3.3.2.9 Pregunta 22. ¿Ha recibido dinero de algún empleador o jefe, en forma de sueldo o salario, por trabajar en los últimos 12 meses?

Conociendo que el sector privado también cumple un rol importante en la inclusión financiera digital al utilizar medios electrónicos para el pago de sueldos y salarios, se consultó a las personas de las parroquias rurales de Guayaquil si trabajan en relación de dependencia. Se evidencia el bajo porcentaje de personas laborando para un empleador o jefe con el 29.87%, en comparación al 70.13% que no forman parte de este grupo, sea porque no trabajan o son trabajadores independientes.

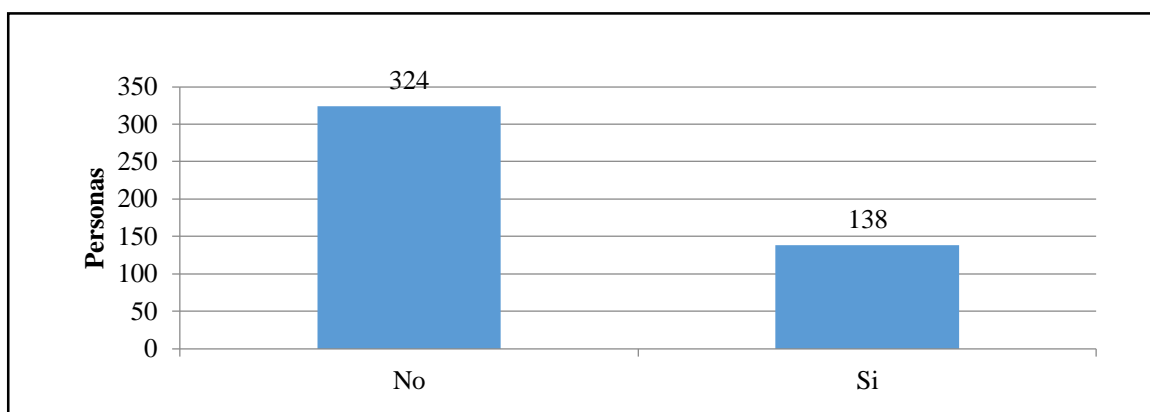


Figura 43. Trabajadores bajo relación de dependencia.

El 78.2% del total de mujeres no han estado trabajando de forma dependiente en los últimos 12 meses y solo un 21.8% si lo ha realizado o se mantiene trabajando en la actualidad. Algo similar ocurre en el caso de los hombres puesto que el 65.3% de ellos tampoco han trabajado dependientemente en los últimos 12 meses pero el 34.7% si lo ha hecho. Esto nos permite analizar que la mayor parte de la población en general no se encuentra trabajando de forma dependiente es decir para algún empleador o empresa.

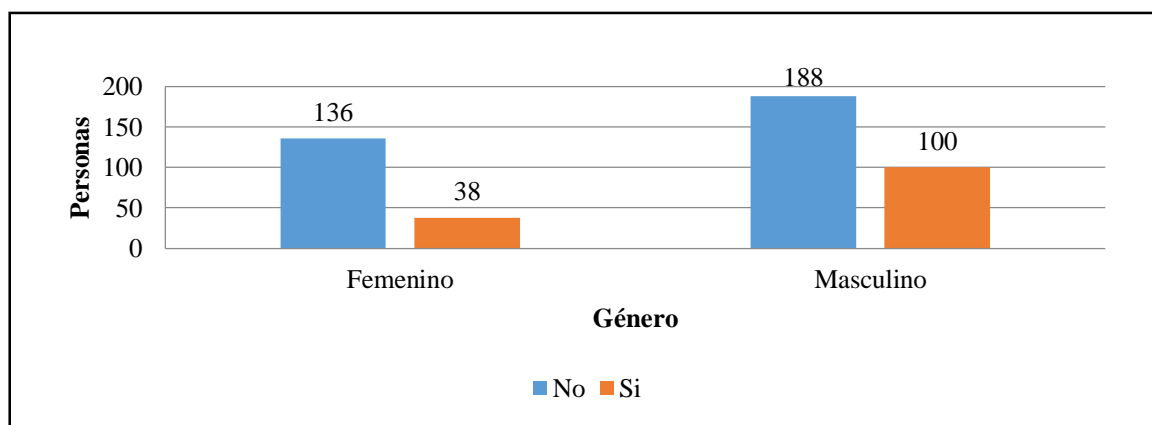


Figura 44. Trabajadores bajo relación de dependencia por género. Correlación de Spearman: rho = 0.136

Con respecto a los resultados por zona, un gran porcentaje de los encuestados de todas las parroquias rurales respondieron que no han recibido dinero en forma de sueldo o salario por ser trabajadores dependientes en los últimos 12 meses. En Progreso este resultado representa al 62.1% de los encuestados, en Tenguel corresponde al 69.2%, el 85% en El Morro, el 76.4% en Posorja y en Puná es del 53.70%.

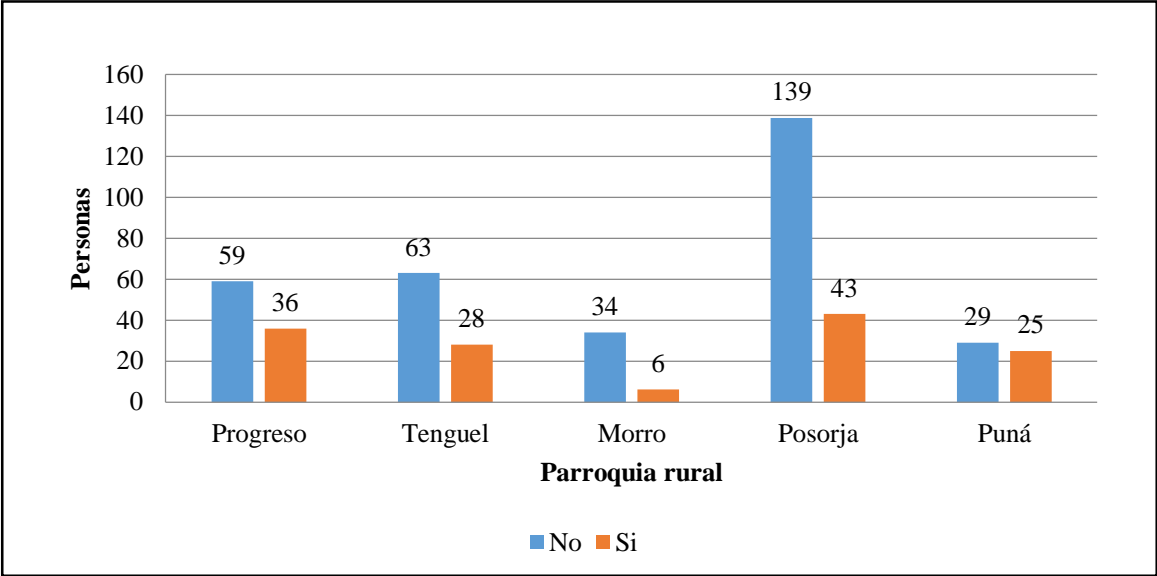


Figura 45. Trabajadores bajo relación de dependencia por parroquia. Correlación de Spearman: rho = -0.018

De las 138 personas que manifestaron trabajar en relación de dependencia, la mayoría son jóvenes correspondiente al 19.6% con edades entre los 25 y 30 años, mientras que los menores de 24 años y las personas con edad entre 36 y 40 años corresponden al 16.7% cada uno, seguido del rango de 41 a 45 años equivalente al 15.2%, y los encuestados desde 31 hasta 35 años representan el 12.3%.

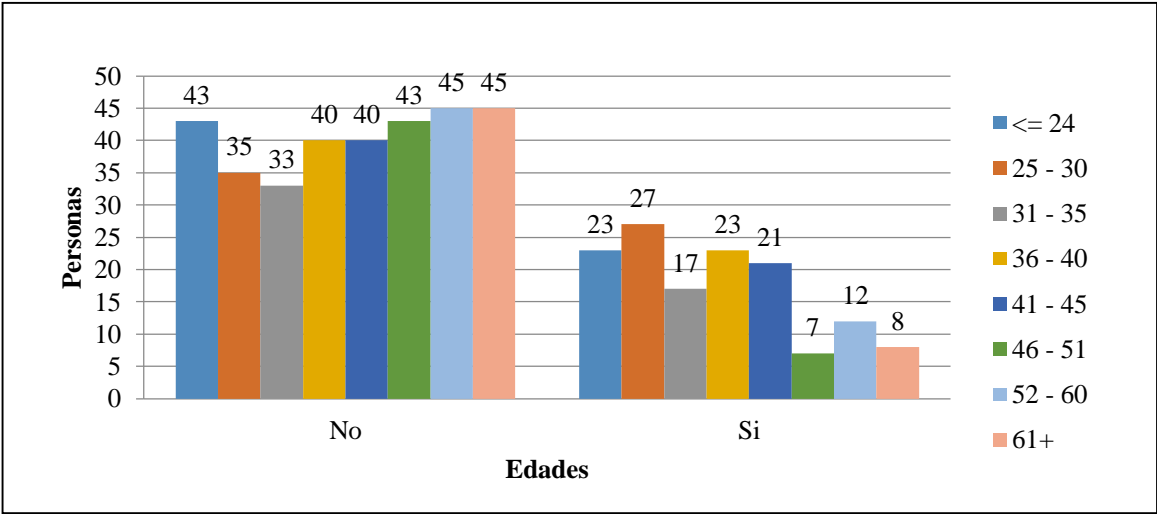


Figura 46. Trabajadores bajo relación de dependencia por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.180

3.3.2.10 Pregunta 23. Si usted es trabajador independiente, ¿ha recibido dinero de algún cliente como forma de pago en los últimos 12 meses?

Con el motivo de determinar el porcentaje de personas con algún negocio propio o desempleadas en las parroquias rurales encuestadas, al 70.13% que contestaron en la pregunta anterior no recibir pagos en forma de sueldo o salario se les consulto si trabajan independientemente, concluyendo que el 78.77% posee actualmente un negocio propio y ha recibido dinero de algún cliente y el 21.23% indicaron haber estado desempleados en los últimos 12 meses.

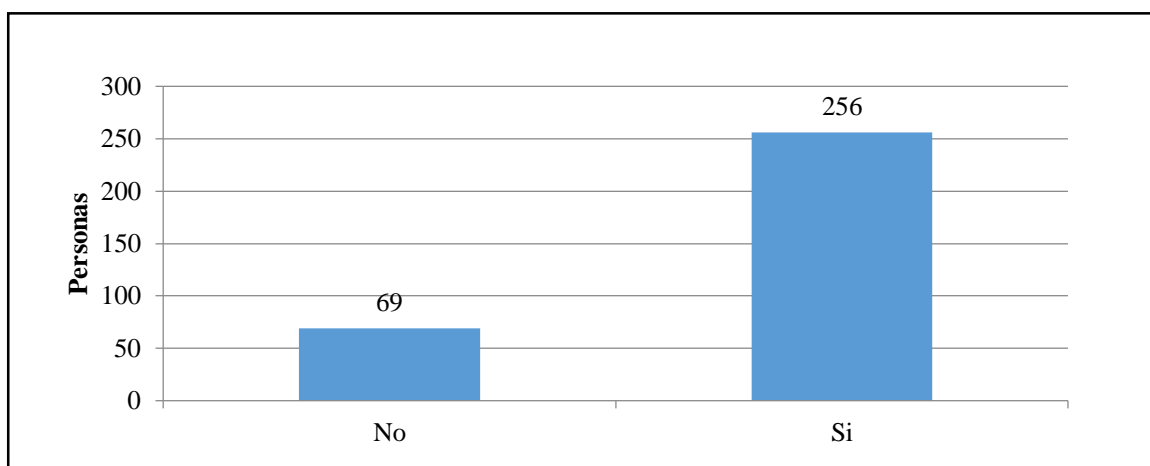


Figura 47. Personas que poseen negocio propio.

En contraste con las personas que laboran bajo relación de dependencia, el 72.8% del total de mujeres se consideran trabajadoras independientes ya sea porque manejan un pequeño negocio en sus hogares como tiendas, comedores o venta de productos por catálogo; mientras que solo el 27.2% no forma parte de este grupo; es decir, se encuentran actualmente desempleadas.

Por otro lado, el 83% del total de hombres se considera trabajador independiente, ya sea por dirigir un negocio propio o por trabajar en actividades de pesca por ejemplo en las parroquias con salida al mar y el 17% se encuentra desempleado. Es importante recalcar que esta pregunta fue realizada solo a aquellas personas que no son trabajadores dependientes (70.1% del total de encuestados).

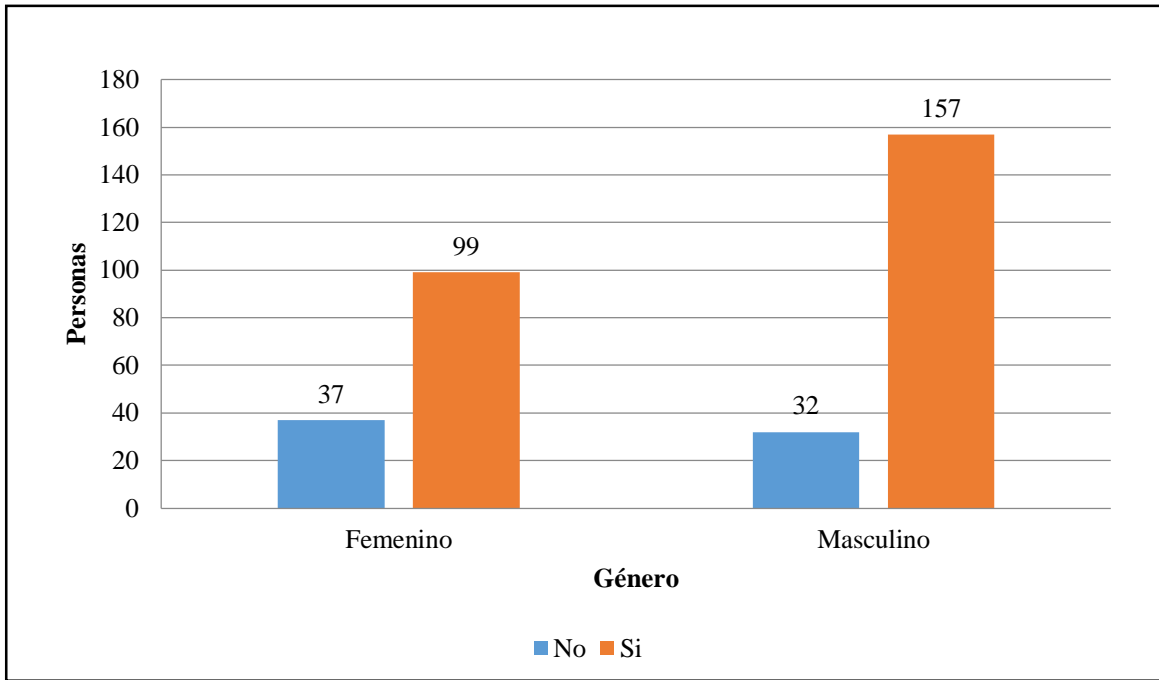


Figura 48. Personas que poseen negocio por género. Correlación de Spearman: rho = 0.124

De las 256 personas que manifestaron tener un negocio propio se destaca una relación significativa de esta variable con la edad; es decir, las personas con mayor edad tienen preferencia a trabajar independientemente. Se obtuvieron los siguientes resultados: el rango con mayor participación pertenece a las personas con edad entre 52 a 60 años equivalente al 16%, seguido de las personas que poseen entre 46 a 51 años correspondiente al 15.2% , el rango de edades de 41 a 45 años representa un 14.8%.

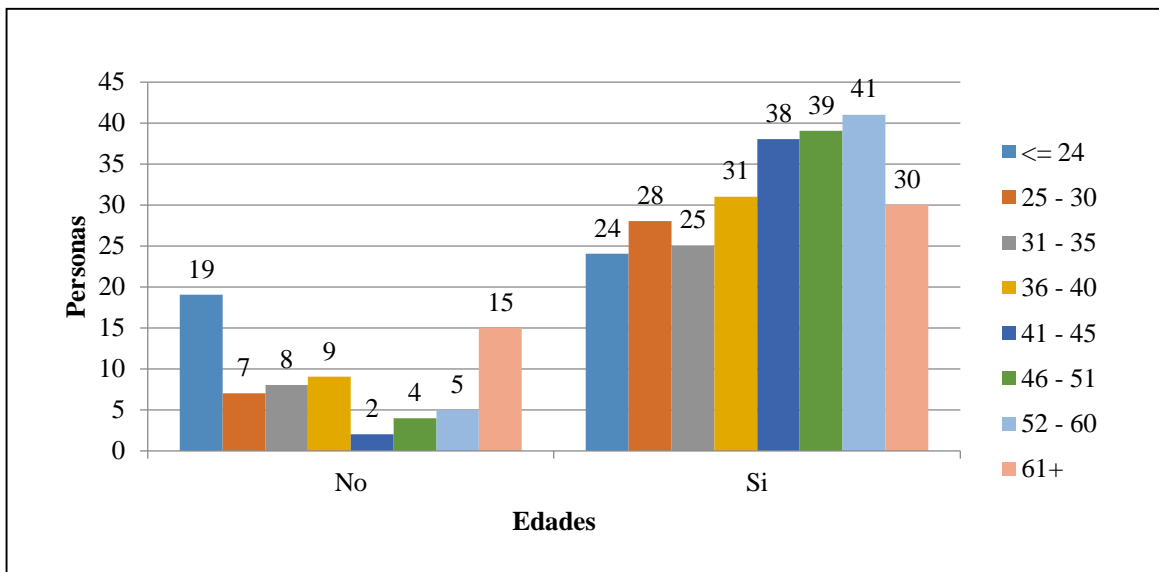


Figura 49. Personas con negocio propio y desempleados por edad; Correlación de Spearman: rho = 0.116

3.3.2.11 Pregunta 24. Ahora pensando en todos los trabajos que ha realizado en los últimos 12 meses o si usted es trabajador independiente, ¿su empleador o sus clientes le han realizado pagos de alguna de las siguientes maneras?

Sin considerar a las personas que actualmente no están laborando; es decir solo a trabajadores dependientes e independientes se les consultó cuáles son las formas más frecuentes para recibir sus pagos. El 79.34% de los encuestados reciben pagos en efectivo convirtiéndose en el medio más utilizado; al 15.31% les depositan en su cuenta bancaria, mientras que el cheque y las tarjetas son los medios menos utilizados con un 4.85% y 0.51% respectivamente. Por otro lado ninguna persona respondió utilizar el dinero electrónico como forma de pago.

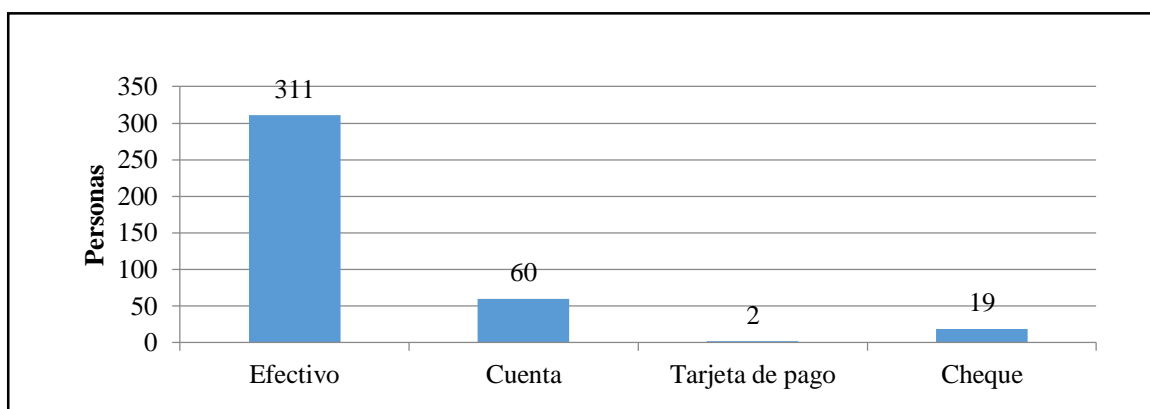


Figura 50. Forma de pagos más utilizada.

3.3.2.12 Pregunta 25. En los últimos 12 meses, ¿usted ha dado o enviado personalmente dinero a algún familiar o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador?

Las remesas nacionales cumplen un rol muy importante en la economía de un país por tal motivo se analiza el envío de dinero dentro del territorio nacional por parte de los habitantes de las zonas rurales de Guayaquil, concluyendo que el 77.27% indicaron no enviar dinero dentro de Ecuador y solo el 22.73% revelaron haber enviado dinero a algún familiar o amigo que viva en otra área dentro del país.

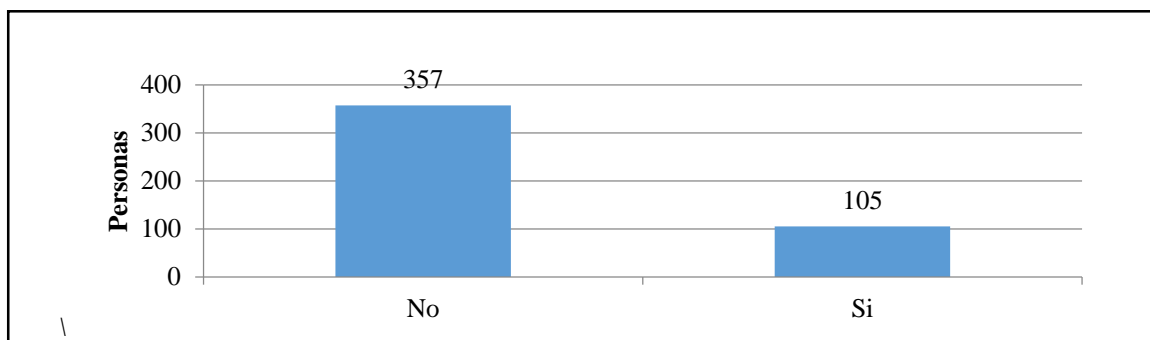


Figura 51: Personas que envían dinero dentro de Ecuador.

Gran parte de los encuestados de todas las parroquias manifestaron no haber realizado envíos de dinero dentro del Ecuador durante los últimos 12 meses, lo que concuerda con los porcentajes en cada parroquia tal como respondieron el 87.4% de los encuestados en Progreso, el 82.4% en Tenguel, el 75% en El Morro, el 68.10% en Posorja y el 83.23% corresponde a Puná.

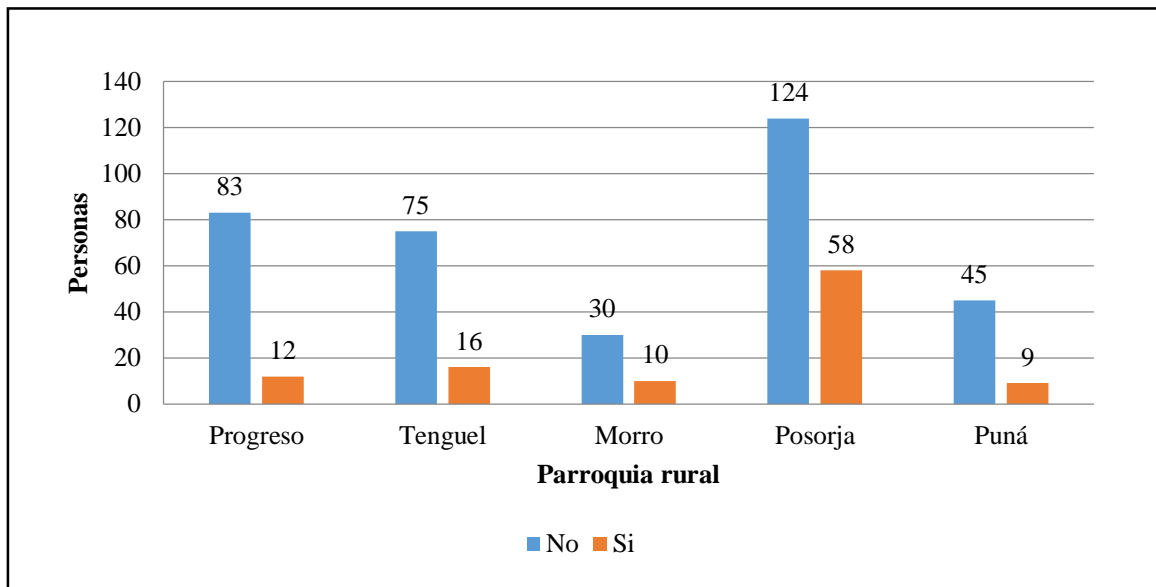


Figura 52. Personas que envían dinero dentro de Ecuador por parroquia. Correlación de Spearman: rho = 0.118

3.3.2.13 Pregunta 26. En los últimos 12 meses, ¿usted ha enviado dinero a algún pariente o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador en alguna de las siguientes maneras?

Del 22.73% que ha enviado dinero a algún familiar o amigo en otra área dentro de Ecuador, se les preguntó la forma más frecuente de realizar este envío. El 49.52% de los encuestados manifestaron realizarlo a través de un banco o institución financiera utilizando una sucursal, un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios; siguiendo del 27.62% de personas que expresan realizarlo en dinero en efectivo entregado personalmente a esa persona o por medio de otro conocido y el 22.86% utilizan un servicio de transferencia de dinero como Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas; por otra parte ninguna personas respondió utilizar el dinero electrónico como medio de envío de dinero.

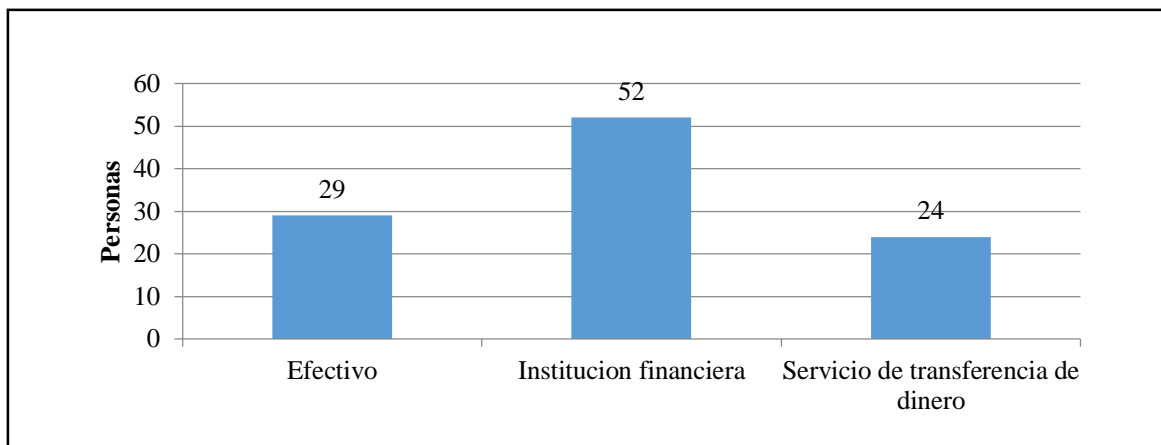


Figura 53. Forma de enviar dinero dentro de Ecuador.

Tomando en consideración la existencia de un 22.73% de encuestados que revelaron haber enviado dinero a algún familiar o amigo en otra área dentro del país en los últimos 12 meses, se les consultó cuál era la forma de envío que utilizaban. El 62.5% de las mujeres declararon realizar envíos de dinero mediante un banco o institución financiera (utilizando una sucursal, cajero automático, depósito electrónico en cuenta o por corresponsales no bancarios); el 28.1% prefiere el servicio de transferencia de dinero (Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas) y por último un 9.4% lo realiza con dinero en efectivo entregado de forma personal al beneficiario.

Sin embargo, el 43.8% de los hombres prefieren utilizar las instituciones financieras, seguido por el 35.6% que sí lo hacen mediante la entrega personal del dinero en efectivo y un 20.6% usa los servicios de transferencia de dinero. Se destaca la diferencia de las preferencias entre hombres y mujeres puesto que el efectivo es más preferido como segunda opción de envío de dinero para los hombres en contraste con las mujeres.

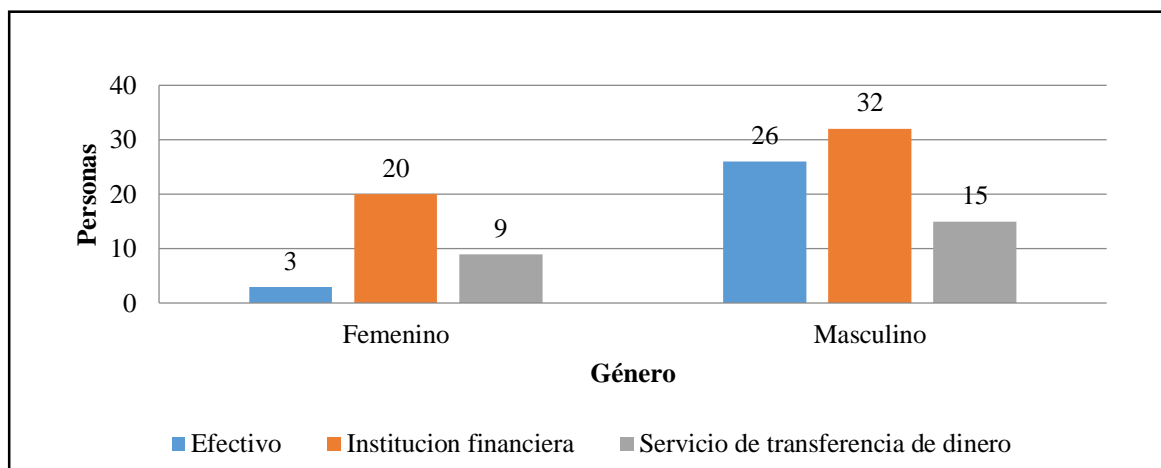


Figura 54. Forma de enviar dinero dentro de Ecuador por género. Correlación de Spearman: rho = -0.213

3.3.2.14 Pregunta 27. En los últimos 12 meses, ¿usted ha recibido dinero de un familiar o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador, incluyendo dinero que haya recibido en persona?

Las remesas nacionales cumplen un rol muy importante en la economía de un país por tal motivo se analiza la recepción de dinero dentro del territorio nacional en los habitantes de las zonas rurales de Guayaquil, determinando que el 81.17% de los encuestados indica no recibir dinero dentro de Ecuador y solo el 18.83% expresa haber recibido dinero por parte de algún familiar o amigo que viva en otra área dentro del país.

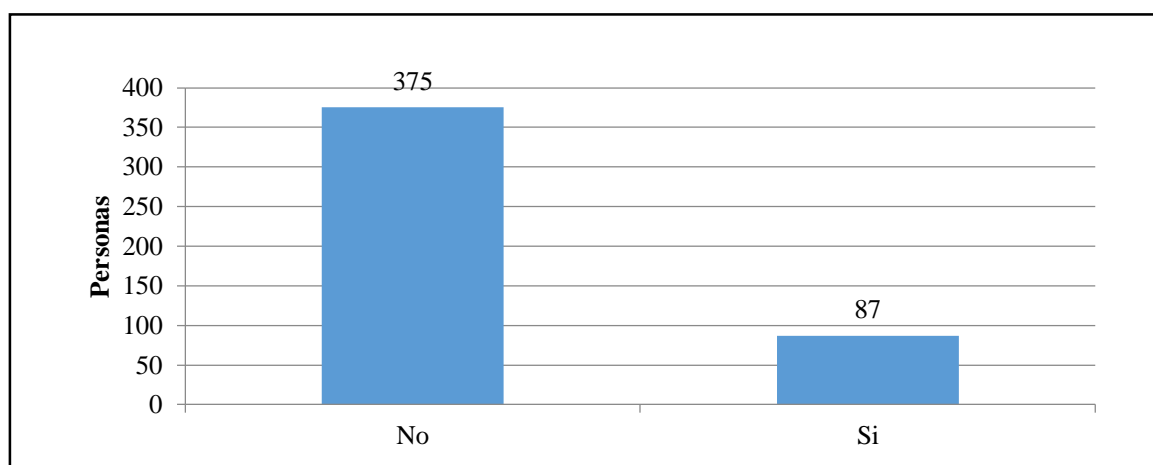


Figura 55. Personas que reciben dinero dentro de Ecuador.

3.3.2.15 Pregunta 28. En los últimos 12 meses, ¿usted ha recibido dinero de un familiar o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador en alguna de las siguientes maneras?

Del 18.83% que indica haber recibido dinero de algún familiar o amigo de otra área dentro de Ecuador, se les preguntó la forma más frecuente de realizar esta recepción a lo cual el 40.23% de los encuestados manifestaron realizarlo a través de un banco o institución financiera utilizando una sucursal, un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios; seguido del 36.78% de personas que expresan realizarlo con dinero en efectivo recibido personalmente o por medio de otro conocido y el 22.99% indican utilizar un servicio de transferencia de dinero como Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas; por otra parte ninguno de los encuestados respondió utilizar el dinero electrónico como medio de recepción de dinero.

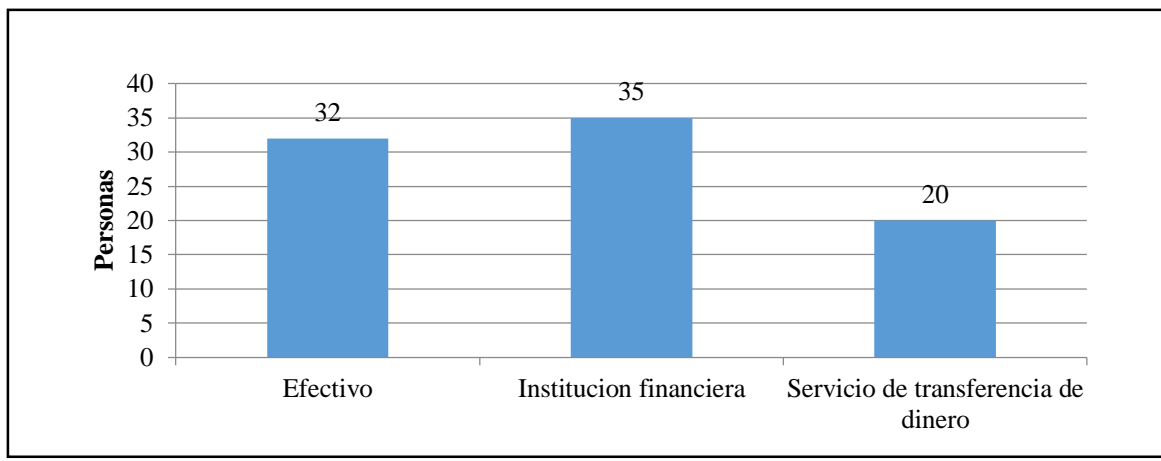


Figura 56. Forma de recibir dinero dentro de Ecuador.

3.3.3 Sección C: Ahorro y Crédito.

3.3.3.1 Pregunta 29. ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes razones?

Al preguntar por la razón de ahorro, lo más notable es el porcentaje de encuestados que indicaron no ahorrar en los últimos 12 meses con 27.06%. Entre tanto, el 72.94% restante si lo ha realizado por diferentes razones, siendo el principal motivo para cubrir emergencias o eventualidades con un 24.89%, mientras un 18.13% destina su dinero guardado para los gastos personales que incluyen pagos de alimentación o servicios.

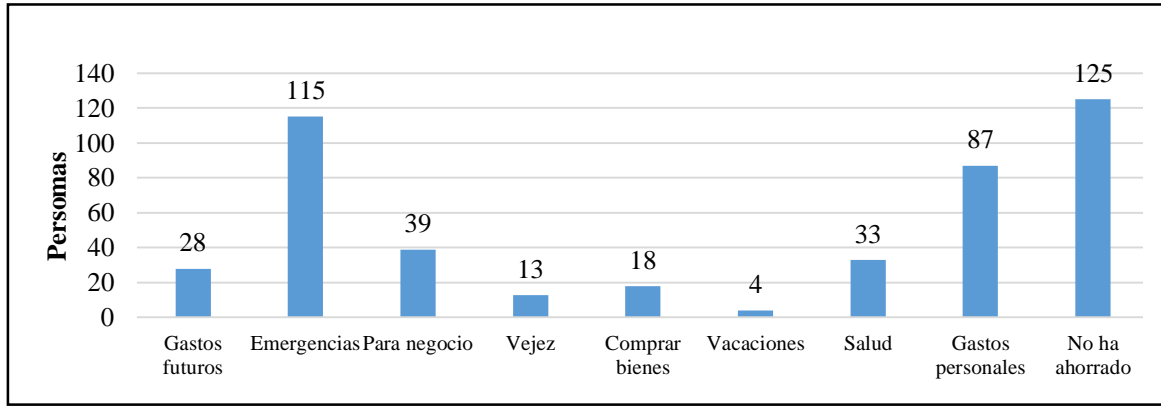


Figura 57. Razones de ahorro.

El nivel de educación tiene una relación significativa con las razones de ahorro, entre los resultados obtenidos se determina que los encuestados con un bachillerato prefieren guardar dinero para una emergencia, iniciar o crecer un negocio, gastos a futuro, vejez, comprar bienes y vacaciones; en cambio, las personas con una preparación básica general prefieren ahorrar para gastos personales, salud o simplemente no han ahorrado.

Entre las razones más destacadas se resalta del total de personas que respondieron ahorrar para una emergencia, 52.2% manifestaron ser bachilleres, seguido del 41.7% perteneciente al ciclo básico; mientras el 4.3% son tecnólogos y 1.7% tienen un título universitario; Por su parte, del conjunto de personas que no han podido ahorra en los últimos 12 meses, el 51.2% poseen un nivel básico, 44% culminaron el bachillerato, 3.2% expresaron ser técnicos superiores y 1.6% mantiene un tercer nivel de educación.

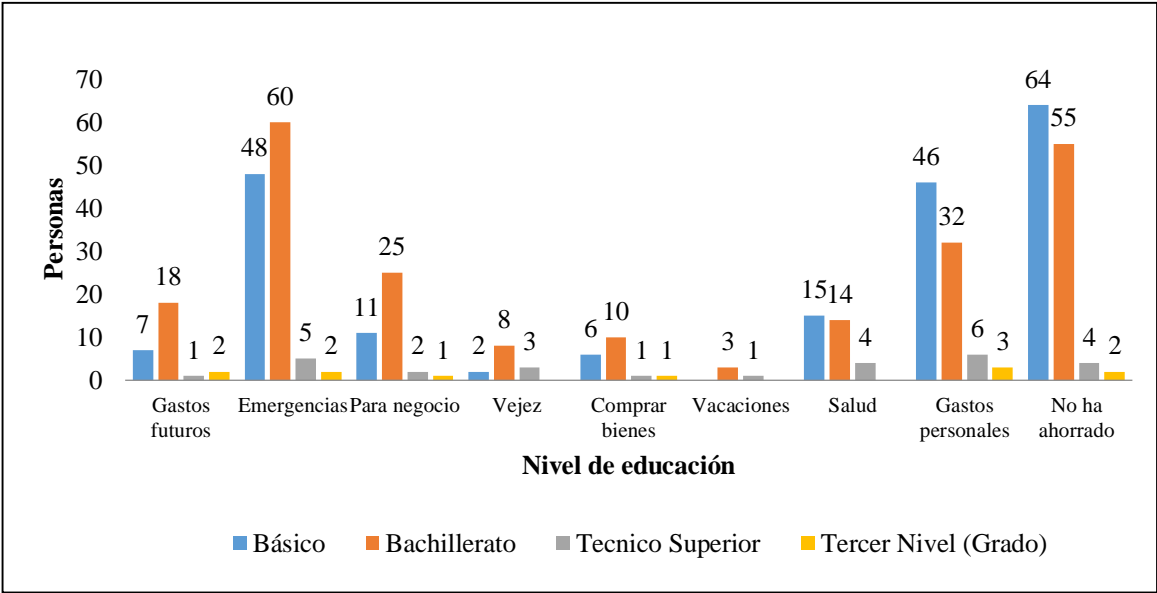


Figura 58. Razón de ahorro por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = -0.133

3.3.3.2 Pregunta 30. En los últimos 12 meses, usted ha ahorrado o apartado dinero...

Del 72.94% que si ahorraron durante los últimos 12 meses, el 56.76% lo realiza directamente en casa. Es decir, prefieren guardar billetes y monedas en sus hogares, esto generalmente tiene relación con la falta de cuenta (ahorro o corriente) en alguna institución financiera formal. Los que ahorran utilizando sus cuentas representan el 34.53% de encuestados y un 8.71% lo hace a través de grupos informal como ruedas o círculos, asociaciones familiares o vecinales.

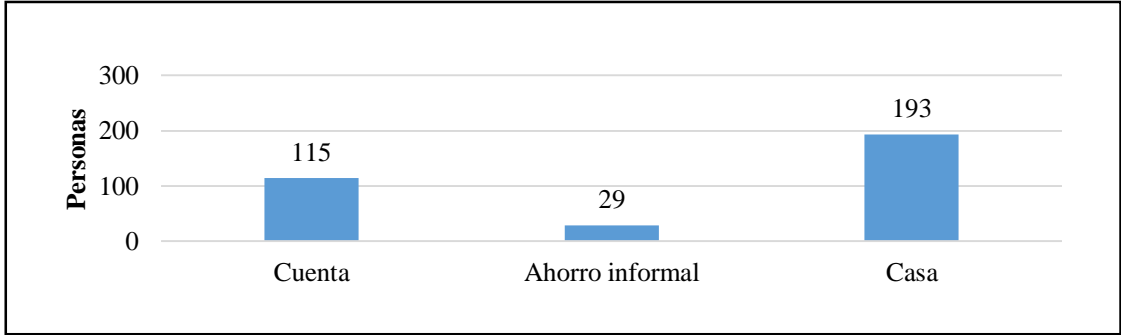


Figura 59. Forma de ahorro.

Al 24.89% de los encuestados que sí han ahorrado durante los últimos 12 meses, el 61.1% de las mujeres ahorrán guardando dinero en sus casas, un 27% lo realizan en alguna cuenta bancaria y el 11.9% lo hace a través de un grupo de ahorro informal. Similar comportamiento se identifica en los hombres puesto que el 54.1% ahorrán en sus hogares, un 39.1% mediante cuentas bancarias y el 6.8% utilizan asociaciones familiares o vecinales. Es decir, el ahorro de dinero en casa se perfila como principal forma de apartar dinero en las parroquias rurales encuestadas.

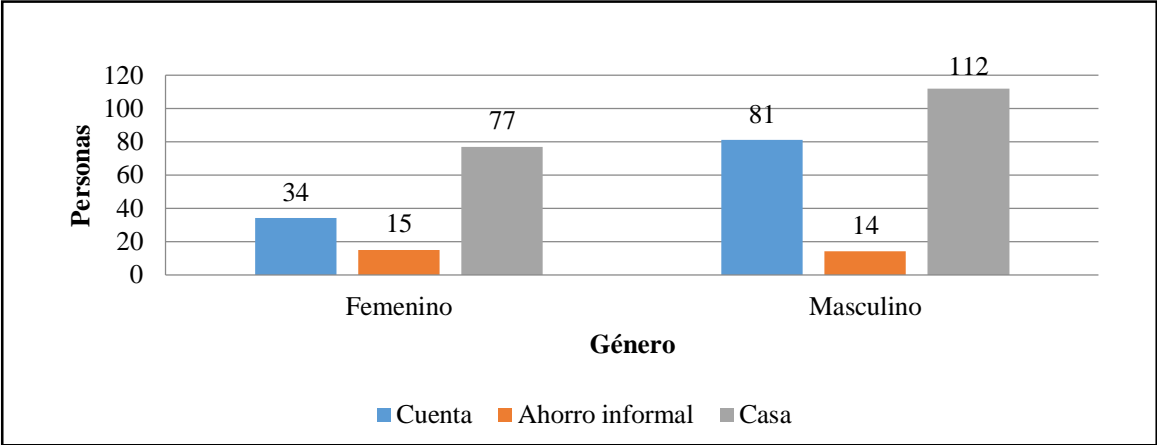


Figura 60. Forma de ahorro por género. Correlación de Spearman: rho = -0.094

El patrón se repite en todas las parroquias, dado que el 47.7% de personas en Progreso ahorrán guardando billetes y monedas en sus hogares, asimismo lo realiza Tenguel, El Morro, Posorja, Puná con el 59.2%, 54.2%, 60.7% y 56.9% respectivamente. La segunda opción de ahorro es mediante cuentas bancarias (para aquellos que la poseen). Sin embargo, en El Morro los grupos informales o vecinales se destacan como uno de los medios más utilizados con un 33.3%.

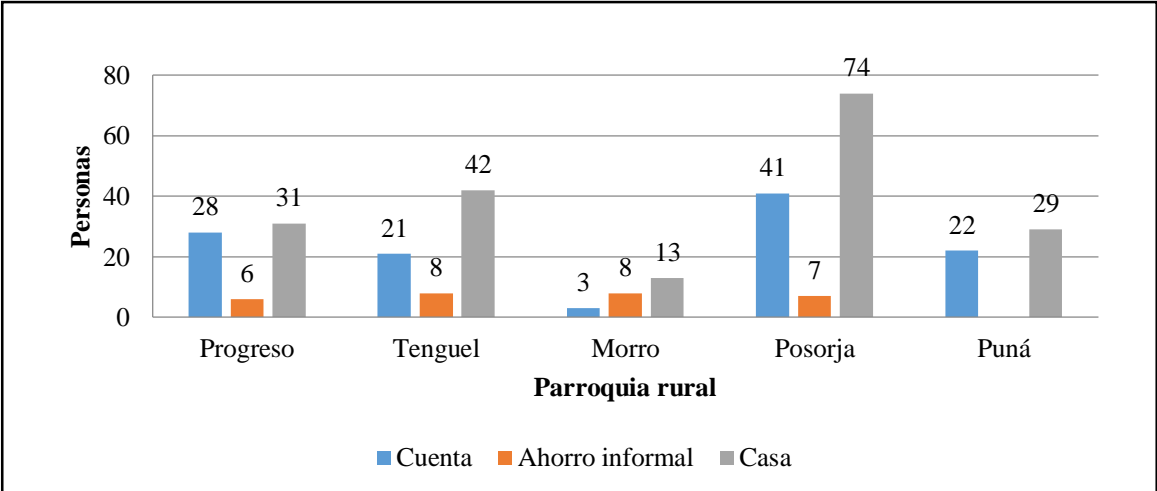


Figura 61. Forma de ahorro por parroquia. Correlación de Spearman: rho = 0.036

Los niveles de educación se relacionan significativamente con la manera de guardar dinero. Es decir, entre más alto sea su instrucción aumenta la preferencia por medios formales de ahorro al obtener del total de personas que ahorran mediante su cuenta bancaria un 61.7% han terminado el bachillerato, 26.1% poseen un nivel básico, mientras el 7% indicaron ser técnicos superiores y 5.2% tienen un título superior. Por otra parte, los encuestados que utilizan el ahorro informal en el 55.2% son bachilleres, seguido del nivel básico con 27.6%. En contraste con las personas que ahorran en casa los índices superiores son la preparación básica representando un 49.2% y bachillerato con 43.9%.

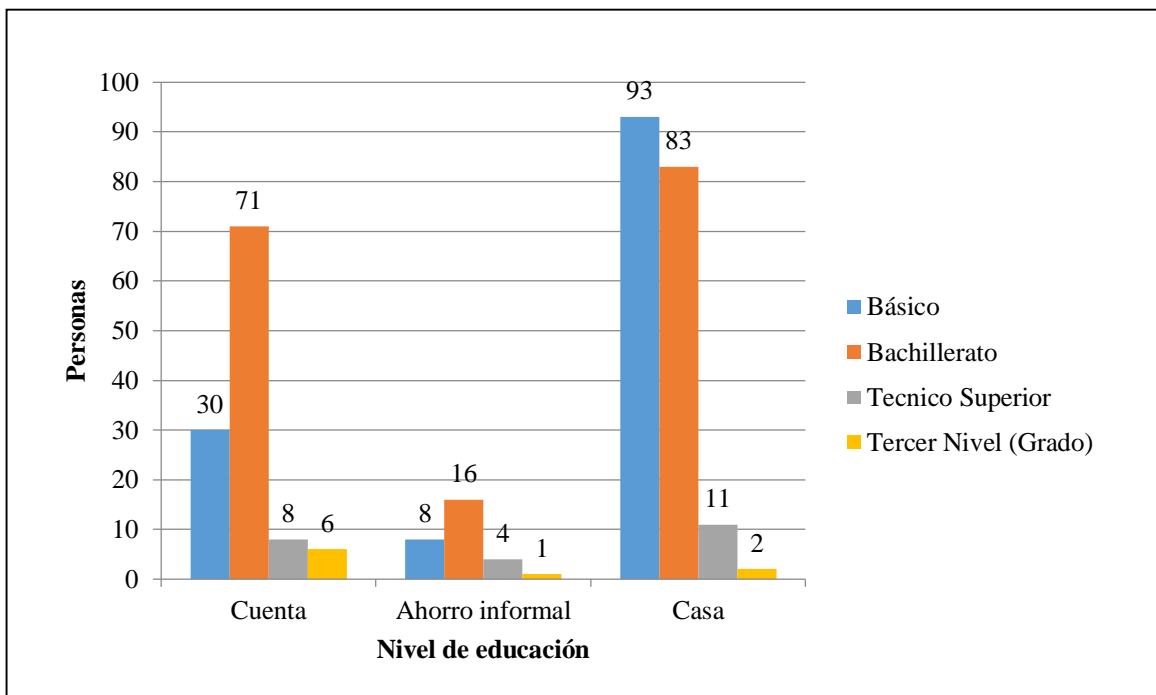


Figura 62. Forma de ahorro por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = -0.228

De la misma manera el ahorro posee una relación significativa con la edad, en vista que a mayor edad las personas tienden a preferir medios informales. Según los resultados determinados los jóvenes que prefieren utilizar su cuenta bancaria para guardar dinero, el 23.5% pertenece al rango de 36 a 40 años, seguido del 15.7% de encuestados entre los 25 y 30 años, mientras de 41 a 45 representa el 14.8%. No obstante, las personas que prefieren ahorrar su dinero en casa, el 17.5% tienen menos de 24 años, seguido del 12.7% ubicado entre 52 y 60 años; y el 12.2% corresponde a los habitantes de 61 años en adelante.

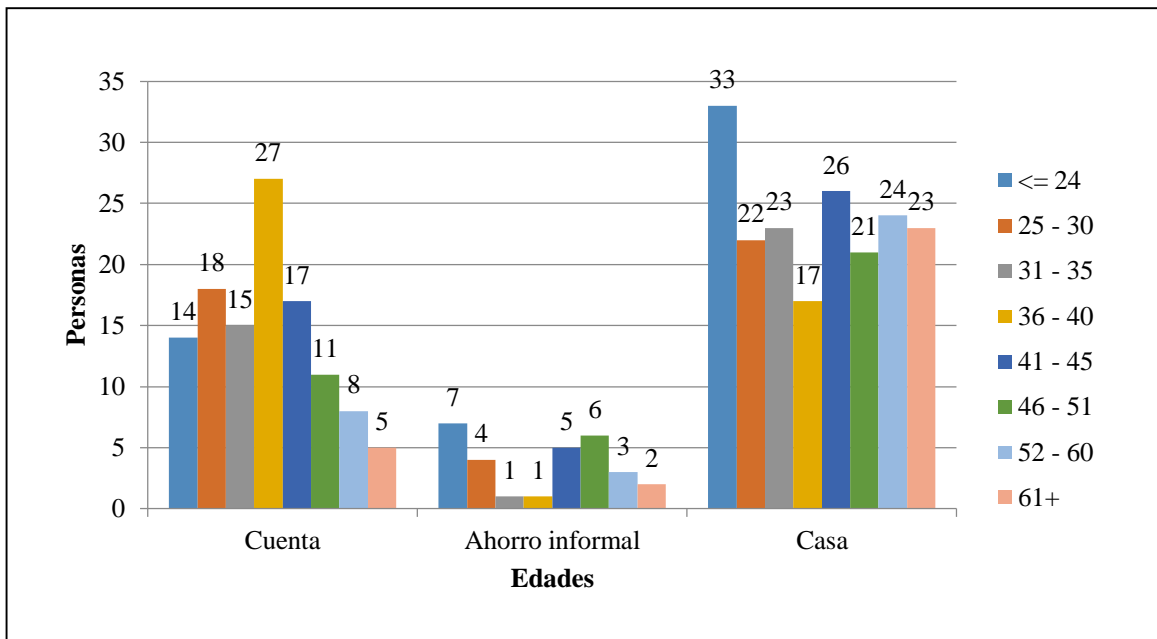


Figura 63. Formas de ahorro por edad; Correlación de Spearman: rho = 0.084

3.3.3.3 Pregunta 31. Posibilidad de pagar un Salario Básico Unificado (SBU) equivalente a USD \$366.00

Basados en un caso hipotético en donde el encuestado necesita conseguir un equivalente al SBU (USD 366) para cubrir una emergencia en el próximo mes, se consultó la posibilidad de obtener esa cantidad de dinero, a lo cual un 47.40% de encuestados contestaron que sería algo posible, mientras el 31.82% mencionaron que no podrían obtener dicho monto y solo el 20.78% confirmaron resultarles muy posible conseguirlo.

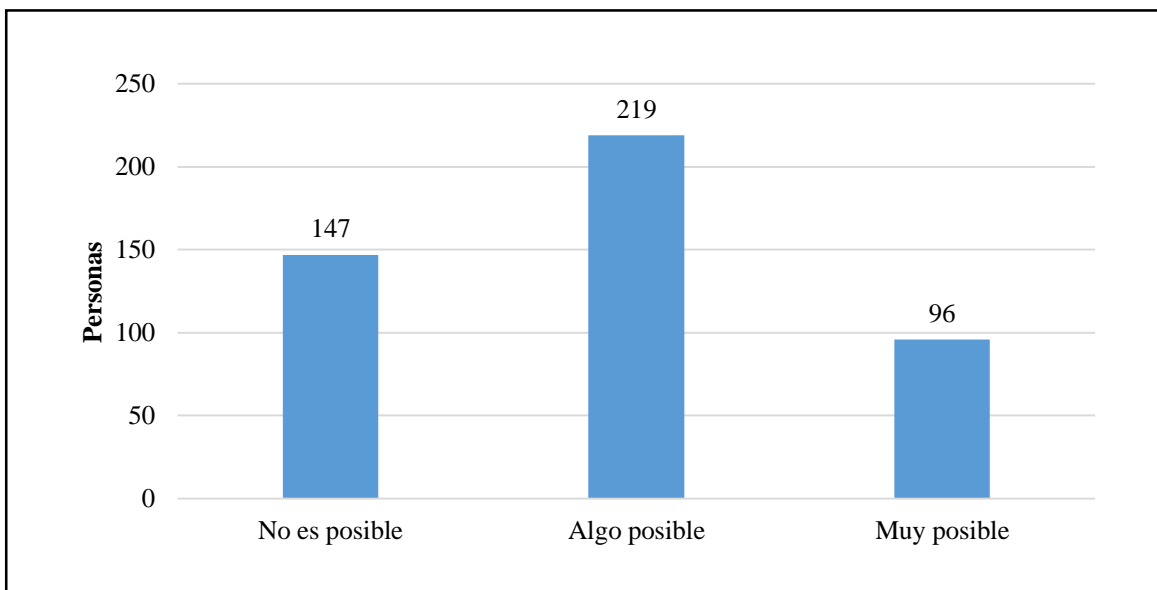


Figura 64. Posibilidad de pagar USD 366.

El 48.9% de mujeres y 46.5% de hombres consideraron algo posible conseguir el equivalente a un SBU en el próximo mes si tuvieran la necesidad de cubrir alguna emergencia. Sin embargo, de aquellos que no pueden adquirir dicha cantidad de dinero 36.8% y 28.8% pertenecen al género femenino y masculino respectivamente. Y solo un pequeño porcentaje del 14.3% en mujeres y 24.7% en hombres respondió que les sería muy posible obtenerlo.

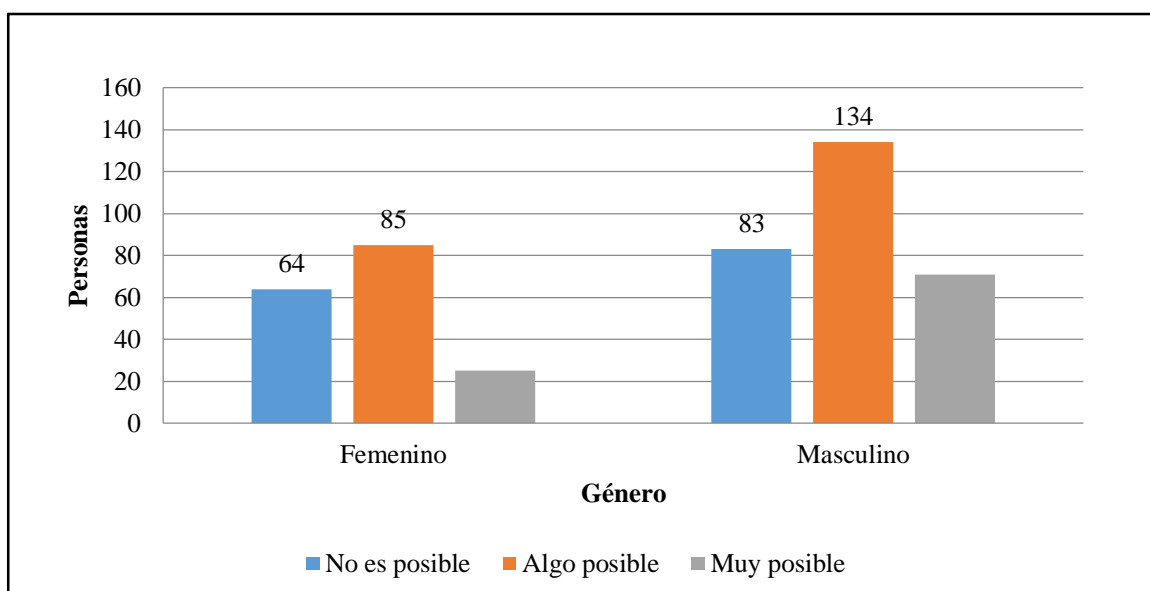


Figura 65. Posibilidad de pagar USD 366 por género. Correlación de Spearman: rho = 0.121

Las personas que poseen mayor grado de escolaridad tienen mayores posibilidades en un caso hipotético de conseguir USD 366 el próximo mes siendo estas dos variables relacionadas significativamente, debido al porcentaje de bachilleres representan un 64.6% de encuestados que les resultaría muy posible adquirir dicha cantidad, seguido del 21.9% con un nivel básico de educación, seguido de técnicos superiores con 8.3% y profesionales con 5.2%.

Por otro lado de las 219 personas que contestaron ser algo posible conseguir dicha cantidad de dinero, 50.7% indicaron culminar bachillerato, 41.1% son de educación básica general, los técnicos superiores con tercer nivel poseen 5.9% y 2.3% respectivamente; Al contrario de las 147 personas que no ven posible conseguir USD 366, el 59.9% poseen un grado básico de educación, el 35.4% son bachilleres, seguido del 4.1% corresponden al nivel técnico superior y el 0.7% poseen un título universitario.

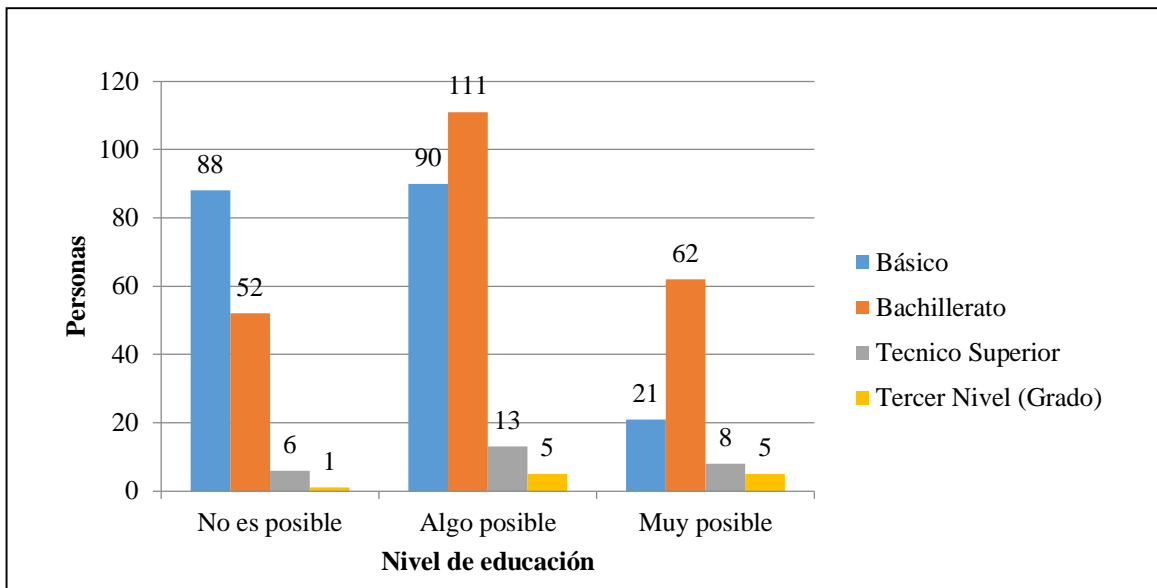


Figura 66. Posibilidad de pagar USD 366 por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.275

La edad influye de manera inversa en la posibilidad de pagar en un caso hipotético USD 366 como lo indica la siguiente figura, las personas que respondieron no ser posible en lo absoluto obtener el dinero, el 19.7% manifestaron tener más de 61 años seguidos de las personas entre 52 y 60 representando un 15%. Caso contrario ocurre con quienes consideran ser muy posible, perteneciendo el 18.8% al rango de 25 a 31 años, continuando con los habitantes de 36 a 40 años equivalente al 17.7%. Por su parte, el 30.2% indicaron ser algo posible corresponden entre 18 y 30 años.

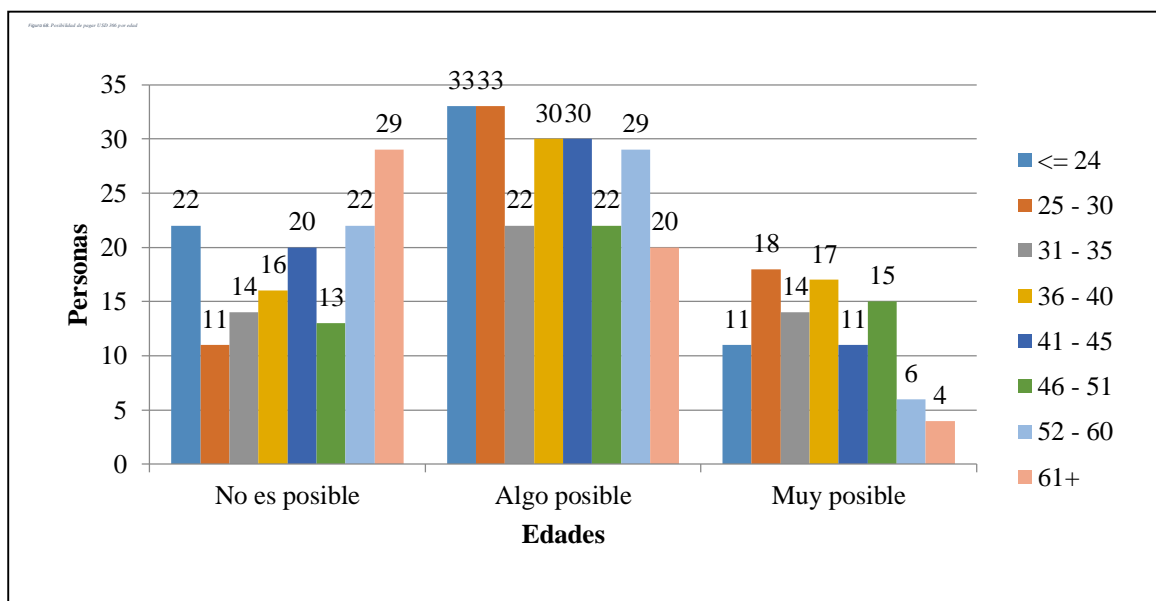


Figura 67. Posibilidad de pagar USD 366 por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.149

3.3.3.4 *Pregunta 32. Fuente para conseguir un Salario Básico Unificado (SBU) equivalente a USD \$366.00*

El 42.36% de los encuestados consideraron como fuente principal para conseguir un SBU realizar un préstamo a sus familiares, parientes o amigos. Por otro lado, el 24.84% expresaron que puede obtenerlo utilizando el dinero de su trabajo o pidiendo un préstamo a su empleador y el 23.57% indica obtenerlo mediante sus ahorros. En menor proporción se encuentra el acceso a prestamistas informales (5.10%) y el uso de la tarjeta de crédito o préstamos a instituciones financieras (4.14%).

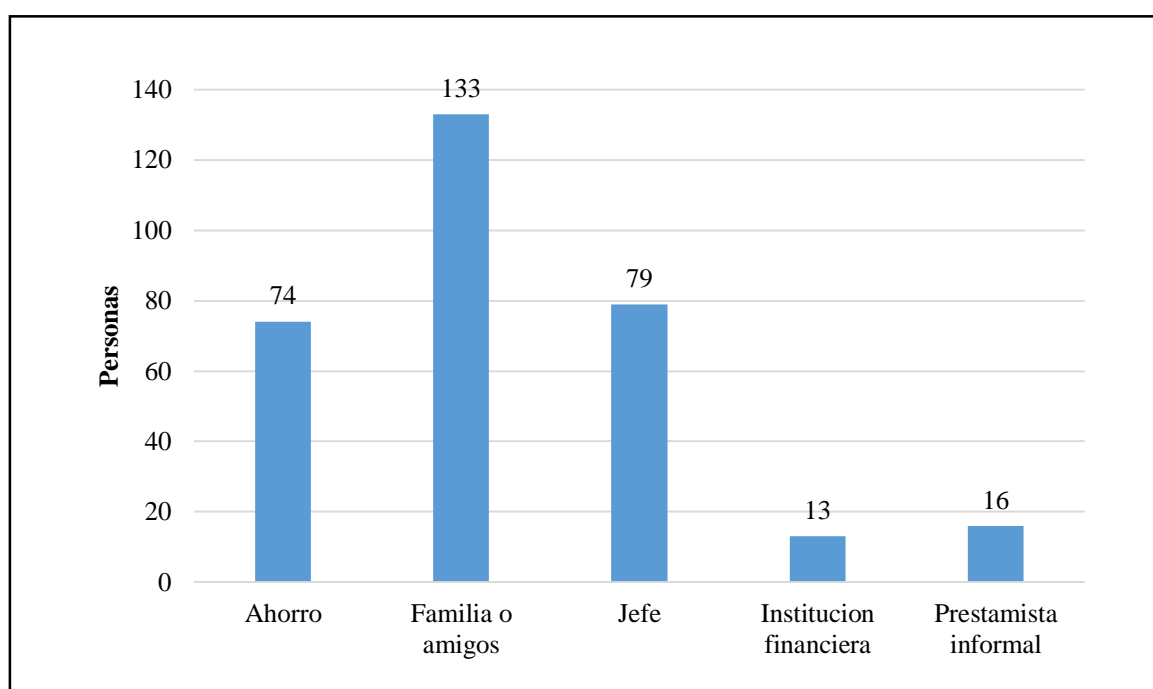


Figura 68. Fuente para conseguir USD 366

3.3.3.5 *Pregunta 33. ¿Ha solicitado financiamiento?*

La gran mayoría correspondiente al 77.27% del total de encuestados declararon no haber solicitado financiamiento en los últimos 12 meses (comprende la solicitud de tarjetas de crédito o préstamos a alguna institución financiera). Sin embargo, el 19.48% de los encuestados confirmaron haber solicitado algún tipo de financiamiento con resultado aprobado, mientras el 3.25% respondieron que si han solicitado pero el trámite les fue negado.

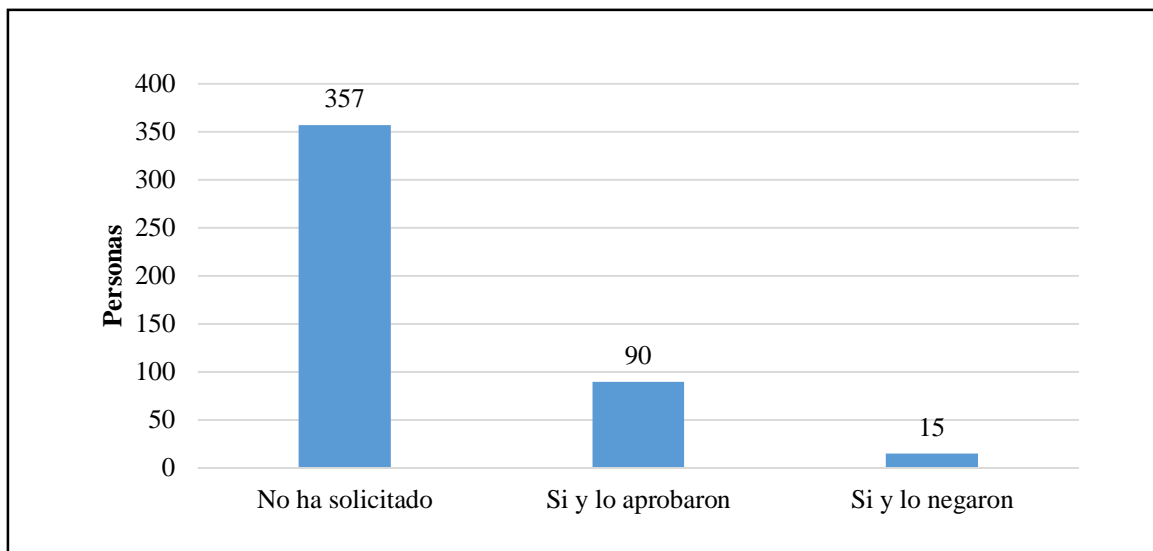


Figura 69. Solicitud de financiamiento.

3.3.3.6 Pregunta 34. ¿Por qué le negaron el financiamiento?

Del pequeño grupo representado por un 3.25% de encuestados que les negaron algún tipo de financiamiento en los últimos 12 meses, se consultó cuál fue el motivo de la negación. Los principales resultados revelan que el 40% de este grupo no tenían bienes que representen una garantía para el prestamista y un 20% de ellos no poseen un historial crediticio. El 13.33% indicaron no cumplir con los requisitos y el mismo porcentaje corresponde para quienes no saben la razón por el cual les negaron la solicitud. Por último, al 6.67% del grupo aseguran que sus ingresos eran insuficientes y la misma proporción para aquellos cuyo destino del crédito no fue aprobado.

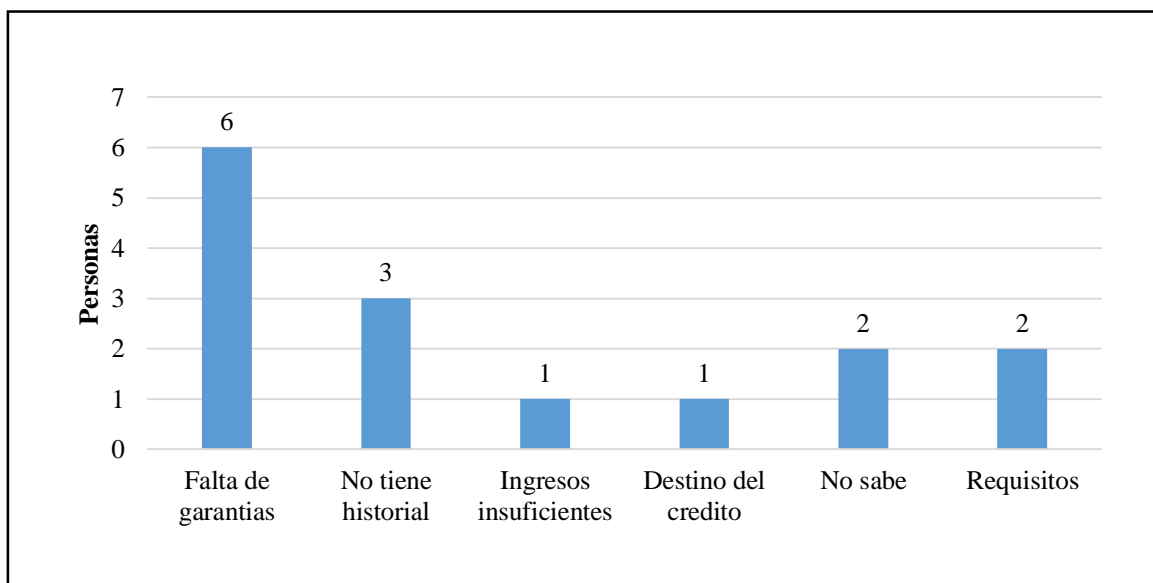


Figura 70. Razones negaron el financiamiento.

3.3.3.7 *Pregunta 35. Razón del préstamo*

Del 19.48% de encuestados que obtuvieron algún tipo de financiamiento en los últimos 12 meses, se consultó cual era el motivo del préstamo destacando un 54.44% para iniciar o hacer crecer su negocio, seguido del 18.89% para comprar o mejorar su casa y un 13.33% que lo utilizaron en gastos médicos. En menor porcentaje se encuentran: compra de bienes de consumo (6.67%), compra de vehículos o motos (5.56%) y para gastos de educación (1.11%).

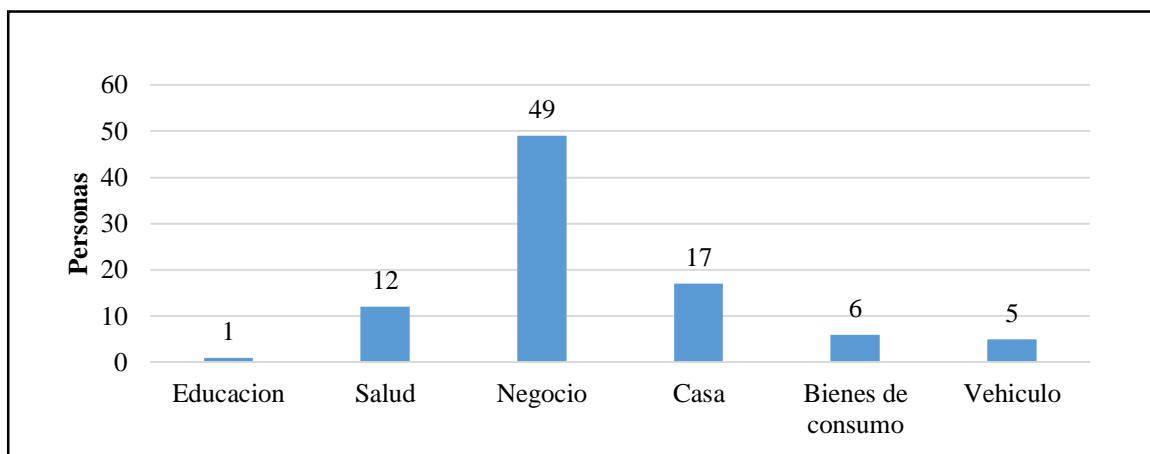


Figura 71. Razones del financiamiento.

3.3.3.8 *Pregunta 36. En los últimos 12 meses ¿usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero de alguna de las siguientes fuentes?*

Aquellos que solicitaron y recibieron un financiamiento en los últimos 12 meses manifestaron que las principales fuentes del préstamo corresponden en un 42.22% a un banco privado, seguido por las cooperativas de ahorro y crédito con el 27.78% y un 14.44% lo recibieron a través de una entidad estatal. Como fuentes de menor uso se encuentran los usureros (13.33%) y préstamos a su empleador (2.22%).

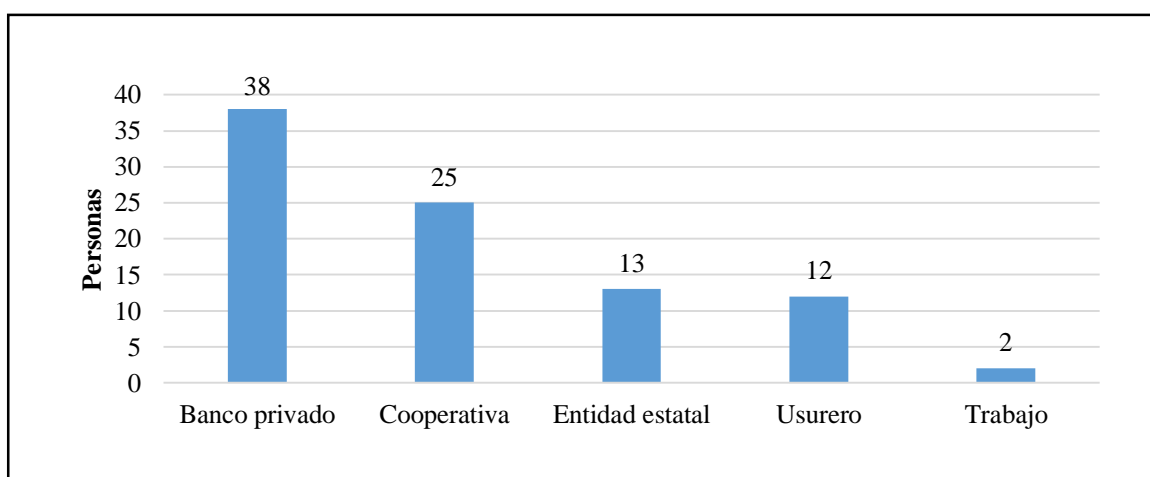


Figura 72. Fuente del préstamo.

3.3.3.9 *Pregunta 37. Razón no tiene crédito.*

Del 77.27% del total de encuestados que declararon no haber solicitado financiamiento en los últimos 12 meses se determinó las razones principales obteniendo el 34.73% de este grupo consideran no necesitar algún tipo de financiamiento, seguido del 31.09% de ellos que expresaron no les gusta endeudarse y el 13.73% creen que las instituciones exigen muchos requisitos difíciles de cumplir.

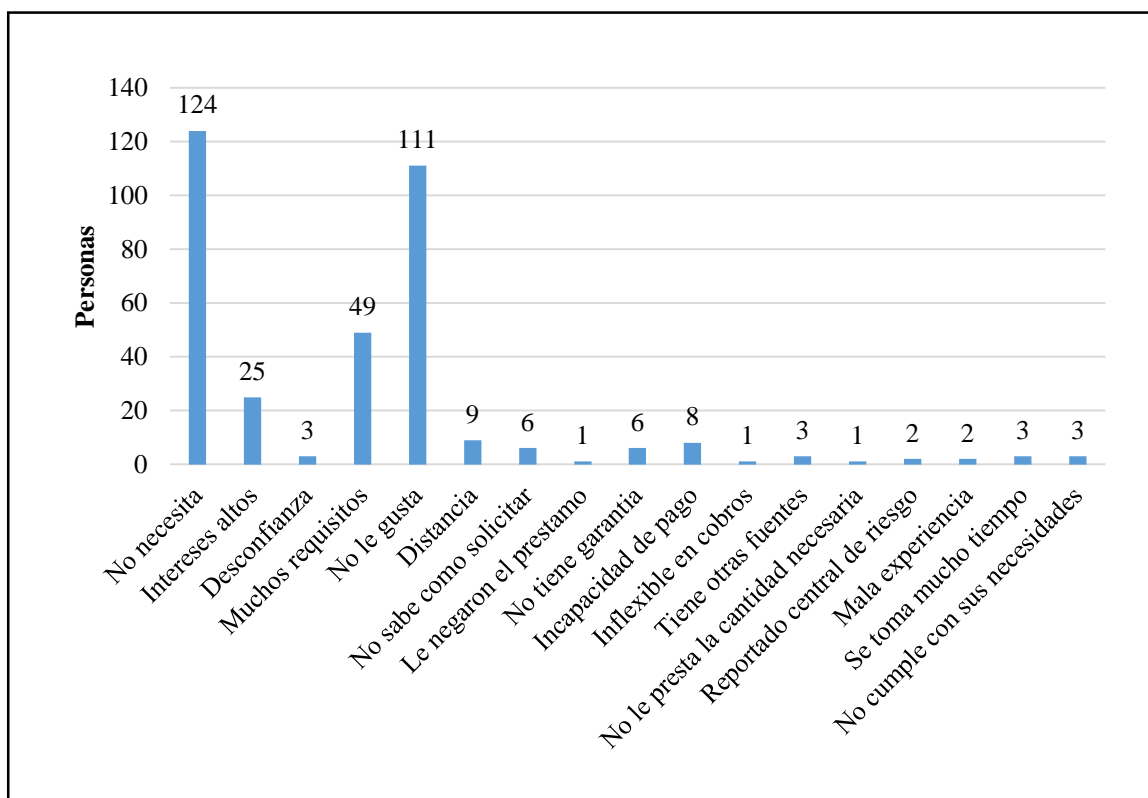


Figura 73. Razones no tiene financiamiento.

3.3.3.10 *Pregunta 38. ¿Tiene seguro?*

Del total de encuestados, la mayor parte representada por el 65.58% indicaron no estar afiliado actualmente a ningún tipo de seguro. No obstante, de aquellos que si cuentan con este servicio, el 28.79% expresaron tener un seguro principal; es decir, el encuestado es afiliado directo del servicio. Mientras el 5.63% son asegurados adicionales como cónyuges o hijos menores de edad que reciben beneficios del propietario del seguro.

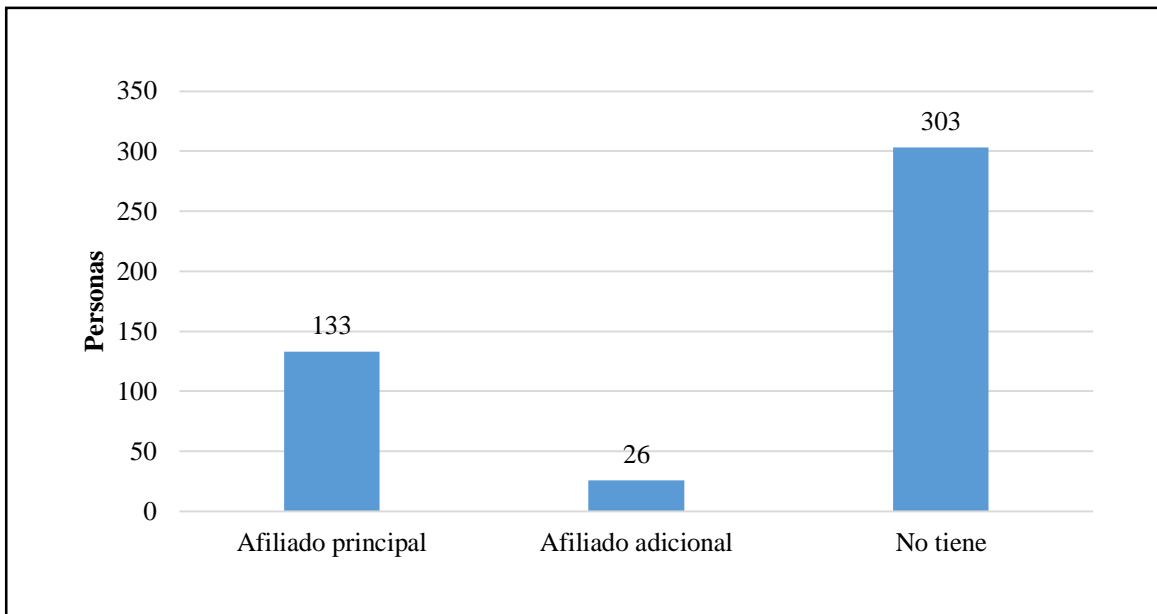


Figura 74. Personas que tienen seguro.

Se observa que la gran mayoría no dispone de un seguro sea privado o público. En las mujeres el 77% no cuenta con ningún tipo de seguro, el 14.4% confirma tener este servicio como afiliada principal y un 8.62% son afiliadas adicionales. En el caso del género masculino predomina la falta de tenencia de seguro (58.7%), el 37.5% de ellos poseen seguro principal y el 3.8% está registrado como afiliado adicional. Es importante recordar que en estas parroquias es mayor el número de trabajadores independientes comparado a los dependientes, por ende muchas veces su nivel de ingresos no les permite acceder al pago de un seguro.

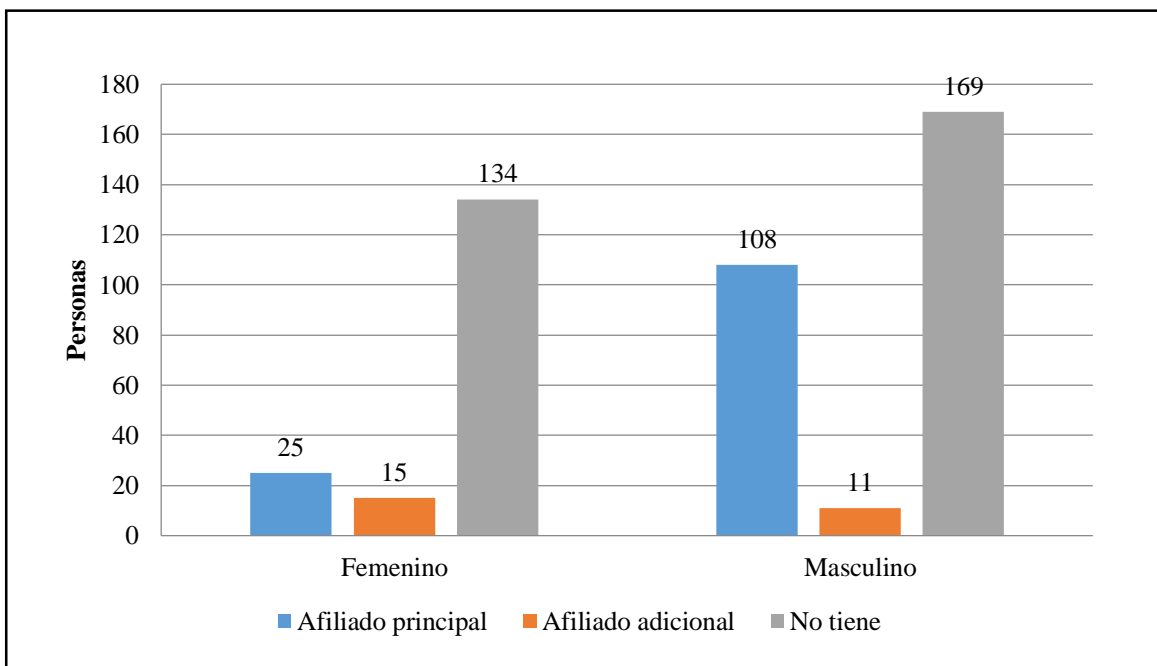


Figura 75. Personas que tienen seguro por género. Correlación de Spearman: rho = -0.212

Generalmente estas parroquias no cuentan actualmente con un seguro, tal como se evidencia el 61.1% de los encuestados en Progreso, un 67% en Tenguel, 67.5% en El Morro y 74.2% en Posorja no disponen de este servicio. A excepción de Puná donde el 55.6% de las personas manifestaron ser afiliados principales, seguido por un 40.7% que no tiene seguro. Estos resultados se relacionan con la poca cantidad de trabajadores dependientes, puesto que al tener pequeños negocio la mayoría de encuestados no tienen dinero suficiente para contratar un seguro.

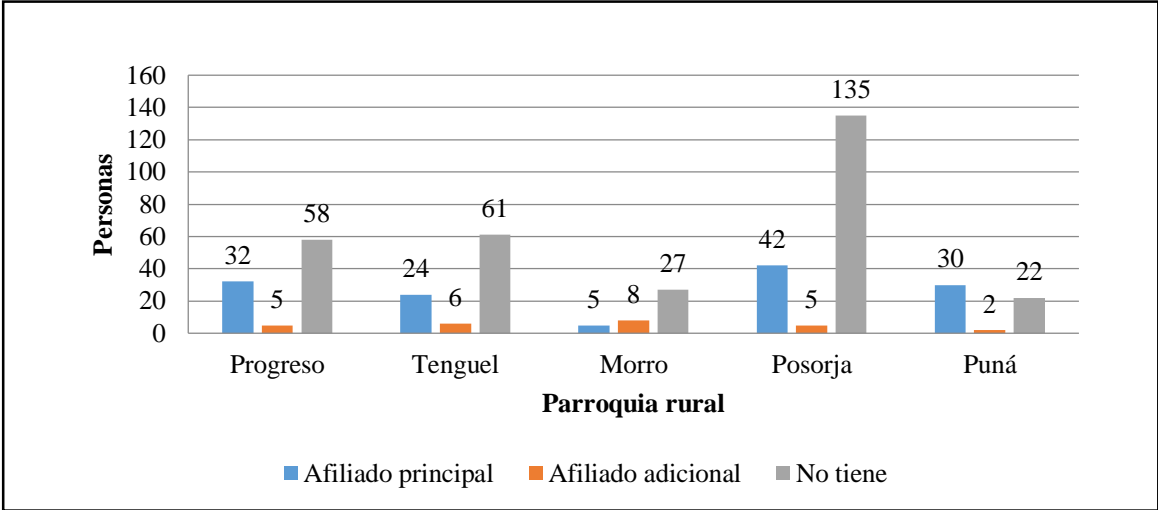


Figura 76. Personas que tienen seguro por parroquia. Correlación de Spearman: rho = -0.037

3.3.3.11 Pregunta 39. Tipo de seguro

Del grupo que sí cuenta con algún tipo de seguro, sea como afiliado principal o adicional, se les consultó el tipo de seguro que poseen, siendo el seguro general del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) el de mayor tenencia representado por un 60.38%, le sigue el seguro campesino con un 17.61%, la afiliación de tipo voluntaria al seguro general del IESS con un 11.32% y los seguros privados en un 10.69%.

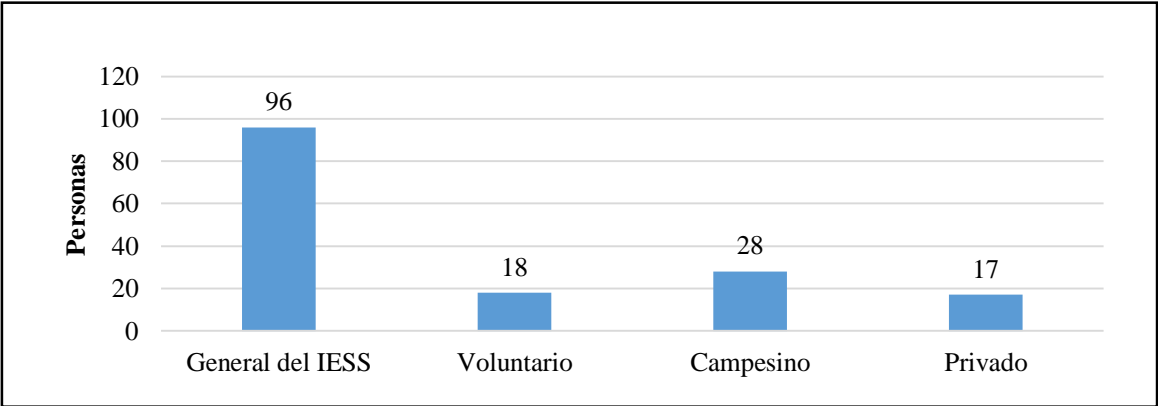


Figura 77. Tipo de seguro.

El tipo de seguro está fuertemente relacionado con el nivel de educación; entre los resultados destacados están: del conjunto de personas que laboran bajo relación de dependencia e indicaron tener el seguro general del IESS, el 62.5% expresaron ser bachilleres, seguido del 29.2% correspondiente a la educación básica general, entre tanto el tercer nivel con técnico superior poseen un 5.2% y 3.1% respectivamente. Caso contrario ocurre con el seguro campesino resaltando una mayor presencia del ciclo básico con 67.9%, el 28.6% manifestó tener un bachillerato, seguido del 3.6% poseen una instrucción técnico superior. Cabe resaltar que la encuesta es dirigida a las parroquias rurales de Guayaquil en donde su mayor fuente de trabajo es la agricultura, ganadería o pesca.

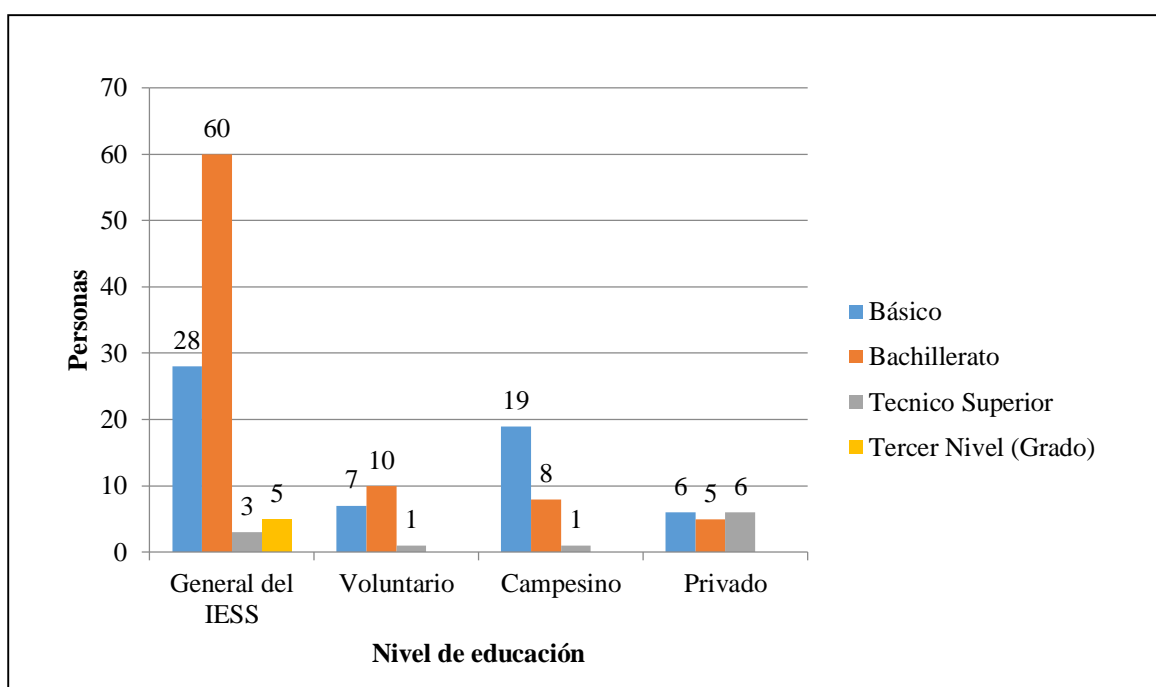


Figura 78. Tipo de seguro por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = -0.135

3.3.3.12 Pregunta 40. ¿Por qué no tiene seguro?

Del 65.58% de encuestados que contestaron no estar afiliados a ningún tipo de seguro, 32.34% reportan no tener seguro porque en los lugares donde trabajan no se los han ofrecido o no se encuentran trabajando. Por otro lado el 31.02% de los que no tienen seguro opinan que son muy caros o carecen del dinero suficiente para pagarlo, el 18.15% lo consideran innecesario, el 9.57% desconoce cómo solicitarlo y un 8.91% no lo tiene por desconfianza.

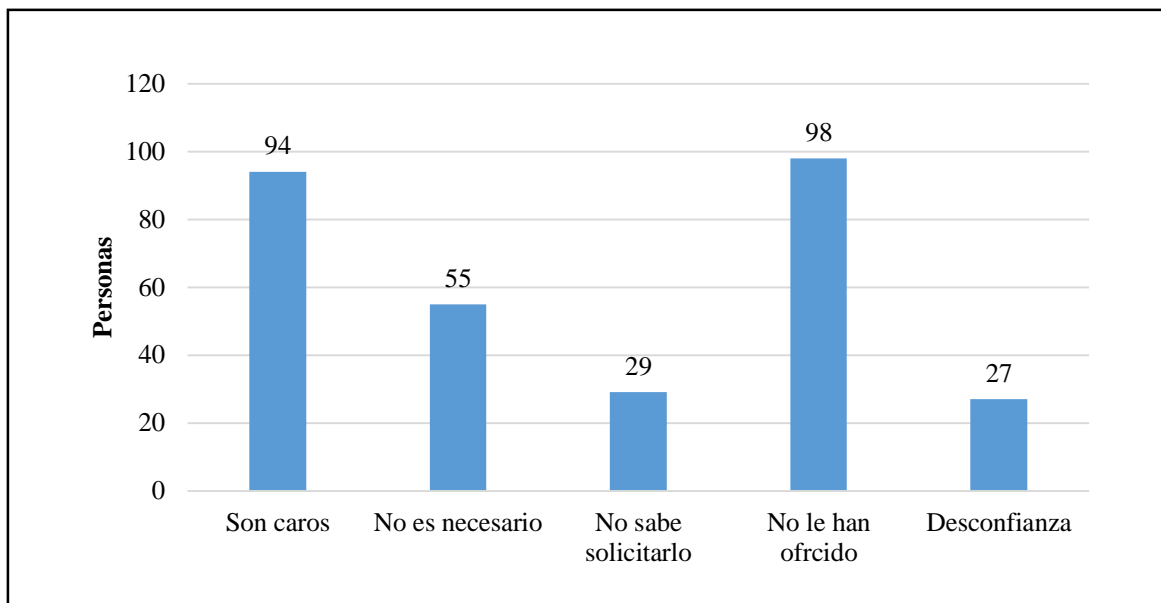


Figura 79. Razones no tienen seguro.

El motivo más sobresaliente en las zonas rurales es porque no le han ofrecido en su lugar de trabajo o no se encuentran trabajando, representado al 41.4% de personas en Progreso y 33.3% en El Morro. Asimismo en Tenguel, 37.7% de encuestados también indicaron dicha razón pero el 37.7% respondieron que los seguros poseen un costo elevado y no tienen dinero suficiente para adquirirlo. Un caso similar ocurre en Puná donde el 40.9% manifestaron que no se lo han ofrecido y 40.9% lo consideran caro. Sin embargo, en Posorja la principal razón para el 34.1% de los encuestados fue por su alto costo.

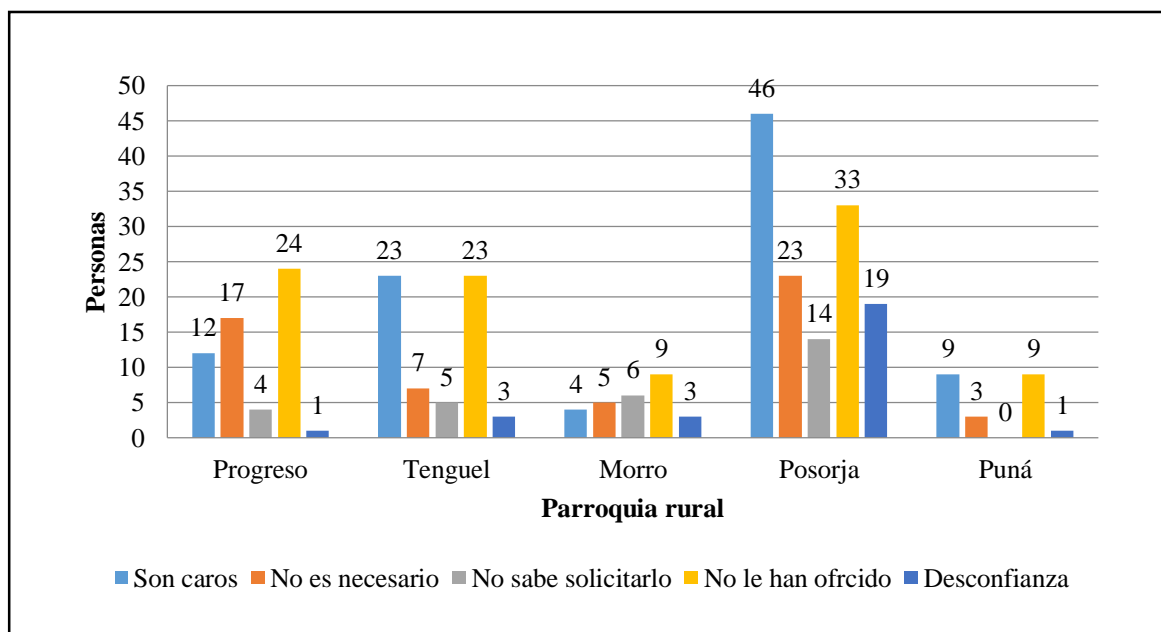


Figura 80. Razones no tienen seguro. Correlación de Spearman: rho = -0.027

3.3.4 Sección D: Canales Financieros.

3.3.4.1 Pregunta 41. ¿Utiliza sucursal bancaria?

El 60.17% de los encuestados respondieron que no utilizar sucursales o agencias bancarias en los últimos 12 meses, mientras que solo el 39.83% declara si haberla utilizado. Esta variable generalmente va relacionada con la tenencia de cuentas en alguna institución financiera, pues aquellos que no tienen cuenta son menos propensos a utilizar este canal financiero, lo contrario ocurre con aquellos que si poseen cuenta.

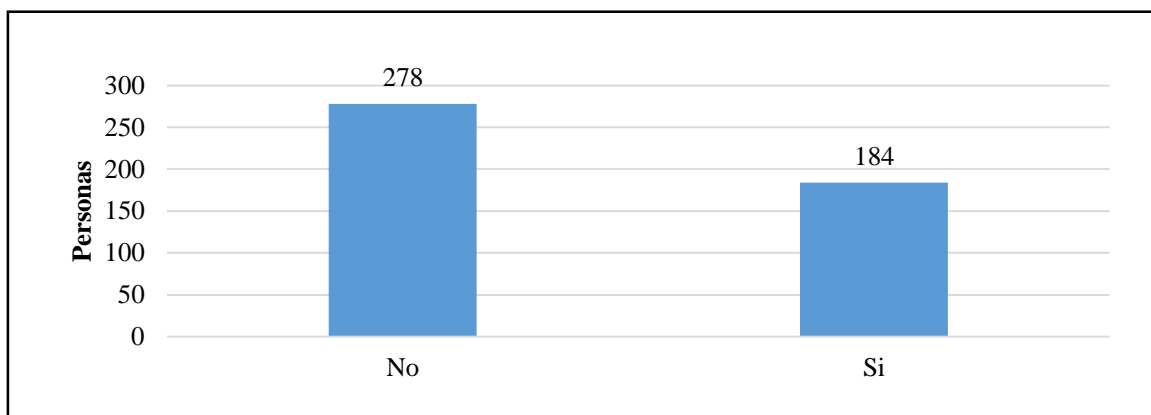


Figura 81. Personas utilizan sucursal bancaria.

El 66.7% del total de mujeres no utiliza sucursales bancarias y solo el 33.3% si lo hace. En el caso de los hombres, el 56.25% manifiestan no usar las ventanillas pero el 43.75% si la utilizan. Este comportamiento generalmente se relaciona con la tenencia de cuenta porque el género masculino mostraron más probabilidades de usar este canal financiero, en cambio los que no tienen cuenta utilizan las sucursales bancarias para realiza transacciones de otras personas.

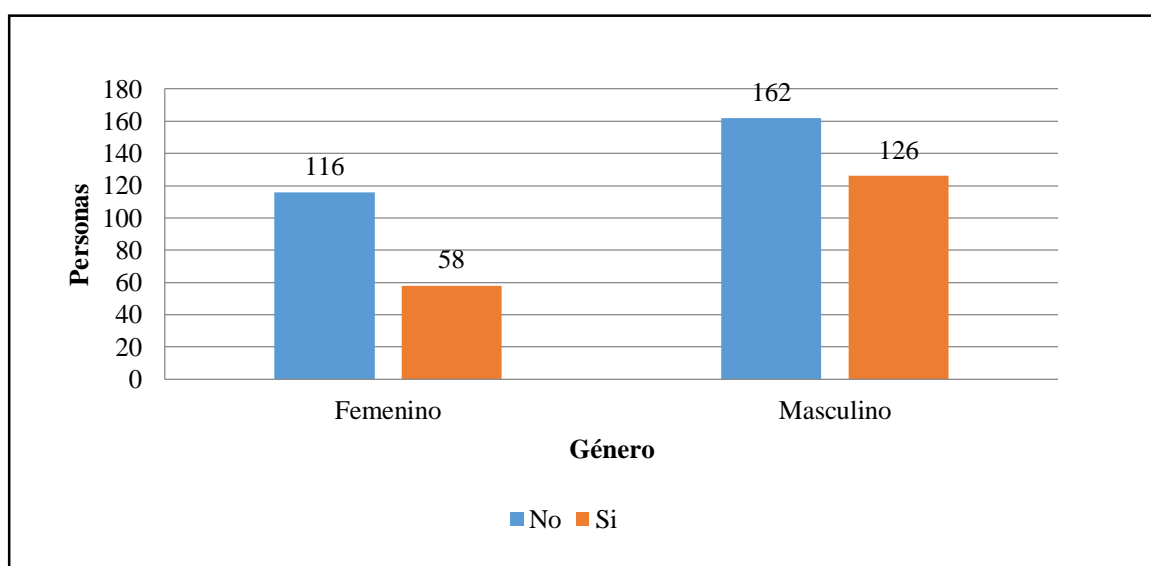


Figura 82. Personas utilizan sucursal bancaria por género; Correlación de Spearman: rho = 0.103

El 63.7% de los encuestados en Tenguel, 65% en El Morro, 64.8% en Posorja y 59.3% en Puná manifestaron no haber utilizado una sucursal bancaria en los últimos 12 meses, esta respuesta puede derivarse de la falta de cuentas bancarias en la población. Sin embargo, solo en Progreso el 53.7% de los encuestados respondieron si haber utilizado en los últimos 12 meses.

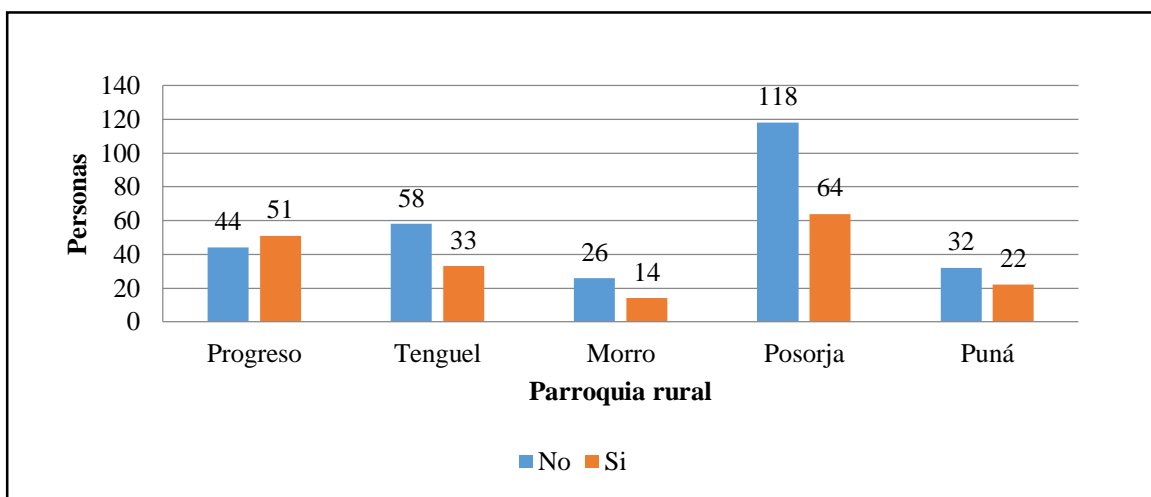


Figura 83. Personas utilizan sucursal bancaria por parroquia. Correlación de Spearman: rho = -0.093

El nivel de educación incide significativamente en la utilización de las sucursales bancarias destacando del 60.17% que no usan este canal financiero el 50.4% poseen un ciclo básico, seguido de los bachilleres con 43.2%, el 5.4% tienen una formación técnica superior y 1.1% un título universitario. Al contrario del resto de encuestados que manifestaron utilizar las agencias financieras poseen un mejor nivel de escolaridad siendo 57.1% bachilleres, mientras el 32.1% pertenecen al nivel básico, seguido del 6.5% que poseen una instrucción técnica superior y 4.3% tienen un tercer grado de educación.

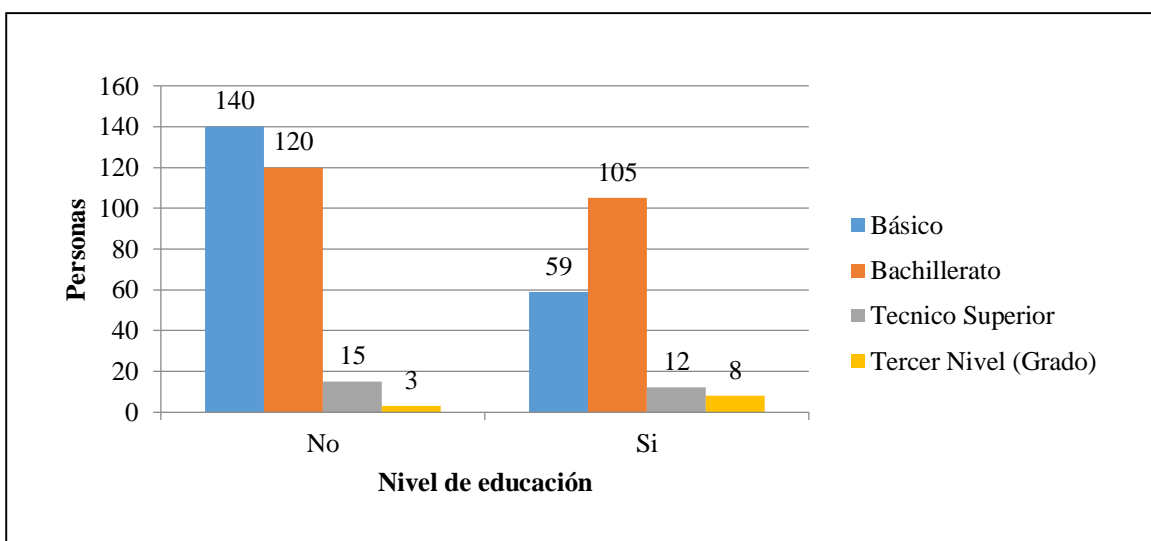


Figura.84. Personas utilizan sucursal bancaria por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = 0.184

La edad se relaciona significativamente en la utilización de sucursales bancaria, del total de personas que respondieron no utilizar este canal financiero se encuentran los siguientes rangos de edades los más destacados: los jóvenes entre 18 a 24 años representan un 18.3%, continuando con las personas que tienen más de 61 años correspondiendo un 14.4%. Por su parte, de las personas que manifestaron usar las agencias financieras los jóvenes entre 25 y 30 años son las que más utilizan este canal representando un 19% , seguido que las personas entre 36 y 40 años con un 16.3% de participación.

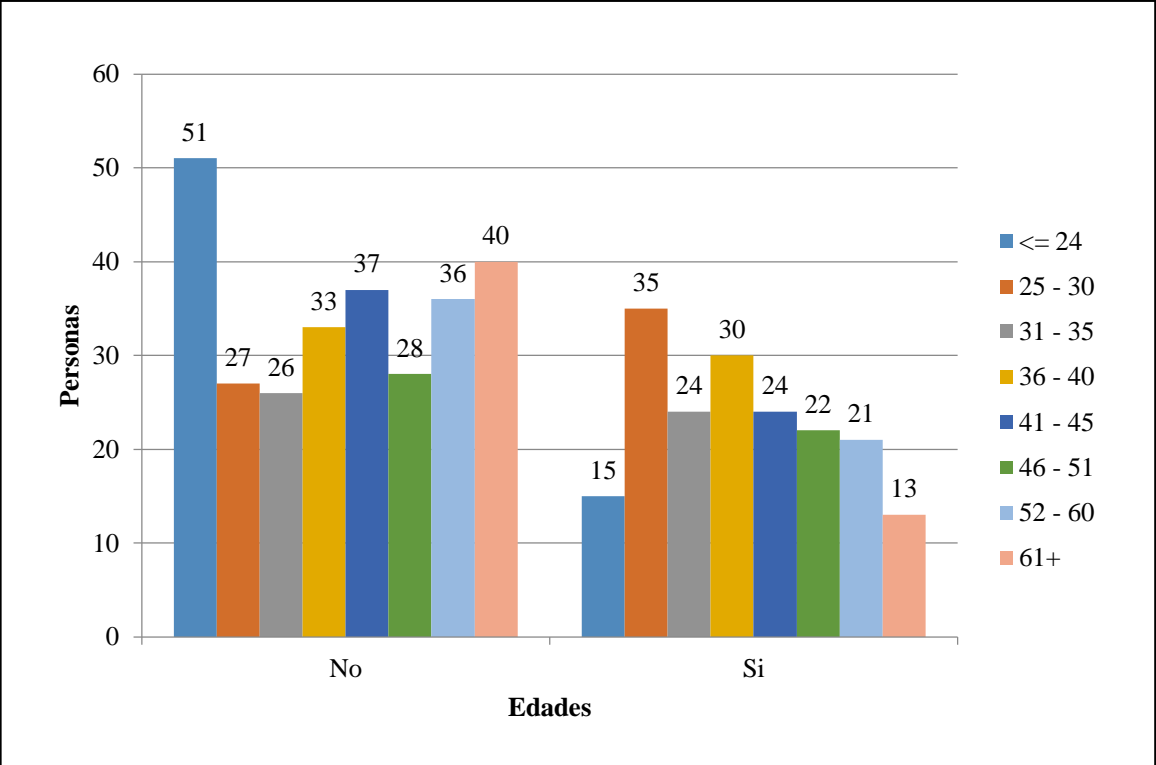


Figura 85. Personas utilizan sucursal bancaria por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.043

3.3.4.2 Pregunta 42. ¿Por qué no utiliza sucursales bancarias?

Como se mencionó anteriormente, la razón por la cual el 60.17% de los encuestados no utilizan sucursales bancarias es porque en su mayoría no tienen una cuenta (representa el 72.30%). Aquellos que a pesar de tener una cuenta no utilizan las ventanillas, indican como factor principal la distancia (representa el 10.79%) puesto es una limitante debido al largo recorrido que hacen para llegar a las agencias, relacionado también con un 8.27% que indica tener ingresos insuficientes para movilizarse hasta las sucursales y por ende prefieren otros medios (4.68%) como cajeros automáticos. En menor proporción se encuentran factores como desconfianza (2.88%) y el cobro de comisiones altas (1.08%).

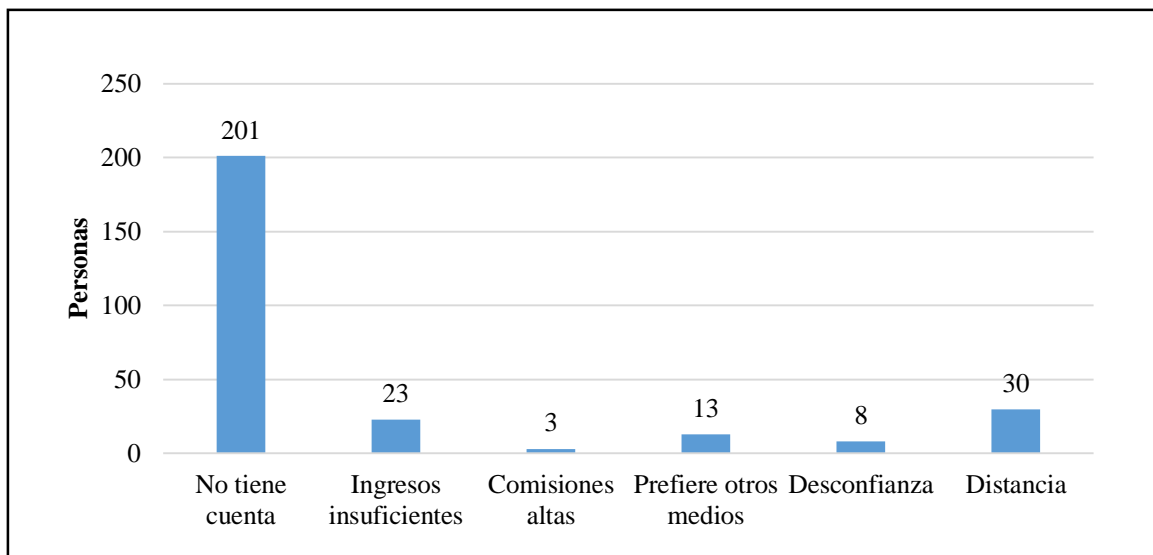


Figura 86. Razones no utilizan sucursal bancaria.

El nivel de educación influye en las razones por el cual los habitantes de las zonas rurales de Guayaquil no utilizan las sucursales bancarias. Entre las que más se destacan se encuentra: 201 personas que manifestaron no tener cuenta bancaria, el 52.7% poseen una formación básica, seguido del 42.8% que indicaron tener un ciclo bachillerato y el 4.5% son tecnólogos superiores. Por su parte, un total de 30 personas expresaron que las instituciones financieras están lejos de su sector, perteneciendo el 50% de este grupo al nivel básico, el 26.7% son bachilleres, siguiendo el nivel técnico superior con 16.7% y el tercer nivel de educación con 6.7%

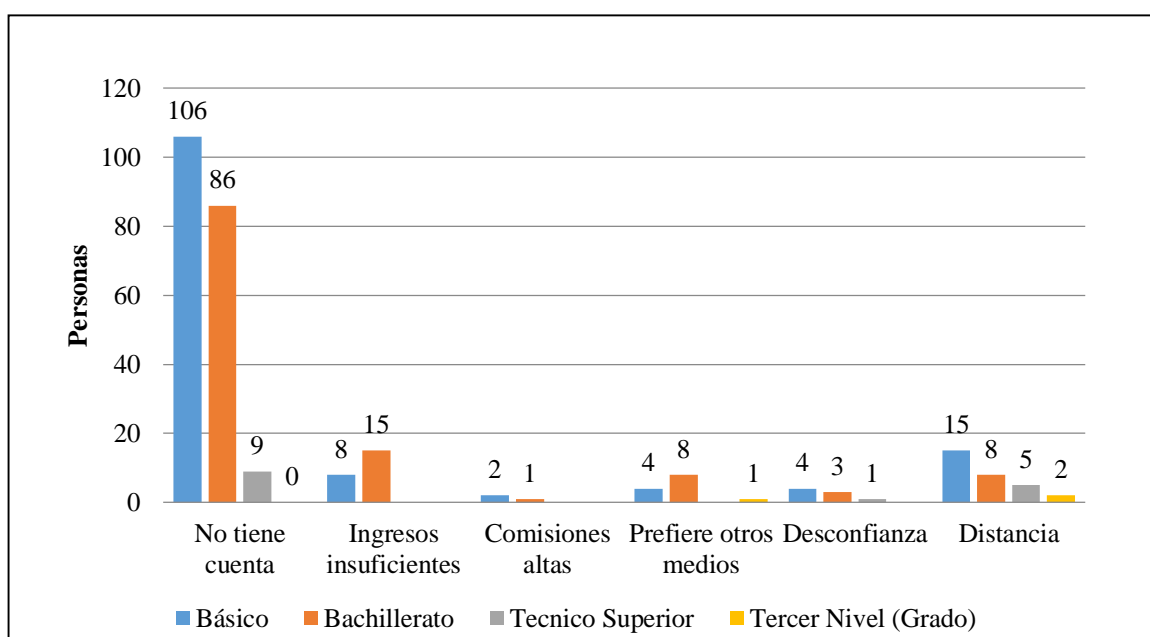


Figura 87. Razones no utiliza sucursal bancaria por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = 0.110

3.3.4.3 *Pregunta 43. ¿Para qué utiliza sucursales bancarias?*

Del 39.83% de los encuestados que si utilizan sucursales bancarias, un 41.53% las visitan para realizar retiros de efectivo, muchos de ellos las prefieren realizarlo través de las ventanillas porque no tienen tarjetas de débito para retirar mediante cajero (como en el caso de ciertas cooperativas de ahorro y crédito). También son usadas para efectuar depósitos (33.88%), cobro de cheques (17.49%), pagos de servicios públicos (6.56%) y por último para pago de tarjetas de crédito (.55%).

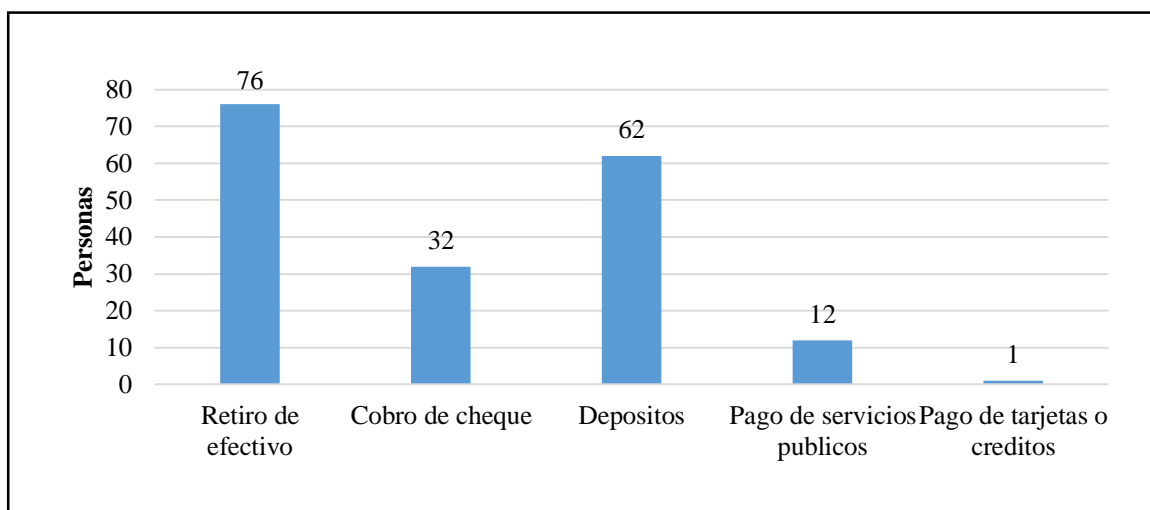


Figura 88. Para qué utilizan sucursal bancaria.

3.3.4.4 *Pregunta 44. ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente?*

Se realizó la medición en minutos que aproximadamente les toma en llegar hasta la sucursal bancaria que regularmente utilizan los encuestados, considerando el promedio de minutos entre todas las parroquias rurales que se tomaron en cuenta para el estudio, dando como resultado 30 minutos que sería el tiempo promedio estimado para llegar hasta la sucursal bancaria que más utilizan los encuestados de cada parroquia rural.

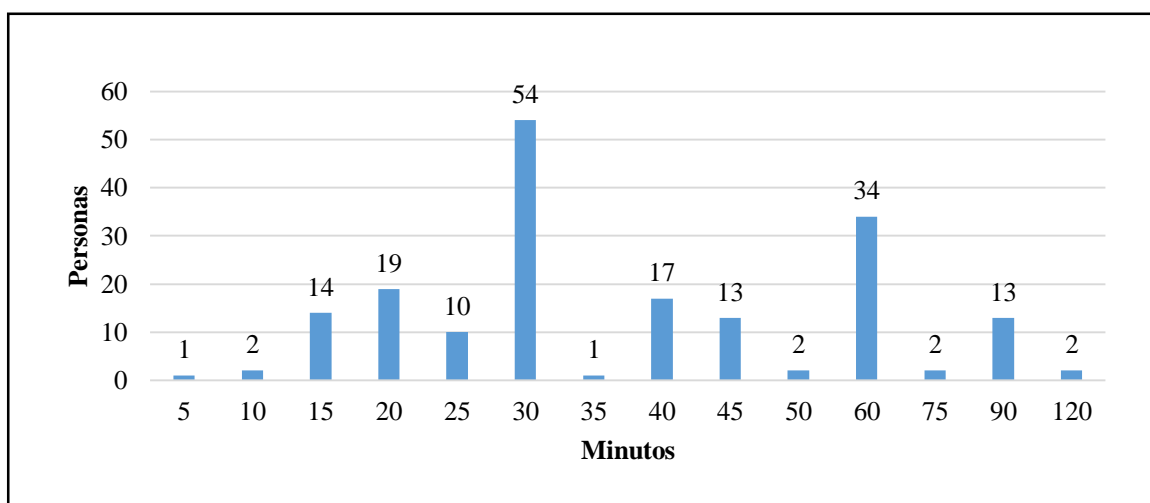


Figura 89. Tiempo hasta sucursal bancaria.

3.3.4.5 Pregunta 45. ¿Utiliza cajeros automáticos?

El 67.75% de los encuestados respondieron que no han utilizado los servicios de cajeros automáticos en los últimos 12 meses, no obstante el 32.25% restante declara si haberlos utilizado. Esta variable generalmente va relacionada con la tenencia de cuentas en alguna institución financiera, pues aquellos que no tienen cuenta son menos propensos a utilizar cajeros automáticos, lo contrario ocurre con los encuestados que tienen cuenta.

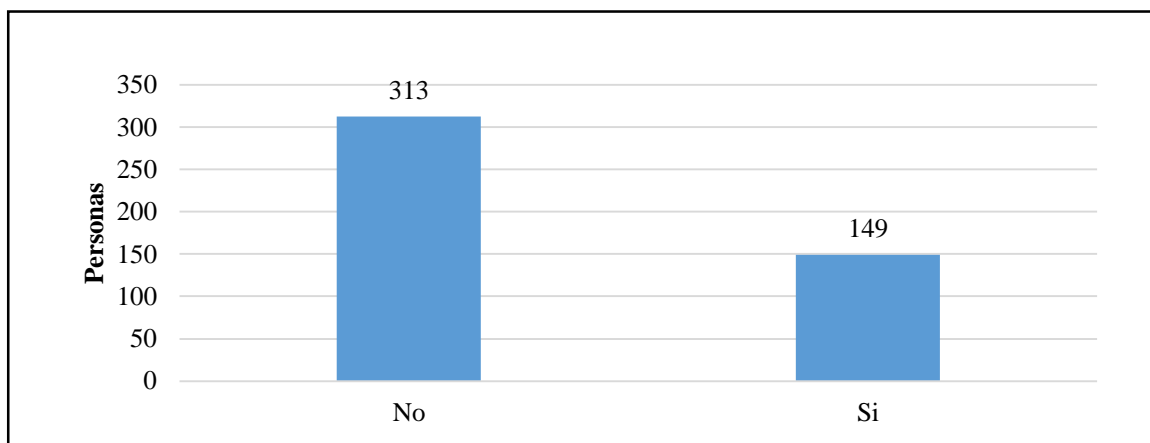


Figura 90. Personas que utilizan cajeros automáticos.

Del total de encuestados, son pocos los que utilizan cajeros automáticos para realizar retiros de dinero o algún otro tipo de transacción por parroquia puesto que los resultados evidencian al 52.6% de los encuestados en Progreso, 80.2% en Tenguel, 80% en El Morro, 68.1% en Posorja y 63% en Puná respondieron no haber utilizado un cajero automático en los últimos 12 meses.

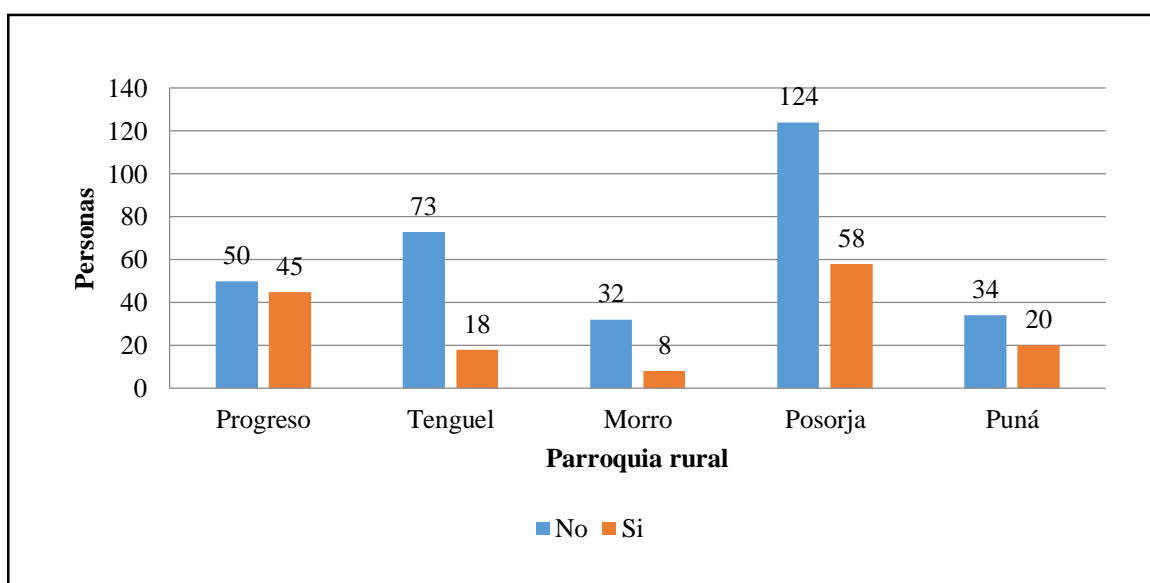


Figura 91. Personas que utilizan cajeros automáticos por parroquia; Correlación de Spearman: $\rho = -0.037$

El nivel de educación incide significativamente en la utilización de cajeros automáticos; al obtener del total de encuestados que respondieron no usar este canal financiero, del cual la mayoría pertenece al nivel básico con 52.7%, seguido de los encuestados que terminaron el bachillerato con 41.9%, mientras los técnicos superiores representan un 5.1% y el 0.3% poseen un título de tercer o cuarto nivel. Por otro lado, del total de personas que respondieron utilizarlos, el 63.1% de ellos son bachilleres, 22.8% tienen un nivel básico, 7.4% son técnicos superiores y 6.7% poseen un título de tercer nivel, mostrando así los niveles más alto de escolaridad de la muestra.

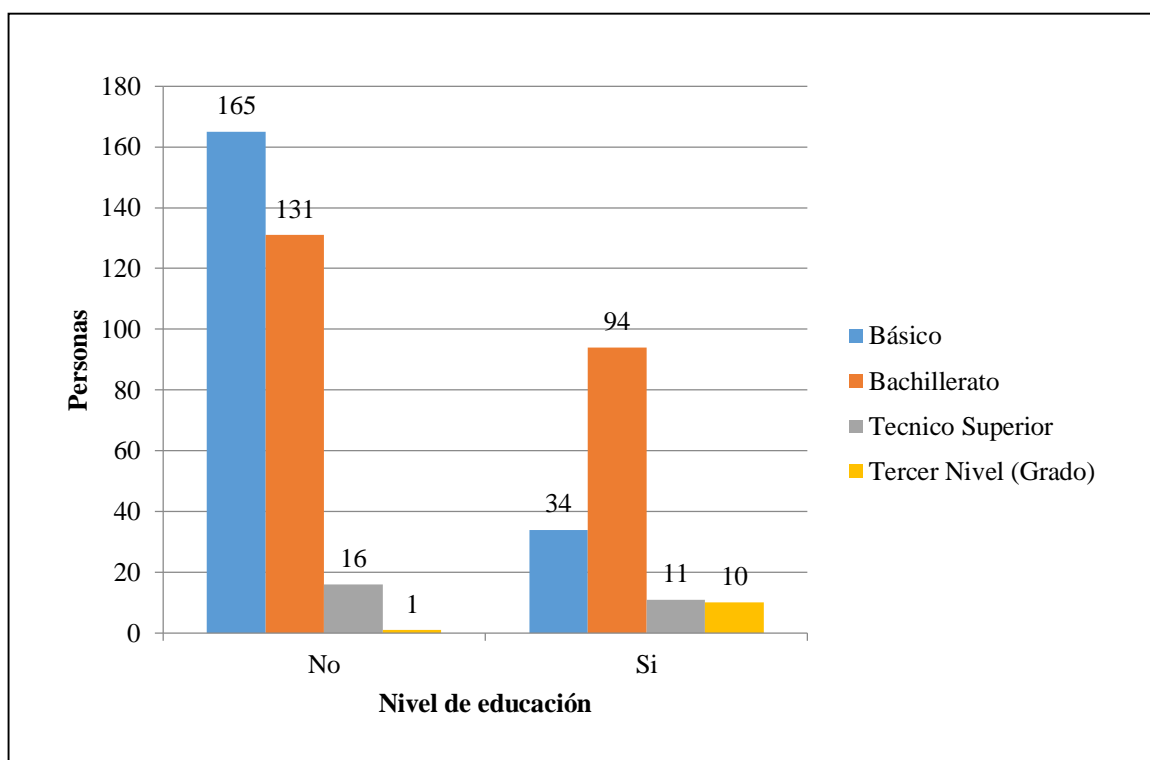


Figura 92. Personas que utilizan cajeros automáticos por nivel de educación. Correlación de Spearman: rho = 0.295

El uso de los cajeros automáticos dependen inversamente de la edad, en este modo, a mayor edad menor será la tendencia a utilizar los cajeros automáticos, al considerar los rangos de personas que manifestaron no utilizar este medio son los comprendidos entre 52 a 60 años y aquellos con 61 años en adelante representando el 14.7% cada uno; Por su parte, el rango de edades que más respondieron utilizar los cajeros se encuentra: de 25 a 30 con el 21.30% y de 36 a 40 años representando un 17.4%

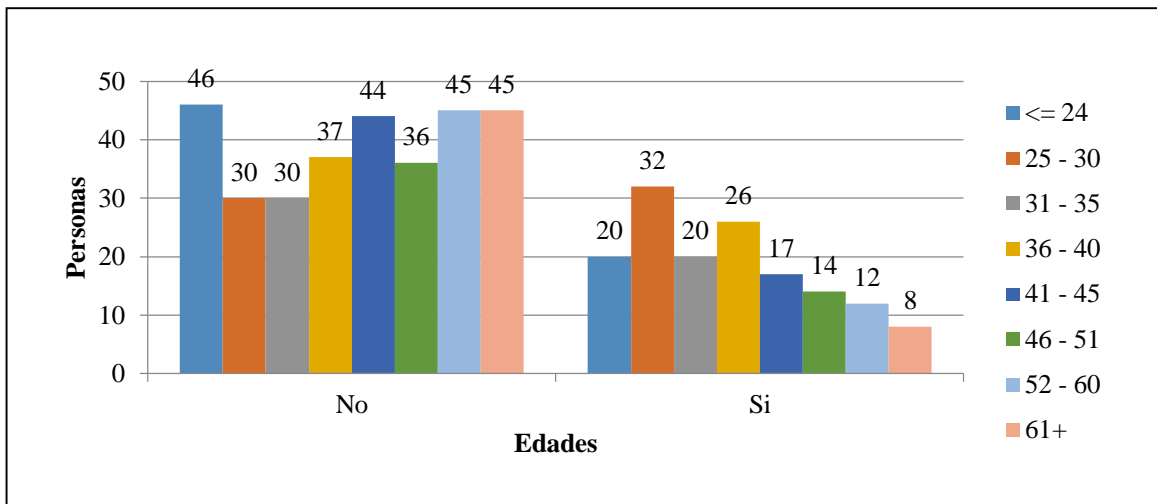


Figura 93. Personas que utilizan cajeros automáticos por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.172

3.3.4.6 Pregunta 46. ¿Por qué no utiliza cajeros automáticos?

Como se mencionó anteriormente, la razón por la cual el 67.75% de los encuestados no utilizan cajeros automáticos es porque en su mayoría no tienen una cuenta o tarjeta de débito (representa el 74.04%). Aquellos que a pesar de tener una cuenta no utilizan los cajeros automáticos, indican que carecen de ingresos suficientes para movilizarse hasta los cajeros más cercanos (representa el 6.76%). También hay un 5.45% que prefiere otros medios como lo son las sucursales bancarias sea por mayor seguridad o porque no tienen una tarjeta de débito vinculada a su cuenta y solo pueden hacer retiros por ventanilla, el 5.13% de los encuestados mencionan la distancia como un limitante para el uso de cajeros automáticos, seguidos por un 4.17% que no conocen como utilizarlos, les dan desconfianza (5.13%) o consideran que las comisiones cobradas son muy altas (.96%).

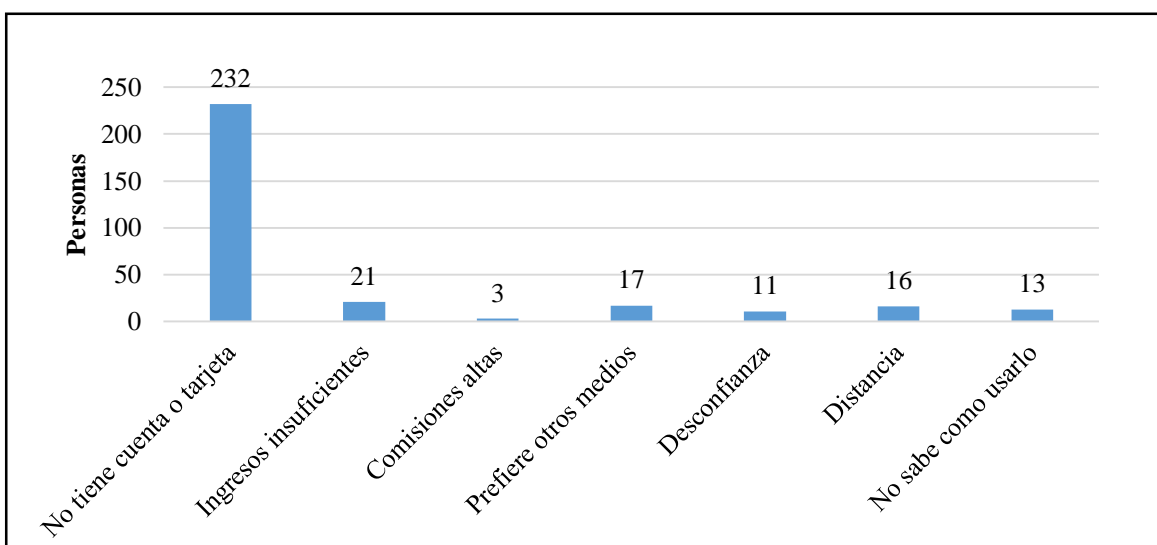


Figura 94. Razones no utilizan cajeros automáticos.

3.3.4.7 Pregunta 47. ¿Para qué utiliza cajeros automáticos?

Del 32.25% de los encuestados que si utilizan cajeros automáticos, la gran mayoría correspondiente al 95.30% los usan para efectuar retiros de efectivo; sin embargo, existe un 2.68% de encuestados que los utilizan para hacer depósitos sea de cheques o en efectivo (mediante cajeros inteligentes) y un 2.01% que lo utiliza para realizar consulta de saldos de su cuenta.

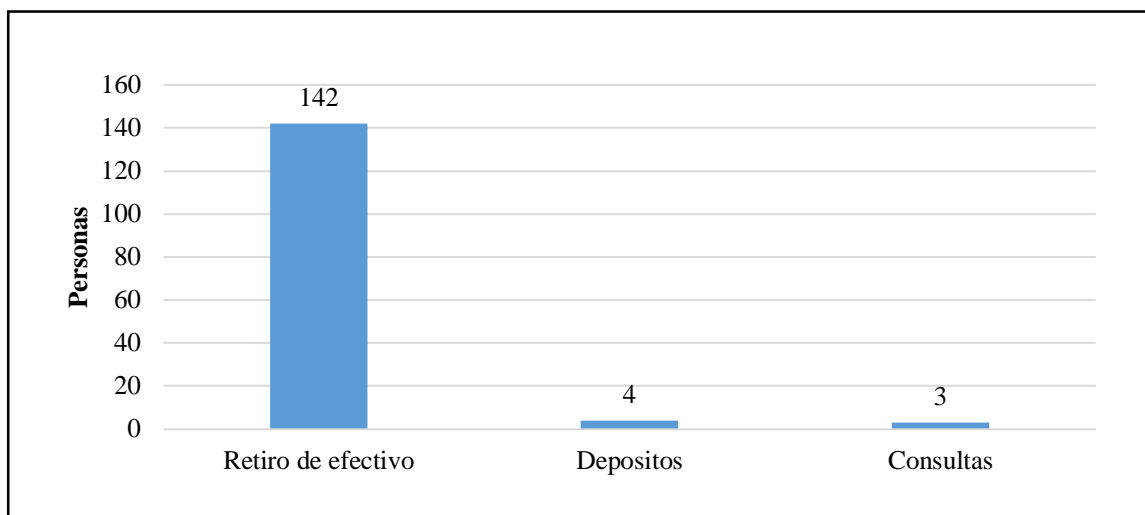


Figura 95. Para que utilizan cajeros automáticos.

3.3.4.8 Pregunta 48. ¿A cuánto tiempo le queda el cajero que usa regularmente?

Se realizó la medición en minutos que aproximadamente les toma en llegar hasta el cajero automático regularmente utilizados por los encuestados, considerando el promedio de minutos entre todas las parroquias rurales que se tomaron en cuenta para el estudio, dando como resultado una media de 25 minutos estimados para llegar hasta el cajero automático más cercano a los encuestados de cada parroquia rural.

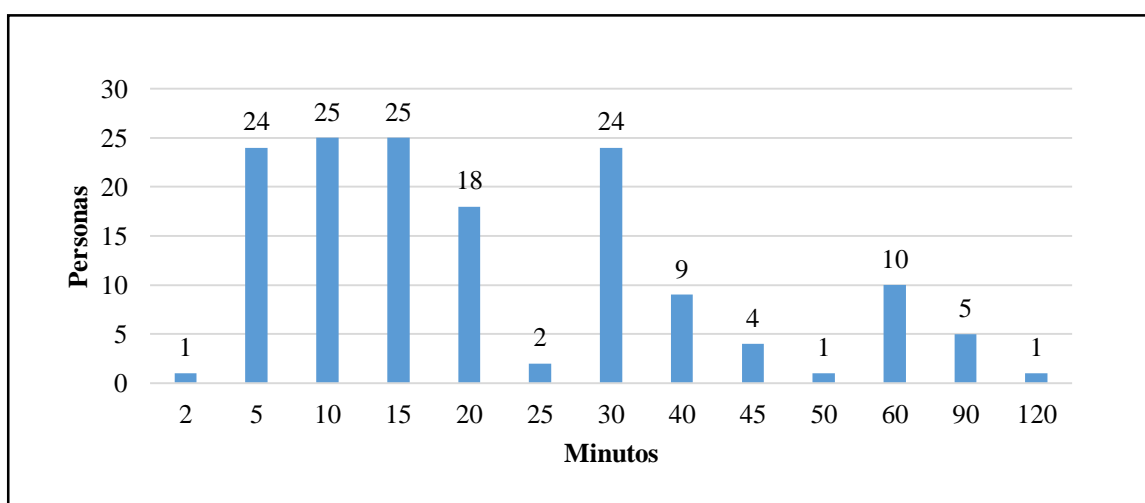


Figura 96. Tiempo hasta cajeros automáticos.

3.3.4.9 Pregunta 49. ¿Usa corresponsal no bancario?

En esta variable se observa que exactamente la mitad de los encuestados si ha utiliza los servicios de los corresponsales no bancarios durante los últimos 12 meses, generalmente aquí se realizan depósitos y retiros de efectivo, consulta de saldos, pago de servicios básicos, envío de giros o recibo de remesas del exterior. Este servicio se ofrece en tiendas, farmacias, cabinas o pequeños negocios del sector. La otra mitad de los encuestados expresan que no los han utilizado.

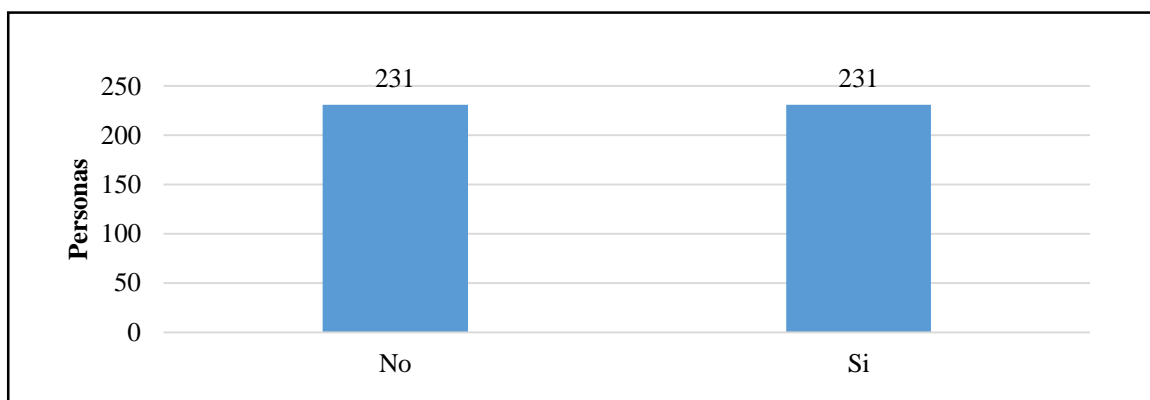


Figura 97. Personas usan Corresponsales no bancarios.

Al realizar un análisis por parroquias, se notan diferencias en el uso de estos canales financieros por parte de la población. El 51.6% de los encuestados en Progreso, 63.7% en Tenguel y 55.6% en Puná negaron utilizar los corresponsales no bancarios. En contraste, el 52.5% de encuestados en El Morro y el 58.8% en Posorja confirmaron utilizar los corresponsales no bancarios.

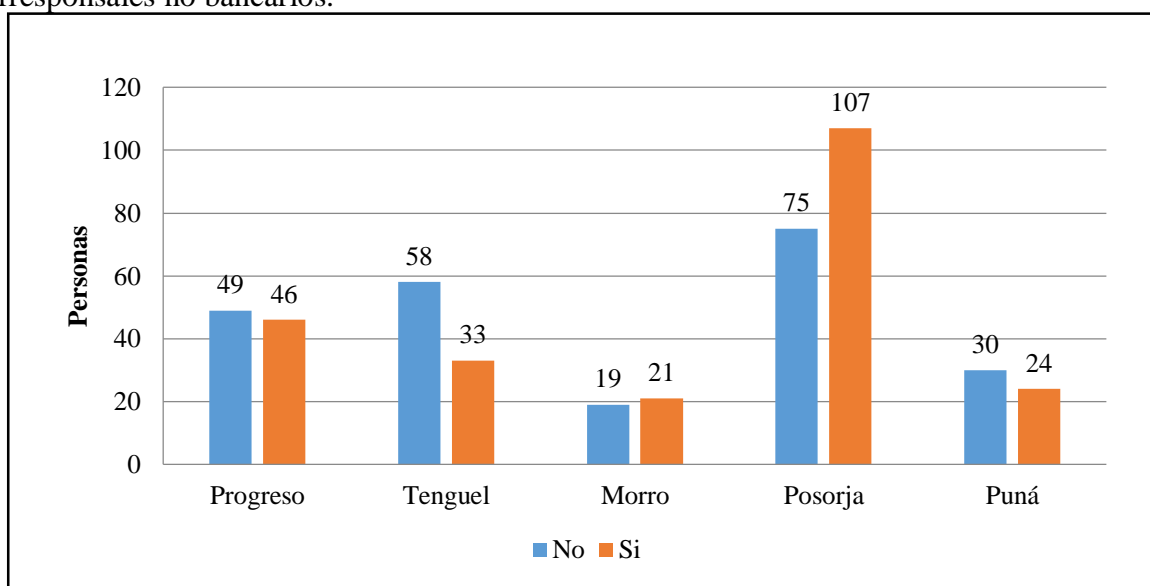


Figura 98. Personas usan Corresponsales no bancarios por parroquia. Correlación de Spearman: rho = 0.073

Existe una asociación significativa entre el nivel de educación con respecto al uso de los corresponsales no bancarios, Cabe resaltar del total de personas que respondieron no utilizar este canal financieros el 51.9% poseen un nivel general básico, el 41.6% indicaron ser bachilleres, mientras un 4.8% expresaron tener una formación técnica superior y el 1.7% poseen un título universitario, Al contrario de las personas que manifestaron utilizar corresponsales no bancarios, más de la mitad de los encuestados son bachilleres representando un 55.8%, seguido de la educación general básica con 34.2%, mientras la instrucción técnica superior posee un 6.9% y finalmente los de tercer nivel corresponden un 1.7%.

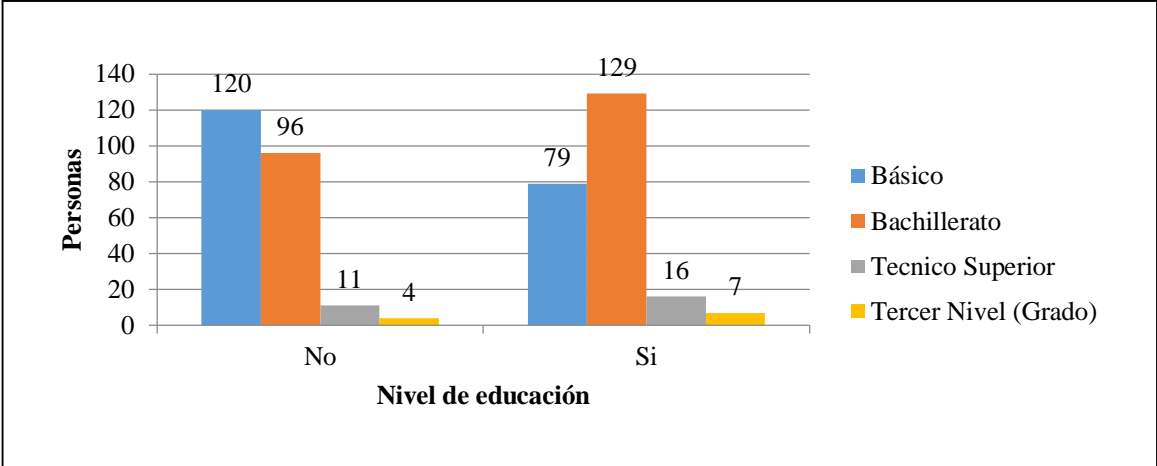


Figura 99. Personas usan corresponsales no bancarios por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.177

3.3.4.10 Pregunta 50. ¿Usa banca por celular?

El 98.48% de los encuestados manifiestan que no han realizado transacciones con dinero de sus cuentas mediante el uso de un teléfono celular en los últimos 12 meses. Solo el 1.52% afirma haberlo utilizado sea para hacer pagos, comprar cosas o enviar y recibir dinero. Muchos de ellos incluso no conocen sobre este servicio, ni las transacciones que se pueden realizar a través del mismo.

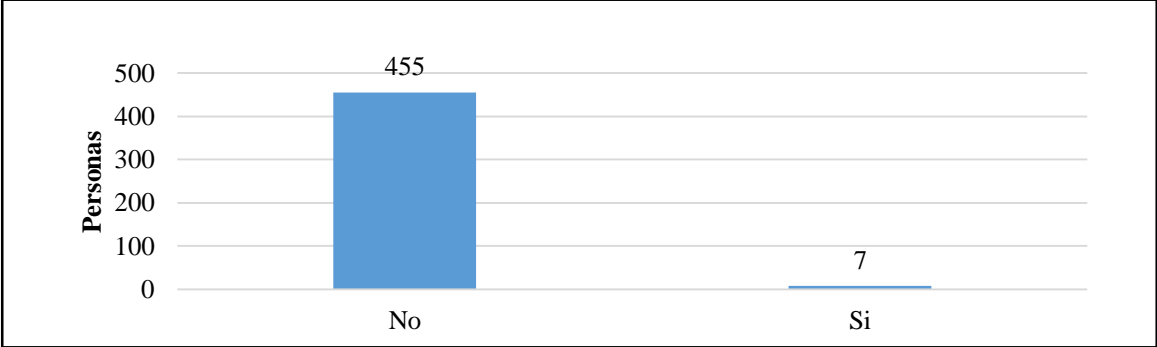


Figura 100. Usan Corresponsales no bancarios.

El uso de la banca por celular depende en gran parte del nivel de educación según muestran los resultados obtenidos del total de personas que respondieron no utilizar esta clase de servicio el 48.6% son bachilleres, mientras el 43.5% pertenecen al nivel básico, seguido del 5.5% que poseen una instrucción técnica superior y el 2.4% tienen un tercer nivel de educación; por otra parte, de las 7 personas que respondieron utilizarlo el 57.1% son bachilleres, mientras el 14.3% pertenecen al ciclo básico y 28.6% poseen una instrucción técnica superior.

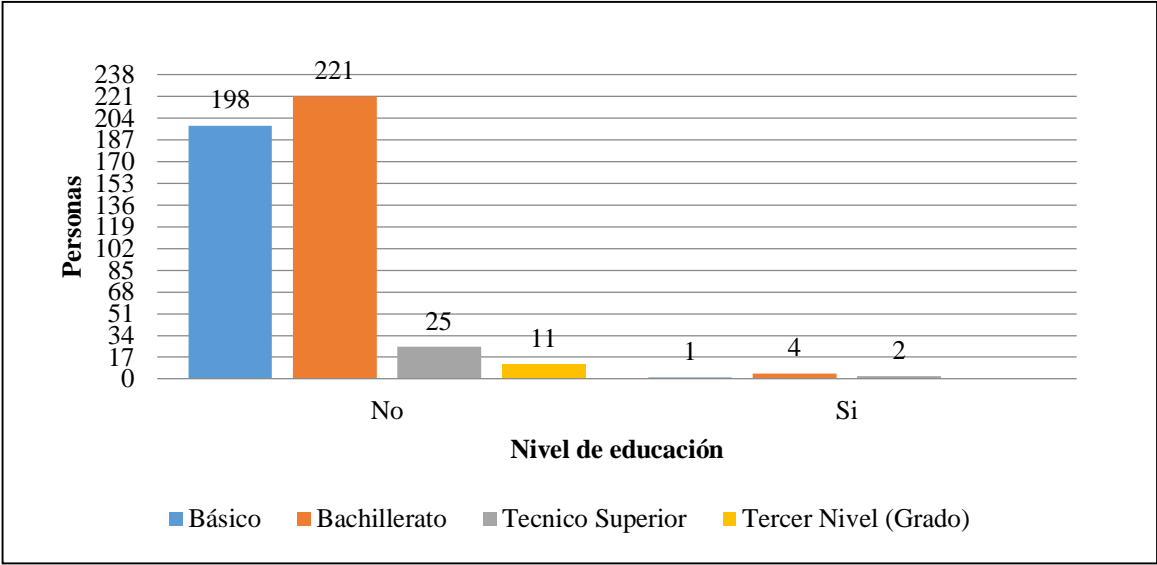


Figura 101. Usa banca por celular por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.089

3.3.4.11 Pregunta 51. ¿Usa banca electrónica?

El 97.40% de los encuestados manifestaron que no han realizado transacciones con dinero de sus cuentas mediante el uso del servicio de banca electrónica en los últimos 12 meses. Solo un 2.60% afirma haberlo utilizado sea para consulta de saldos y movimientos de sus cuentas, efectuar transferencias, pagar servicios básicos o comprar cosas por internet a través de un computador.

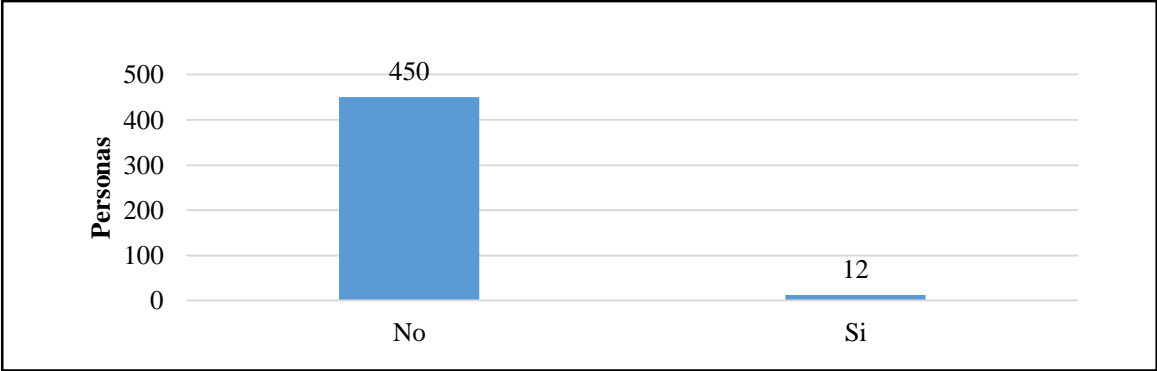


Figura 102. Personas que usan Banca electrónica.

El uso de la banca electrónica tiene una relación importante con el grado de escolaridad; puesto que, de las personas que expresaron usar este tipo de canal la mayoría pertenecen al ciclo bachillerato representando un 48%, seguido de las que poseen un nivel básico con 44.2%, continuando con técnico superior un 5.3%. No obstante existen 12 personas que aseguran utilizar banca electrónica del cual 75% de ellos son bachilleres y el 25% restante corresponden a la categoría de técnico superior.

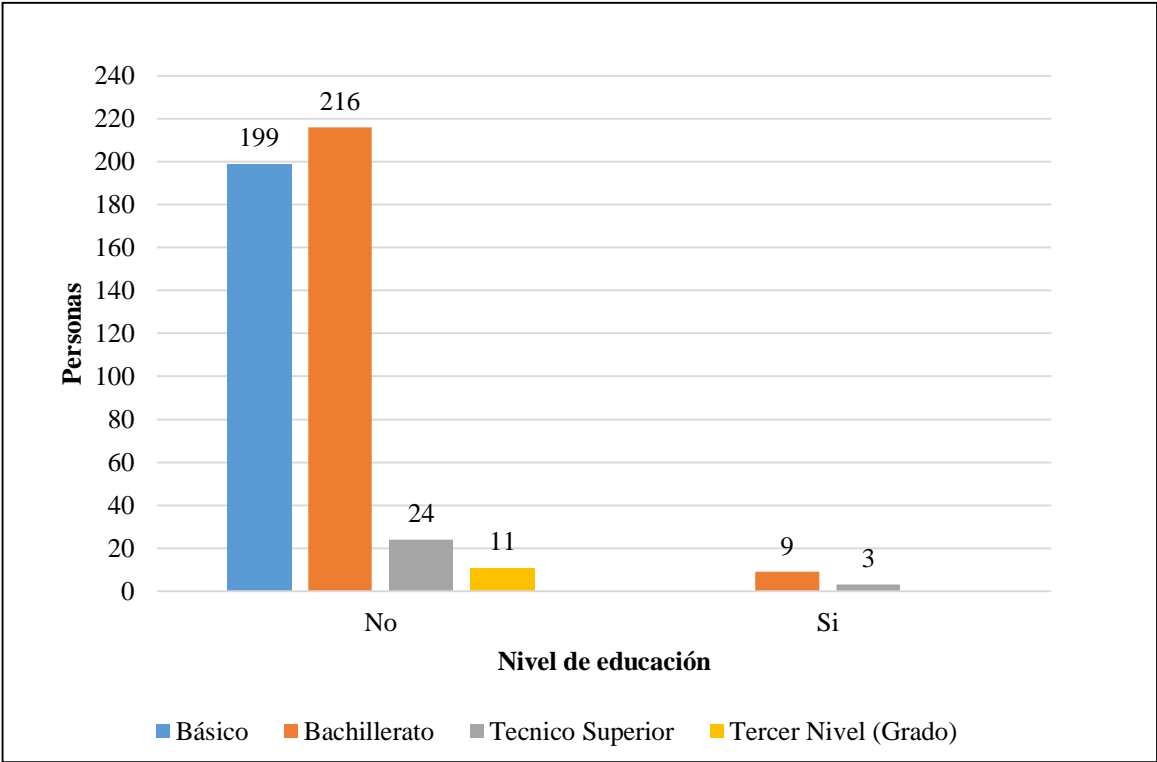


Figura 103. Personas que usan banca electrónica por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.153 0.05

La edad incide significativamente en el uso de la banca electrónica, según los resultados destacados del total de personas que respondieron no usar este canal financiero el 14% corresponde a las personas menores de 24 años y a los que poseen de 36 a 40 años, seguido de los encuestados entre 41 y 45 años con un 13.6%. A su vez, los habitantes que contestaron si utilizar este medio, la mayoría pertenece al rango de 46 a 51 años de edad con el 33.33%, mientras los jóvenes entre 18 y 30 años suman en conjunto el 50% de participación.

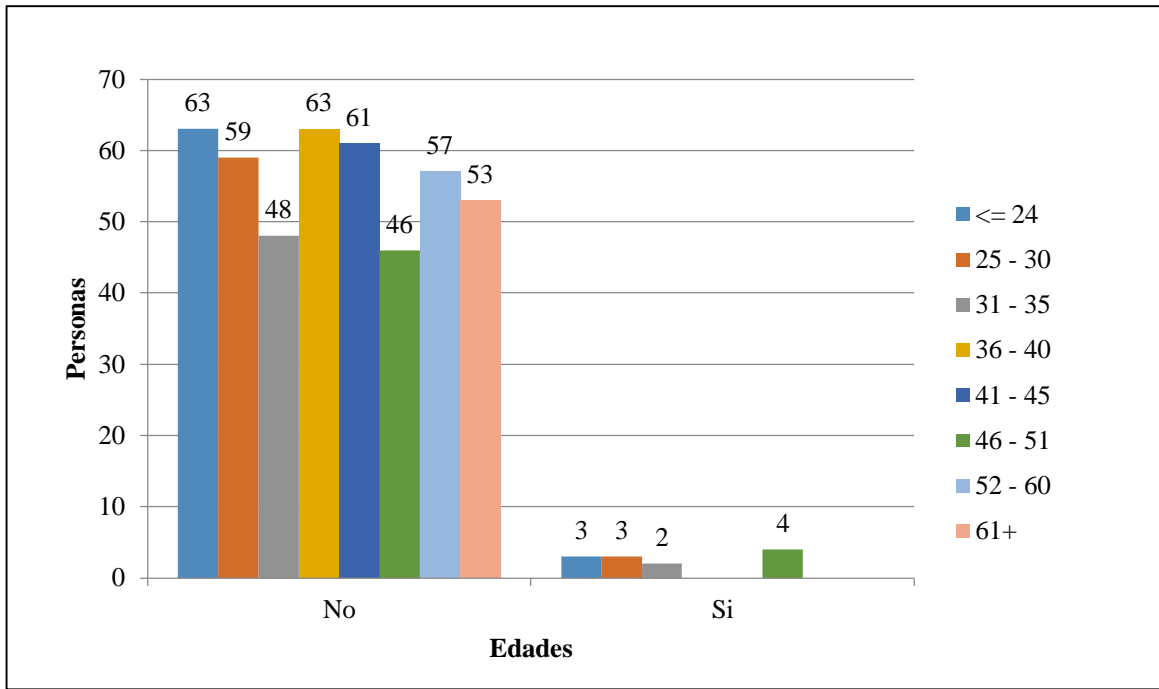


Figura 104. Personas que usan banca electrónica por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.079

3.3.4.12 Pregunta 52. Frecuencia uso banca electrónica

Del 2.60% que afirmaron haber utilizado los servicios de banca electrónica en los últimos 12 meses, el 58.33% indicaron no usarlos en un mes típico porque prefieren otros medios. Pero el 41.67% indicó que su frecuencia de uso es de una o dos veces al mes. Se evidencia el poco uso de estas herramientas en las parroquias rurales, puesto que factores como desconocimiento y desconfianza son limitantes de la integración al uso de tecnologías que permitan ahorrar tiempo en sus transacciones.

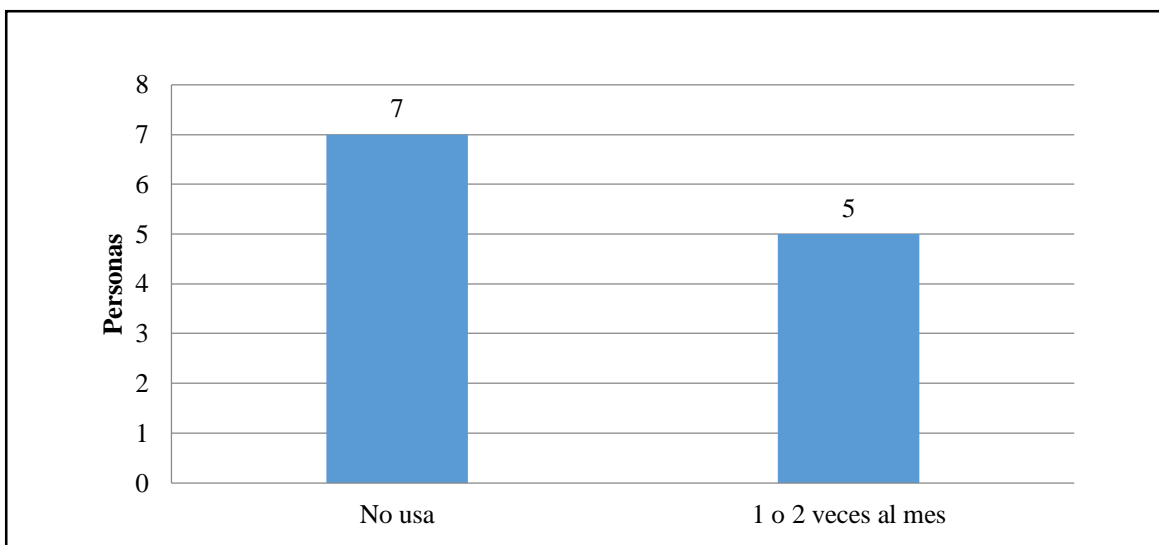


Figura 105. Frecuencia de uso banca electrónica.

3.3.4.13 Pregunta 53. ¿Por qué le gustaría utilizar el internet para realizar transacciones financieras?

El 65.15% del total de encuestados respondieron que no les gustaría utilizar el internet para realizar transacciones financieras, mientras solo el 12.77% afirmó que si lo utilizarían porque les permite ahorrar tiempo. El 7.14% expresaron que lo utilizarían por su facilidad de manejo, el 3.90% resalta el tema de seguridad al hacer transacciones por este medio y el mismo porcentaje porque se puede usar en cualquier lugar.

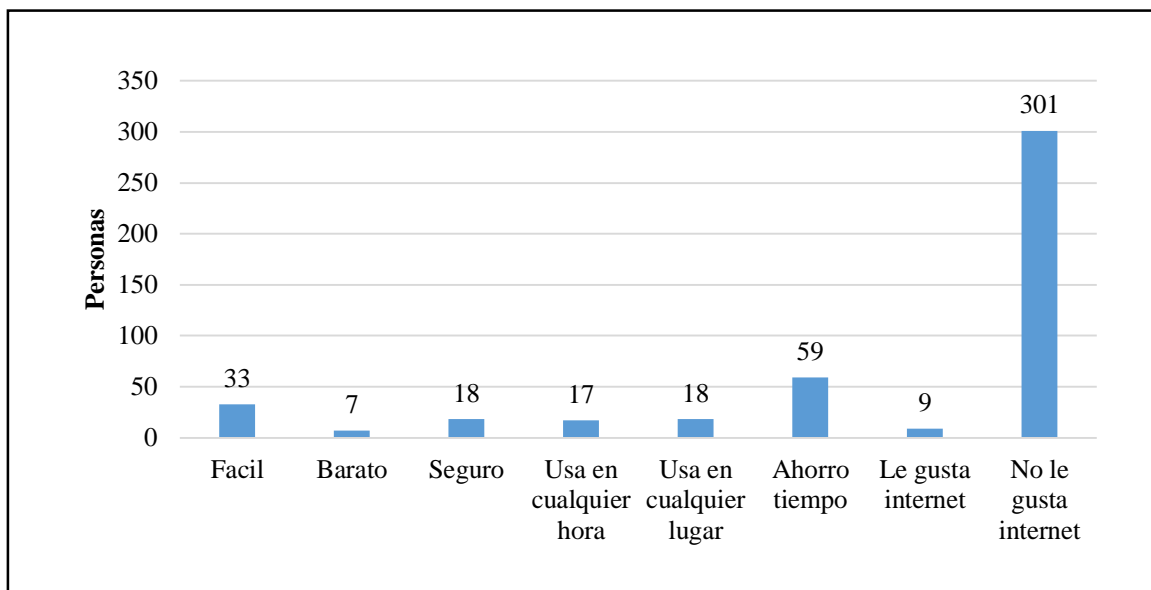


Figura 106. Razones utilizaría el internet para realizar transacciones financieras.

El nivel de educación influye en el uso del internet como medio para realizar transacciones bancarias. Entre las razones más destacadas se resalta que de las 33 personas que manifestaron ser una herramienta fácil, 60.6% manifiestan ser bachilleres, seguido del 30.3% perteneciente al ciclo básico mientras el 6.1% son tecnólogos y un 3% tienen un título de tercer nivel. Al contrario, las 301 personas que no les gustaría utilizar el internet para sus transacciones, el 53.5% poseen un nivel básico, 40.5% de ellos indicaron haber culminado el bachillerato, 4.7% expresaron tener una tecnología superior y el 1.3% mantiene un tercer nivel de educación.

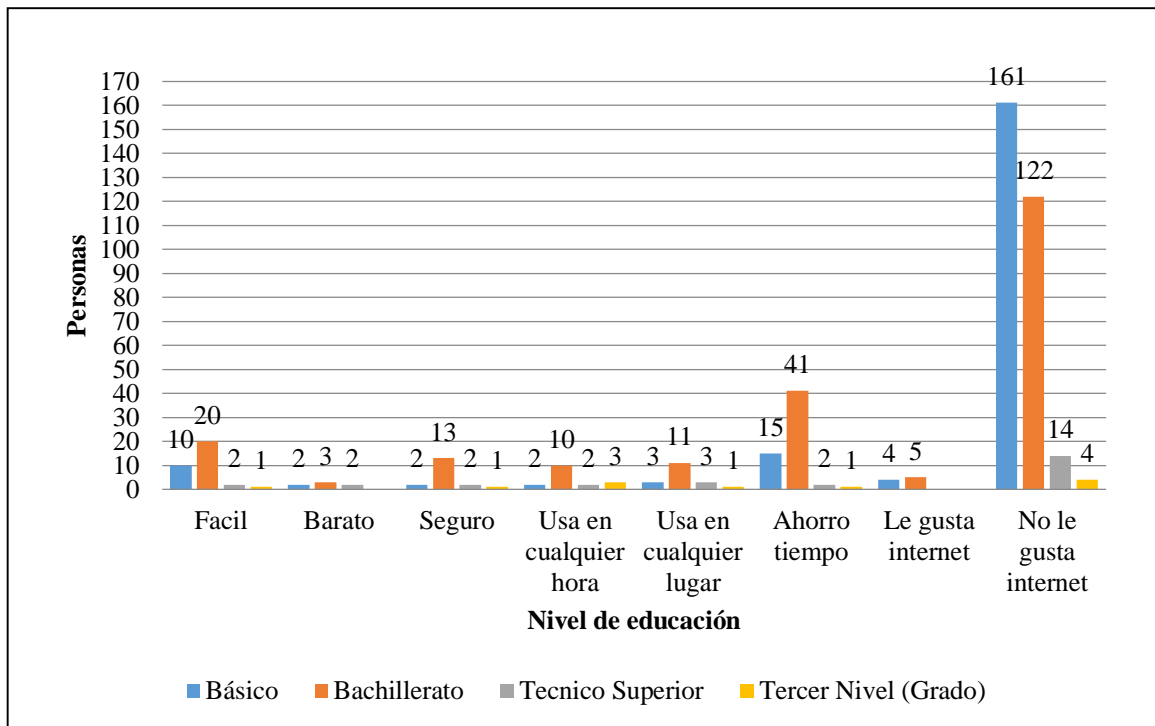


Figura 107. Razones utilizaría internet por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = -0.290

A la mayoría de los encuestados no les gustaría utilizar internet, en las mujeres corresponde a un 69% de las encuestadas y en los hombres es el 62.8%. Sin embargo, de los encuestados que si les gustaría, la principal razón corresponde al ahorro de tiempo que coincide para ambos géneros en un 13.8% para las mujeres y el 12.2% en hombres. Otra razón importante fue por la facilidad de manejo que representa el 7.5% de las mujeres y el 6.9% de los hombres.

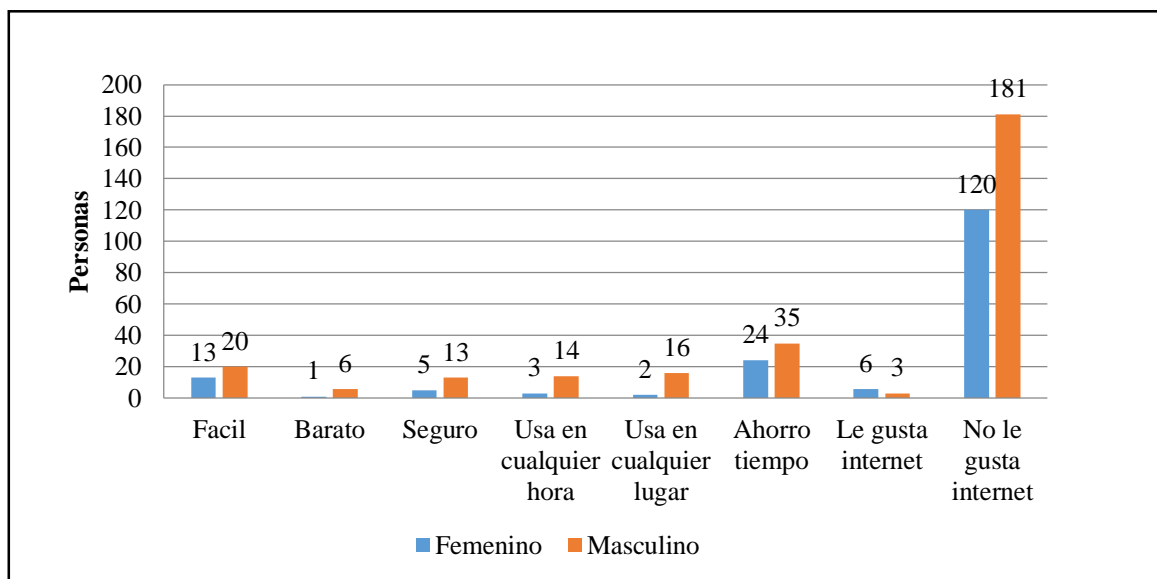


Figura 108. Razones utilizaría internet por género. Correlación de Spearman: rho = -0.076

3.3.4.14 Pregunta 54. ¿Por qué no le gustaría usar internet?

Del 65.15% de los encuestados que no utilizarían el internet para realizar transacciones financieras, el 38.67% indican una falta de conocimiento del uso, seguido por la desconfianza en un 27% y por preferencia a otros medios en un 17.67%. Entre el resto de razones por las cuales no utilizarían internet se encuentran la no tenencia de internet en casa (11%), carencia de productos financieros (3.67%) y no se sienten identificados con el internet (2%).

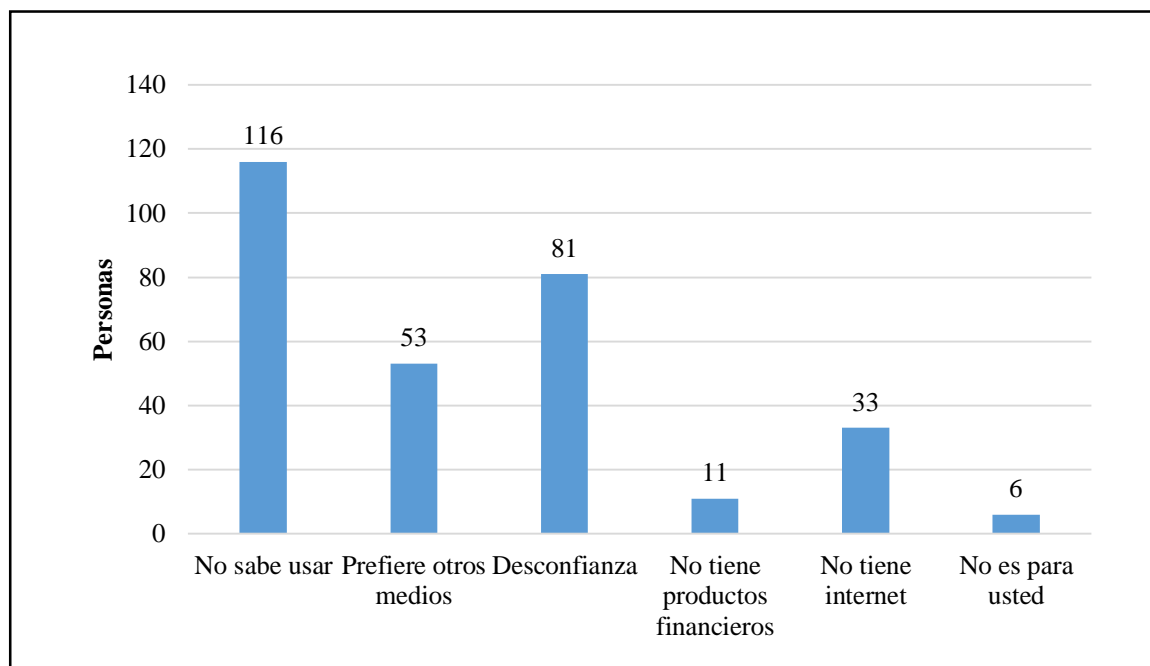


Figura 109. Razones no utilizaría el internet para realizar transacciones financieras.

El nivel de educación influye en las razones por el cual los habitantes de las zonas rurales de Guayaquil no les gustaría utilizar el internet para realizar transacciones financieras. Entre las más destacadas se encuentra: de las 116 personas que manifestaron no saber utilizar esta herramienta, el 61.2% poseen una formación básica, seguido del 32.8% que indicaron tener un ciclo bachillerato, 5.2% indica ser tecnólogos superiores y 0.9% tener instrucción de tercer nivel. Al contrario, el 56.8% que poseen desconfianza, un 8% son del ciclo bachillerato, 26.7% poseen un nivel básico, siguiendo el nivel técnico superior con 7.4%; Por otra parte, 53 personas contestaron tener preferencias por otros medios del cual, el 50.9% poseen un bachillerato mientras que el 43.4% corresponden al nivel básico y el tercer nivel de educación posee un 5.7%.

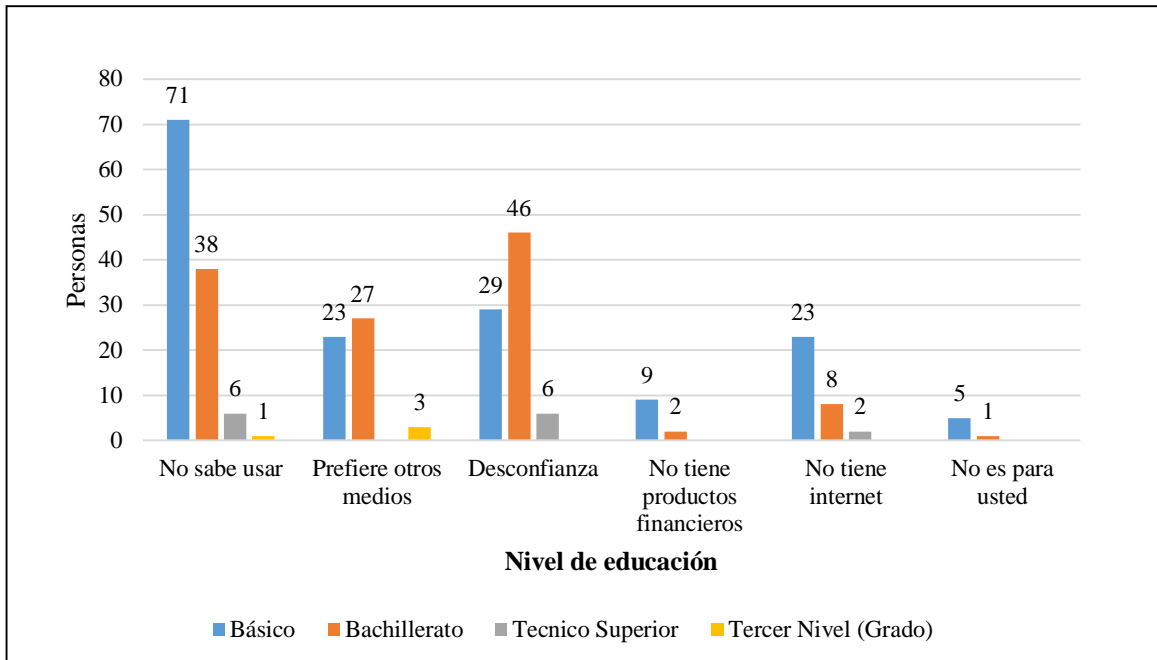


Figura 110. Razones no usaría internet por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.024

3.3.4.15 Pregunta 55. ¿Tiene contratado alguno de estos servicios?

La mayor parte de los encuestados representada por el 95.45% admitieron no tener contratado banca por internet ni banca por celular. Apenas un 4.55% cuentan con estos servicios, de los cuales el 2.38% de ellos afirman tener contratado un servicio de banca por internet vinculado a su cuenta y el 2.16% restante manifiesta contar con el servicio de banca por celular.

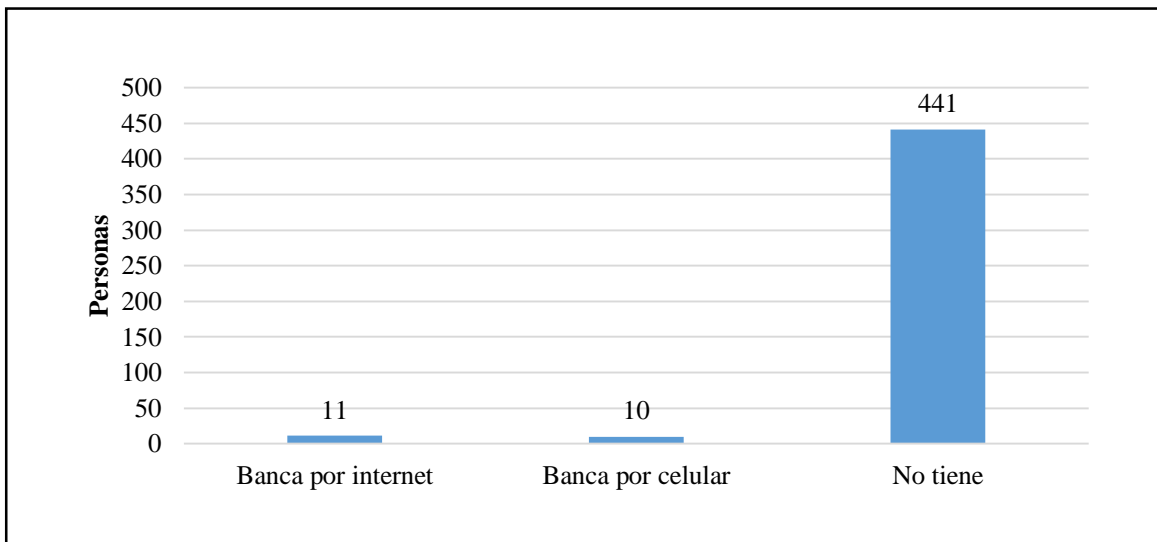


Figura 111. Personas tienen banca por internet o celular.

3.3.4.16 Pregunta 56. ¿Utiliza estos servicios?

Del 2.38% que cuenta con banca por internet y el 2.16% que tiene banca por celular, se consultó cuál de estos servicios han sido utilizados en los últimos 12 meses de los cuales se observa el uso de la banca por internet ha sido más superior puesto que representa el 47.62% mientras la banca celular solo ha sido utilizada por el 38.10%. Cabe recalcar del 14.29% de encuestados que tienen contratado alguno de estos servicios vinculados a sus cuentas, no los utilizan actualmente.

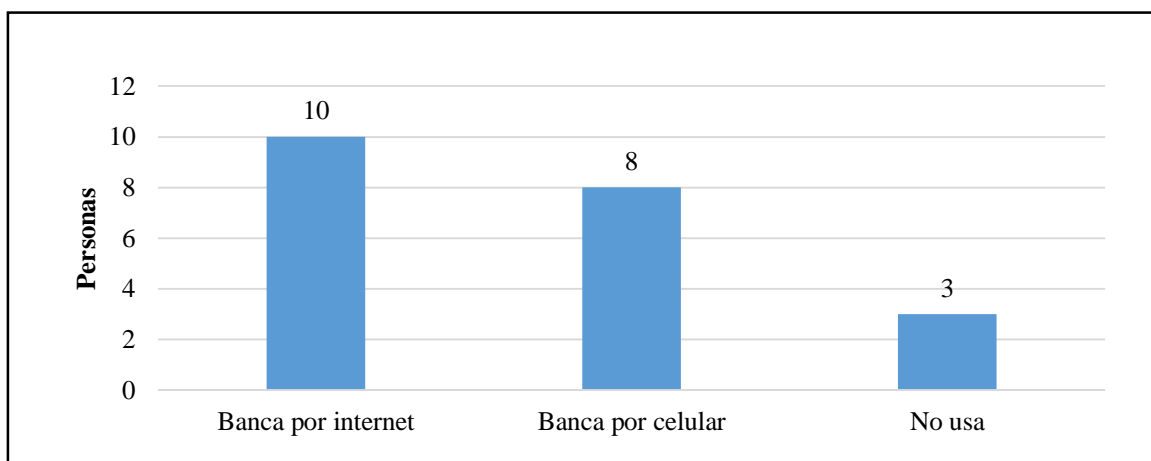


Figura 112. Personas utilizan banca por internet o celular.

3.3.4.17 Pregunta 57. ¿Conoce dinero electrónico?

El 79.65% del total de encuestados manifiestan no conocer sobre el dinero electrónico y solo un 20.35% afirma haber escuchado algo o conocer un poco sobre el tema. Luego de realizar esta pregunta al encuestado, se le explicó brevemente de qué se trata el dinero electrónico y su funcionamiento, dado que en muchas ocasiones solían confundirlo con el uso de cajeros o tarjetas de débito. Realizada la explicación, se procedió con el resto de las preguntas.

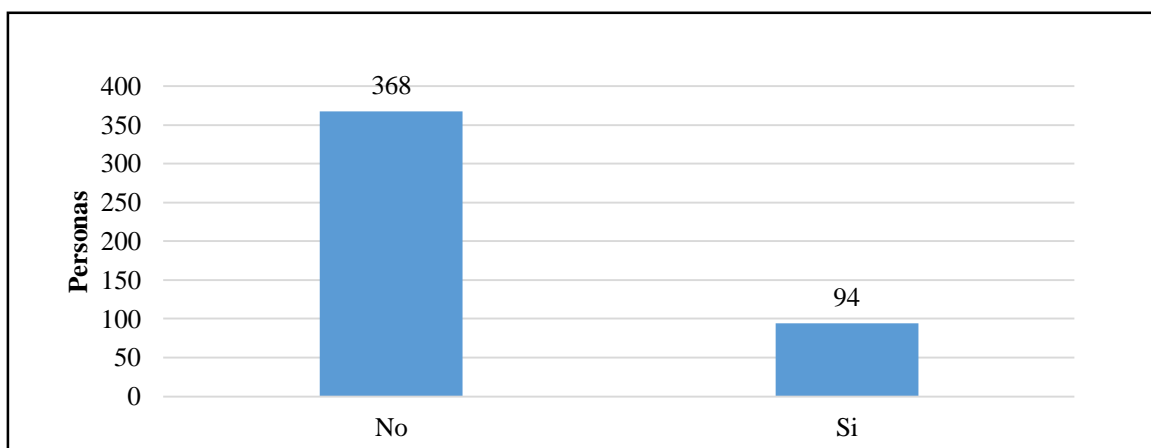


Figura 113. Conocen sobre dinero electrónico.

Del total de mujeres, la mayor parte correspondiente al 84.5% no conocen el dinero electrónico y solo el 15.5% respondieron conocerlo o haber escuchado sobre el tema. Para los hombres el 76.7% indicaron no conocer el dinero electrónico y solo el 23.3% confirmaron conocer sobre el tema. Es importante tomar en cuenta que la gran mayoría responde no conocer el dinero electrónico a pesar de que en los últimos años se ha difundido información sobre uso y beneficios mediante los medios de comunicación nacionales.

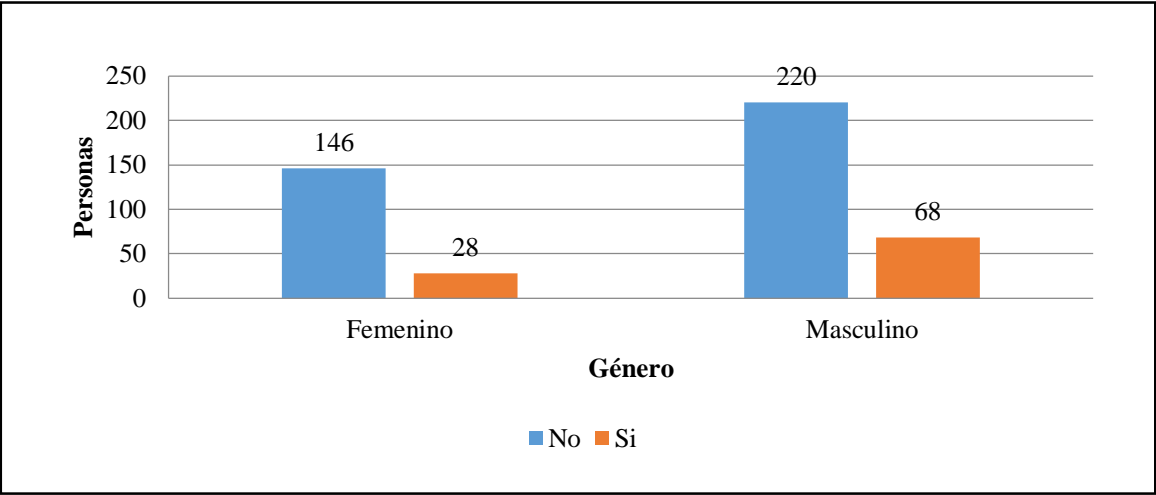


Figura 114. Conoce sobre dinero electrónico por género; Correlación de Spearman: rho = 0.094

De forma general, los encuestados de las parroquias no conocen sobre el dinero electrónico. Estos resultados corresponden al 74.7% de los encuestados en Progreso, el 70.3% en Tenguel, el 92.5% en El Morro, el 82.3% en Posorja y el 85.2% en Puná. Es importante considerar que este medio de pago está enfocado principalmente en la inclusión de las personas a los servicios financieros pero el nivel de conocimiento sobre su forma de uso y beneficios refleja un nivel muy bajo en estas parroquias.

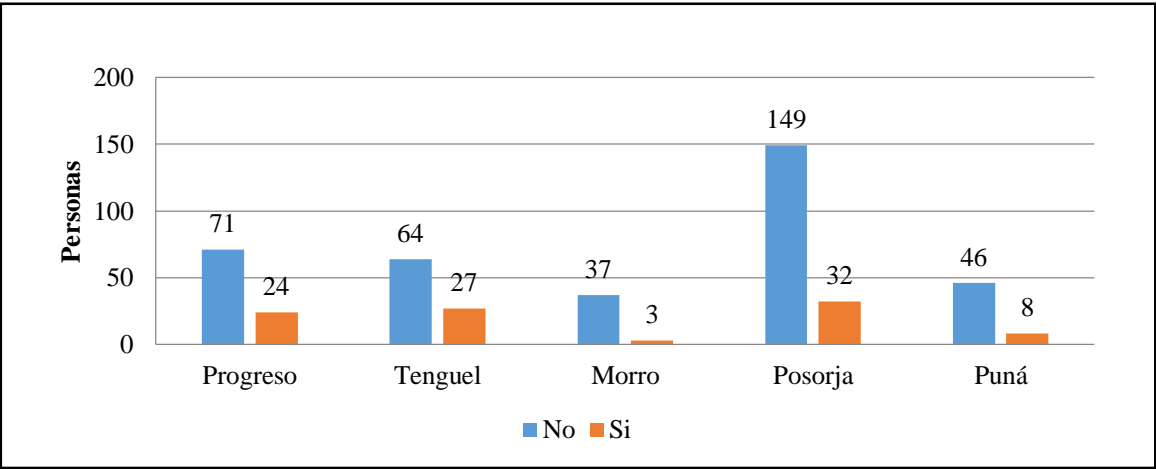


Figura 115. Conoce sobre dinero electrónico por parroquia; Correlación de Spearman: rho = -0.117

El nivel de educación incide significativamente en el conocimiento del uso del dinero electrónico destacando de las 367 que no conocen este medio de pago el 48.2% poseen un ciclo básico, seguido del 45.8% que indicaron ser bachilleres, el 4.6% tienen una formación técnica superior y el 1.4% poseen un título universitario. Al contrario de las 94 personas que manifestaron conocer el dinero electrónico poseen un mejor nivel de escolaridad siendo el 59.6% bachilleres, mientras el 23.4% pertenecen al nivel básico, seguido del 10.6% que poseen una instrucción técnica superior y el 6.4% tienen un tercer nivel de educación.

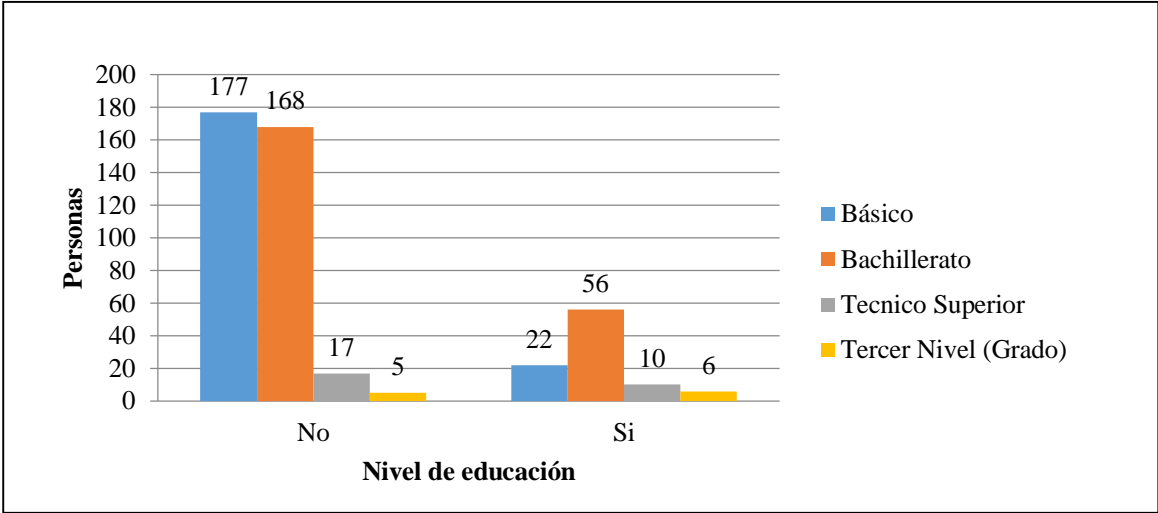


Figura 116. Conoce dinero electrónico por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.227

3.3.4.18 Pregunta 58. ¿Ha usado dinero electrónico?

El 99.57% del total de encuestados no ha utilizado dinero electrónico, solo el 0.43% que corresponde exactamente a dos personas localizadas en las parroquias de El Morro y Posorja fueron quienes expresaron haberlo utilizado simplemente para activar una cuenta a través de su celular. Sin embargo, explicaron que actualmente dicha cuenta no es utilizada para realizar ningún tipo de transacción.

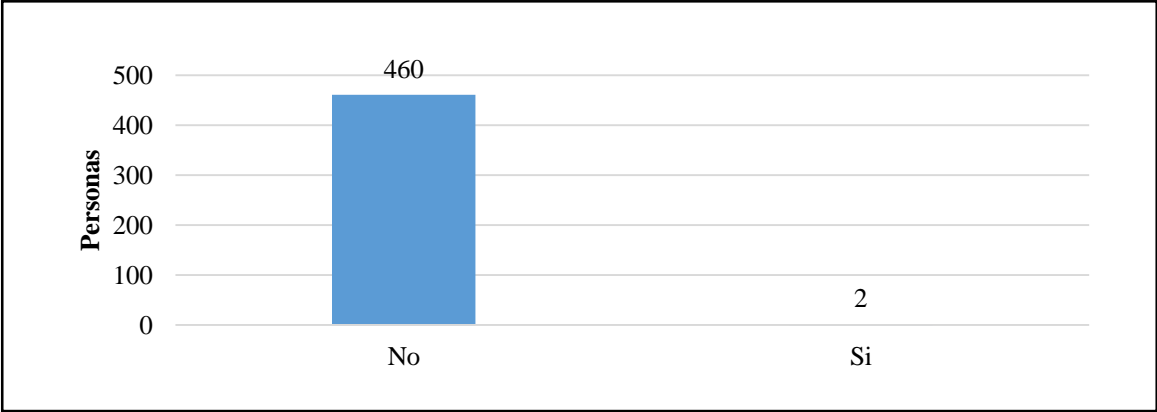


Figura117. Uso del dinero electrónico

3.3.4.19 Pregunta 59. ¿Utilizaría dinero electrónico?

El 72.51% de los encuestados manifestó que no estaría dispuesto a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo, mientras el 27.49% indicó que si lo utilizarían. Cabe recalcar que esta pregunta fue realizada a ambos grupos (los que conocen y desconocen sobre dinero electrónico) luego de realizar una breve explicación sobre su funcionamiento, beneficios y desventajas.

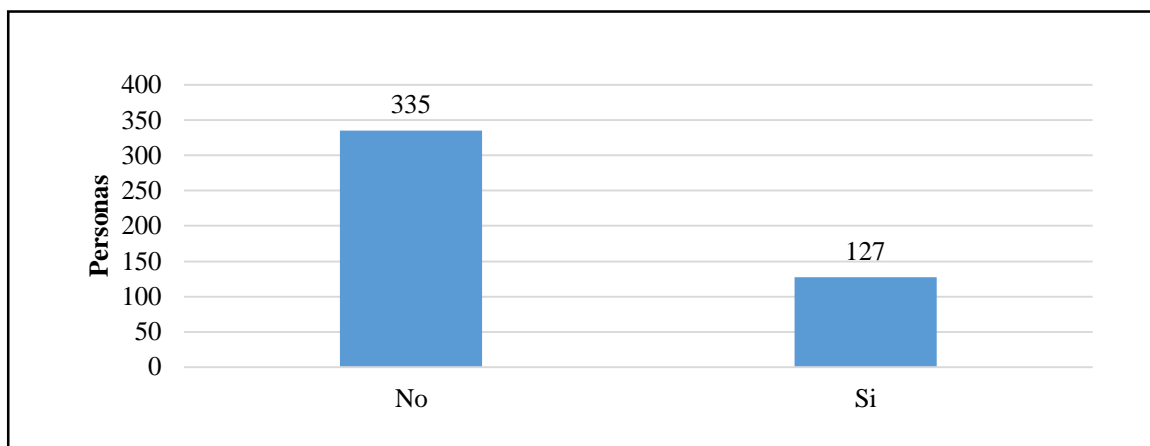


Figura 118. Usarían dinero electrónico.

Los encuestados en su gran mayoría respondieron no estar dispuestos a utilizar dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo, situación similar ocurre en cada parroquia. El 63.2% de los encuestados en Progreso no están dispuestos al igual que el 65.9% en Tenguel, 87.5% en El Morro, 76.8% en Posorja y 75.9% en Puná. Considerando solo a aquellos que si estarían dispuestos a utilizarlo, se observa que la mayor proporción se encuentra en Progreso.

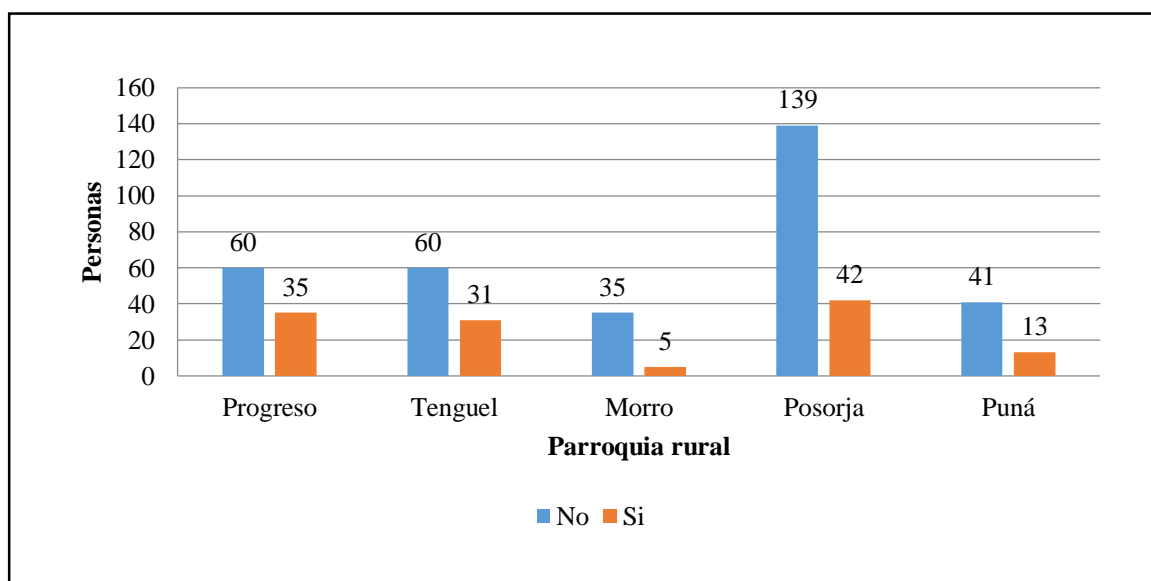


Figura 119. Usarían dinero electrónico por parroquia.

El uso del dinero electrónico se relaciona con la edad, del total de personas que respondieron no utilizarían este medio de pago, el 14% se ubican entre 52 y 60 años, seguido de aquellos que poseen 61 años en adelante y los jóvenes entre 25 y 30 años con el 13.7% cada uno. Sin embargo, las personas que afirmaron que les gustaría utilizar el dinero electrónico el 20.6% está representado por habitantes menores de 24 años y el 16.7% corresponde a aquellos que indicaron tener entre 36 a 40 años.

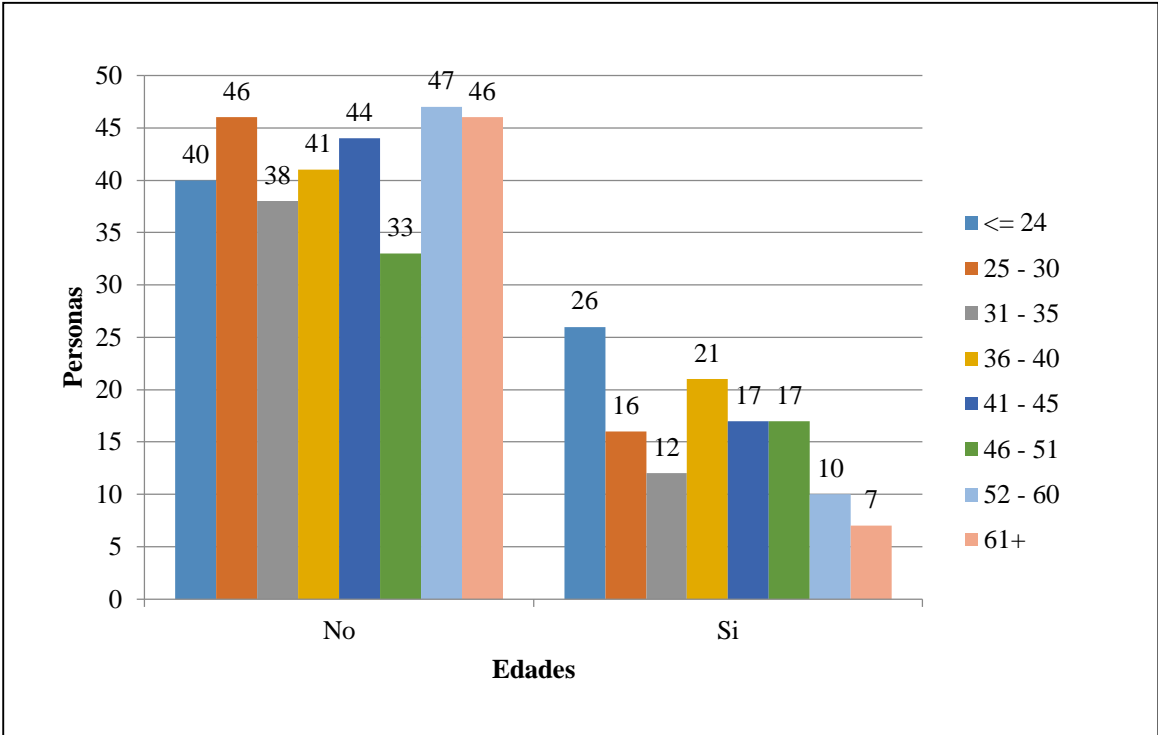


Figura 120. Utilizarían dinero electrónico por edad; Correlación de Spearman: rho = -0.127

3.3.4.20 Pregunta 60. ¿Por qué utilizaría dinero electrónico?

Del 27.33% de los encuestados que afirmaron estar dispuestos a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo, la principal razón fue por seguridad (54.33%) puesto que consideraban esta herramienta era más segura que llevar dinero en efectivo cuando desean realizar alguna compra grande porque se arriesgan a sufrir robos. El 18.9% de los encuestados que si lo utilizarían indicaron que lo harían por razones de comodidad, seguidos por el fácil acceso (15.75%), por las bajas comisiones (5.51%), porque no necesitan abrir una cuenta bancaria (3.15%) y finalmente porque es un servicio que funciona las 24 horas al día (2.36%).

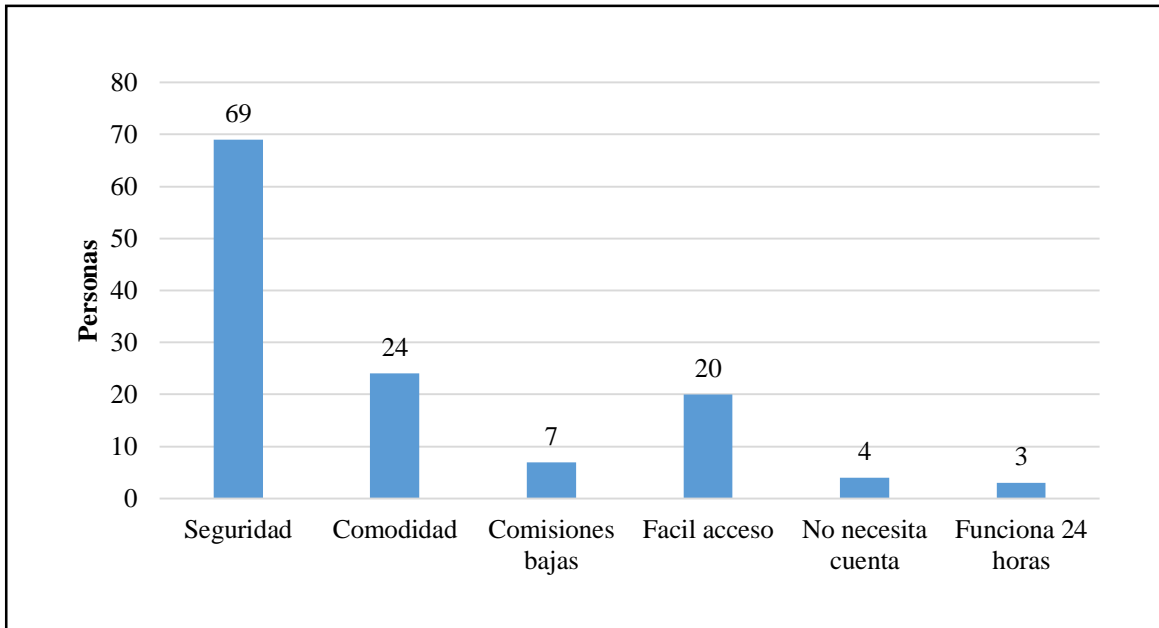


Figura 121. Razones utilizarían dinero electrónico.

3.3.4.21 Pregunta 61. ¿Por qué no utilizaría dinero electrónico?

Del 72.67% de los encuestados que negaron estar dispuestos a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo, las principales razones son por la desconfianza del sistema (44.18%) y por el desconocimiento del manejo (40.9%), seguido por la preferencia de medios tradicionales como efectivo o tarjetas (9.25%). En menor proporción indican que no es aceptado en los medios donde generalmente hacen sus compras (4.18%) y porque sienten que no llevarían un control correcto de sus gastos (1.49%).

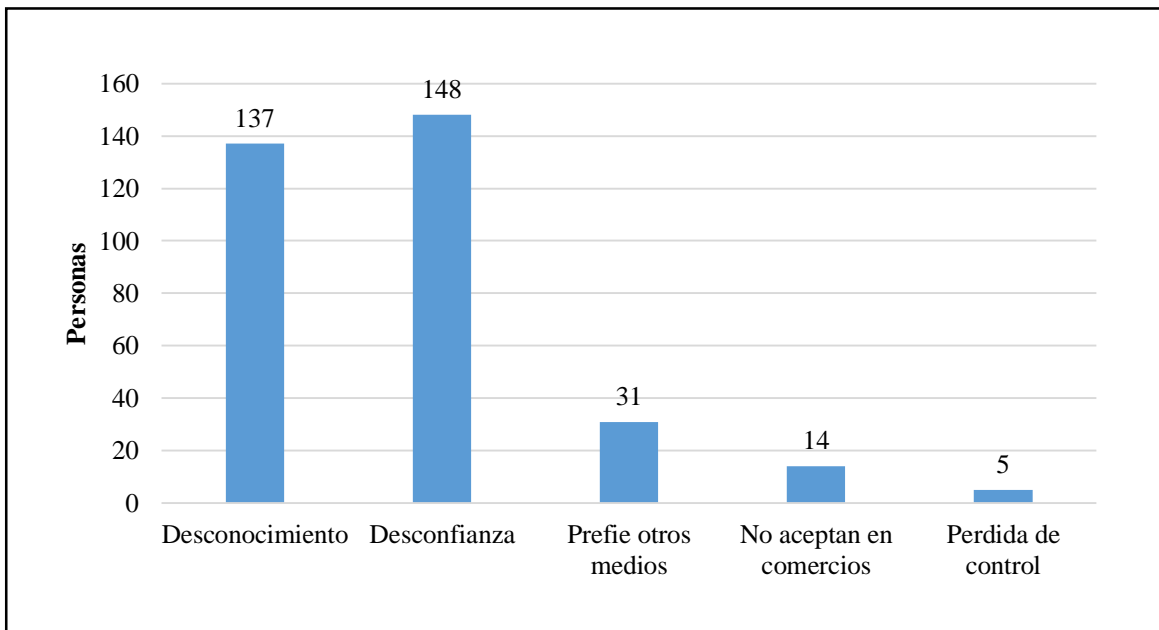


Figura 122. Razones no utilizarían dinero electrónico.

El nivel de educación influye de forma significativa en el uso del dinero electrónico como medio para realizar transacciones bancarias. Entre las razones más destacadas se resalta que de las 136 personas que manifestaron tener desconocimiento, 56.6% pertenecen al ciclo básico, seguido de 34.6% que manifiestan ser bachilleres mientras que 8.1% son tecnólogos y el 0.7% tienen un título de tercer nivel; Al contrario, de los 147 encuestados que expresaron tener desconfianza, el 53.1% respondieron ser bachilleres, seguido del 38.8% que aseguran tener un nivel básico, mientras que la instrucción técnica superior corresponde un 5.4% y finalmente la categoría de tercer nivel equivale al 2.7%; Por otra parte, 32 personas prefieren utilizar otros medios de pago del cual, el 31.3% poseen un nivel básico, 62.5% de ellos indicaron haber culminado el bachillerato, 3.1% expresaron tener una tecnología superior y el 3.1% mantiene un tercer nivel de educación.

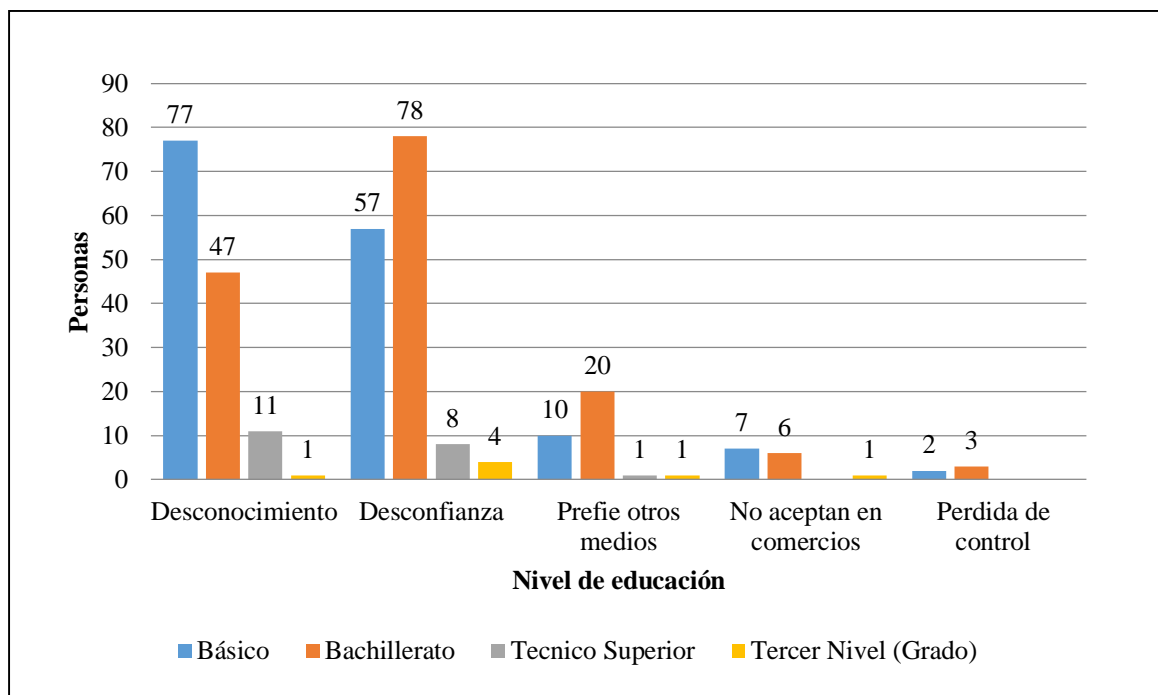


Figura 123. Razones no utilizaría dinero electrónico por nivel de educación; Correlación de Spearman: rho = 0.141

3.3.4.22 Pregunta 62. ¿Dónde utilizaría dinero electrónico?

Del 27.33% de los encuestados que afirmaron estar dispuestos a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo, se consultó cuáles serían los lugares de mayor uso de este medio de pago. Los resultados indican que poseen mayor preferencia para hacer pagos con dinero electrónico sería en supermercados (42.52%), en locales comerciales (35.43%) y en farmacias (11.81%). Los de menor preferencia son los bancos (5.51%), gasolineras (2.36%) y en igual proporción para los restaurantes.

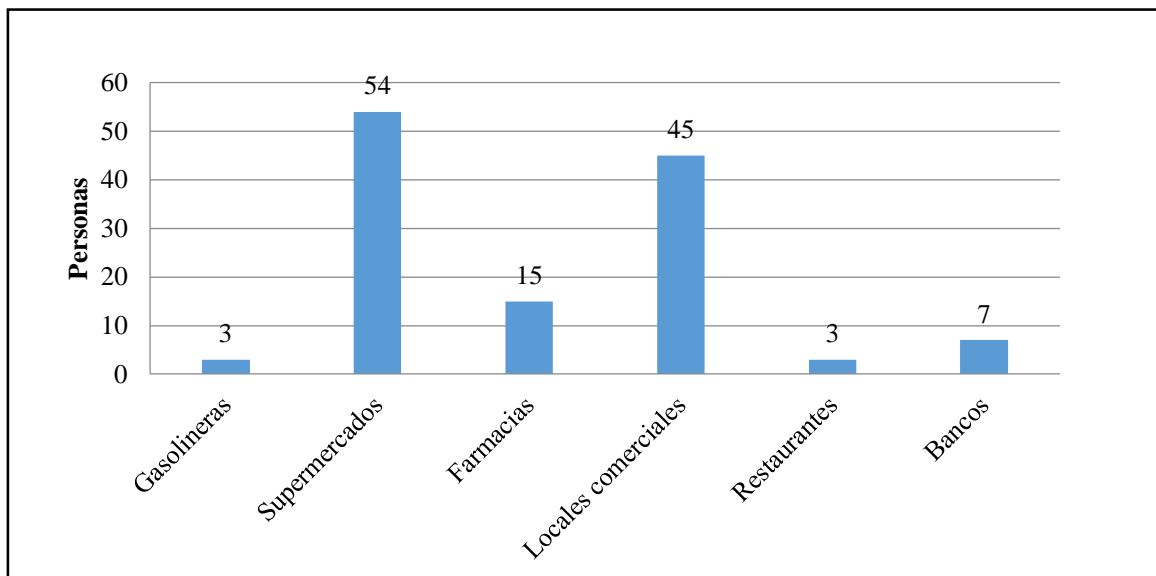


Figura 124. Donde utilizarían dinero electrónico

3.3.4.23 Pregunta 63. ¿Utilizaría dinero electrónico como medio de pago en su negocio?

Del 27.33% de los encuestados que afirmaron estar dispuestos a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo, se consultó la posibilidad de que si tuvieran un negocio o si es que lo tienen actualmente, le gustaría ofrecer a sus clientes el servicio de dinero electrónico para que puedan realizar sus pagos, a lo cual el 88.19% respondió afirmativamente, mientras el 11.81% indicaron que no estaría dispuesto a ofrecerlo como un medio de pago en su negocio.

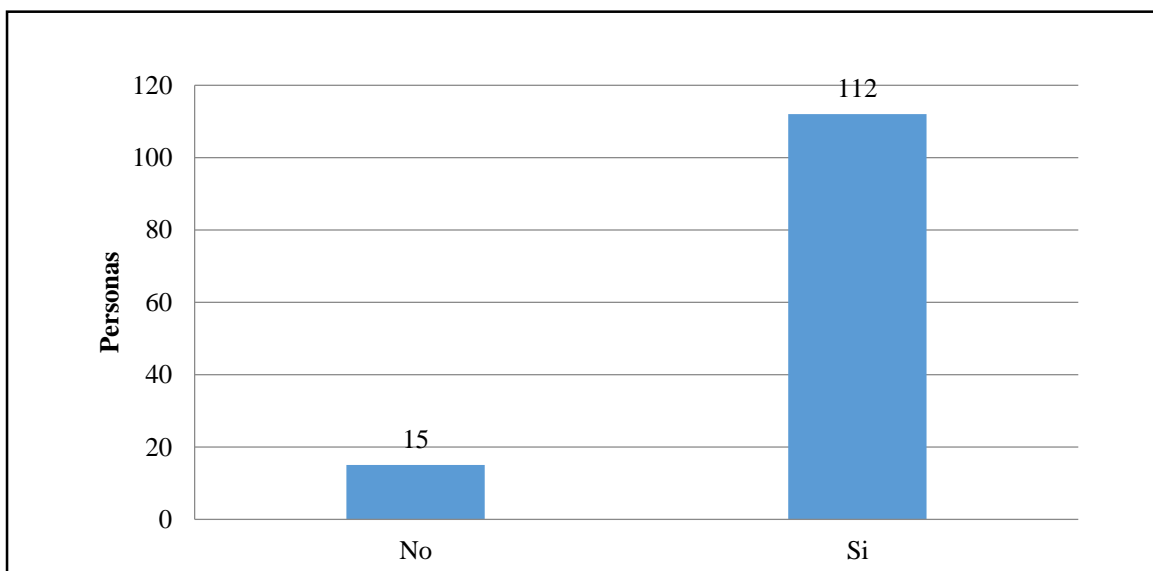


Figura 125. Utilizarían dinero electrónico como medio de pago en su negocio.

Capítulo IV. Comparación de resultados

Para lograr una medición del nivel de inclusión en las zonas rurales de Guayaquil, se elabora una comparación con los datos obtenidos del reporte The Global Findex realizado por el Banco Mundial en el 2014 que según expresa su metodología, el total de encuestados es de 150,000 personas alrededor del mundo en 143 países representando un 97% de la población mundial; por su parte, los índices que se presentan en América Latina y el Caribe engloban los datos de 18 países de la región; mientras los resultados a nivel nacional se determinaron de 1,000 encuestas aplicadas.

4.1 Sección A. Cuentas

4.1.1 Nivel de bancarización.

Según los datos obtenidos específicamente de las parroquias rurales, a nivel mundial el 55.77% de los encuestados poseen una cuenta en una institución financiera; en el caso de América Latina y el Caribe el promedio es del 45.73% de personas que cuentan con este producto financiero. Por su parte, en Ecuador el 48.18% de la población posee una cuenta en un banco, cooperativa, unión de crédito o cualquier otra institución financiera formal; mientras que, las zonas rurales de Guayaquil poseen el nivel más bajo de bancarización correspondiente al 44.59%.

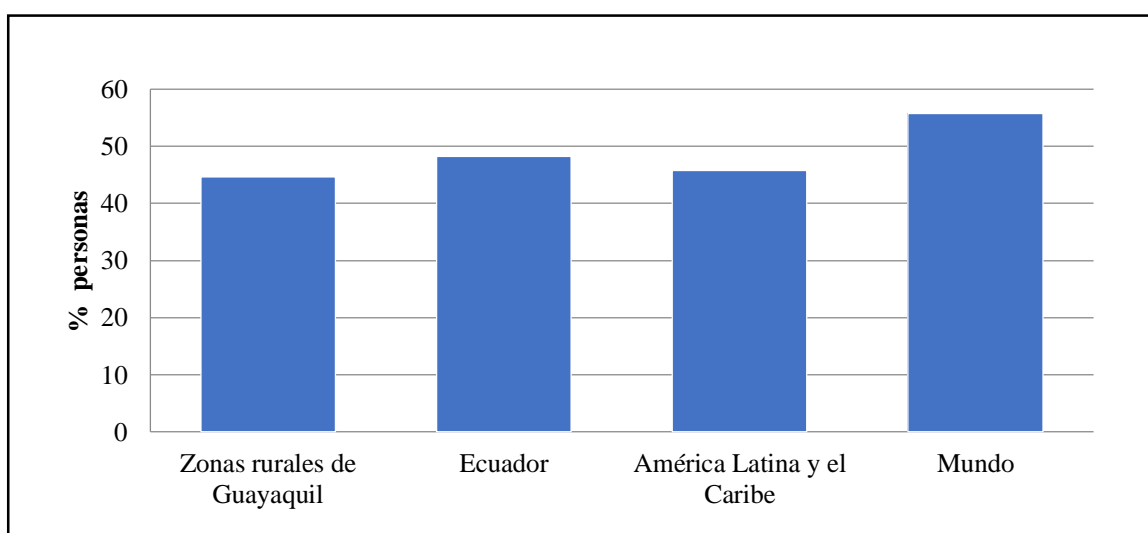


Figura 126. Nivel de bancarización. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Tomando en consideración el total de mujeres que respondieron la encuesta de inclusión financiera, alrededor del mundo el 57.36% expresaron tener una cuenta en una institución financiera formal. Por otro lado, en América Latina y el Caribe casi la mitad de las mujeres

tienen este producto financiero equivalente al 48.50%; sin embargo, en Ecuador existe una menor participación del género femenino con el 40.82%; mientras que, las zonas rurales de Guayaquil posee el promedio más bajo con el 36.8% de mujeres con cuenta bancaria.

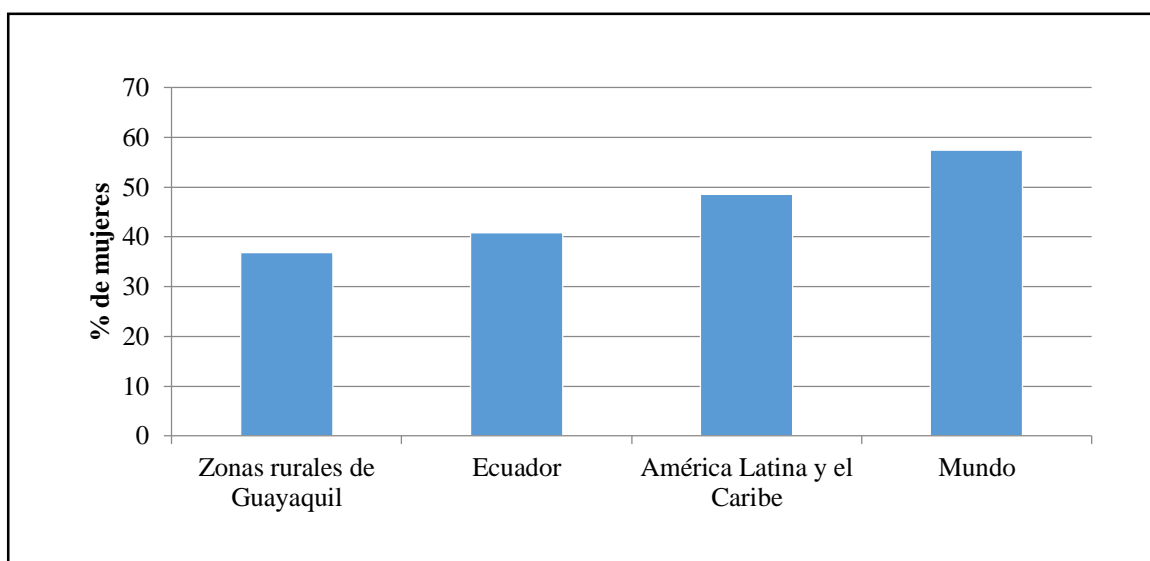


Figura 127. Nivel de bancarización por mujeres. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

En el análisis del nivel de bancarización por edades se consideran dos rangos: los jóvenes menores de 24 años y las personas que tienen de 25 años en adelante. En el primer rango, los resultados muestran que a nivel global el 44.92% jóvenes poseen cuenta, continuando con la región de América Latina y el Caribe con el 36.91% de bancarización; entre los promedios más bajos se encuentra Ecuador con el 33.50% y finalmente el promedio de las zonas rurales de Guayaquil con el 30%.

Por su parte, las personas mayores de 25 años tienen mayor porcentaje de número de cuentas con respecto a los jóvenes. A nivel mundial el 65.08% de encuestados corresponde a este rango de edad, seguido de América Latina y el Caribe con el 56%, muy cercano se ubica Ecuador con un 50.85% mientras que las parroquias rurales de Guayaquil poseen un nivel bajo de bancarización con el 47%.

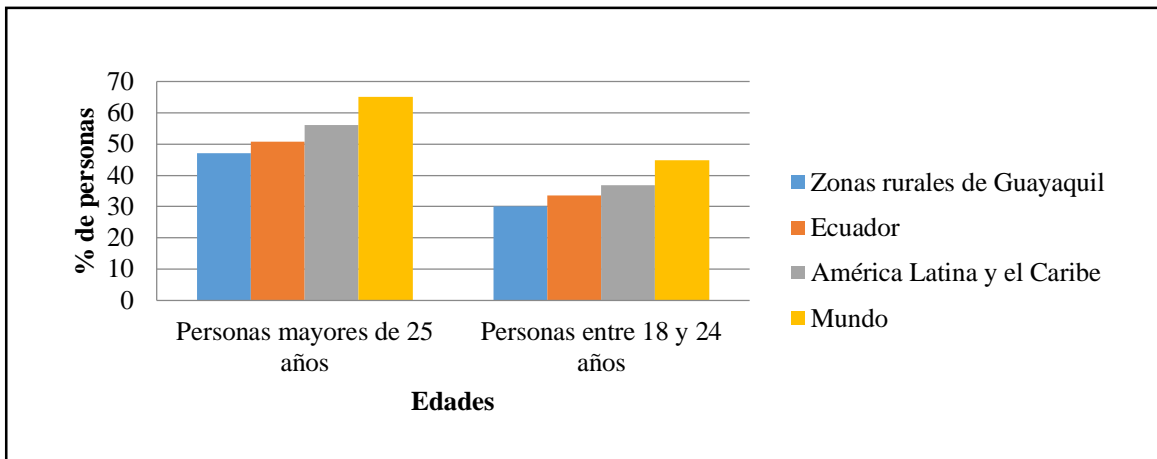


Figura 128. Nivel de bancarización por edad. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Los datos obtenidos por las personas que actualmente poseen una cuenta en una institución financiera formal con respecto al nivel de educación son los siguientes: las personas con preparación básica o menor representan el 46.98% del total de los encuestados a nivel mundial, en relación con la región donde alcanza un 42.88%, mientras que Ecuador y las parroquias rurales de Guayaquil poseen un resultado del 30% cada uno.

Sin embargo, en el caso de las personas que respondieron tener un grado de escolaridad secundario o mayor, el porcentaje más alto equivale al 72.29% corresponde a nivel global, seguido del 56.54% perteneciente a América Latina y el Caribe; por su parte, las parroquias Puná, El Morro, Progreso, Posorja y Tenguel poseen el 55% superando el promedio a nivel nacional del 51.30%. Con los resultados se demuestra que las personas con cuentas bancarias poseen un mayor grado de instrucción.

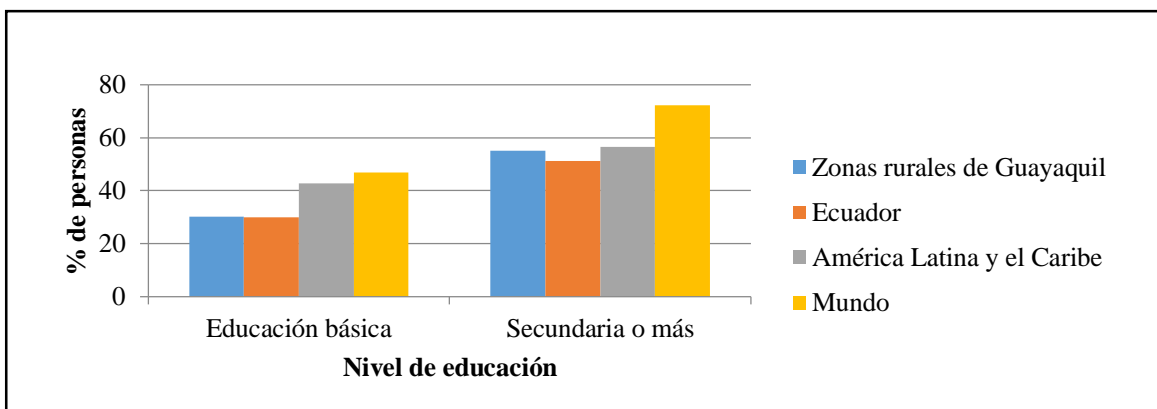


Figura 129. Nivel de bancarización por nivel de educación. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.2 Personas que poseen tarjeta de débito.

Los resultados muestran que en las parroquias rurales de Guayaquil existe un mayor número de poseedores de tarjetas de débito representado por el 76.6% de los encuestados, seguido del 33.42% a nivel mundial con este producto financiero; mientras que la región se ubica tercero con un 31.77% y finalmente en Ecuador corresponde un 24.4% de personas con tarjetas de débito.

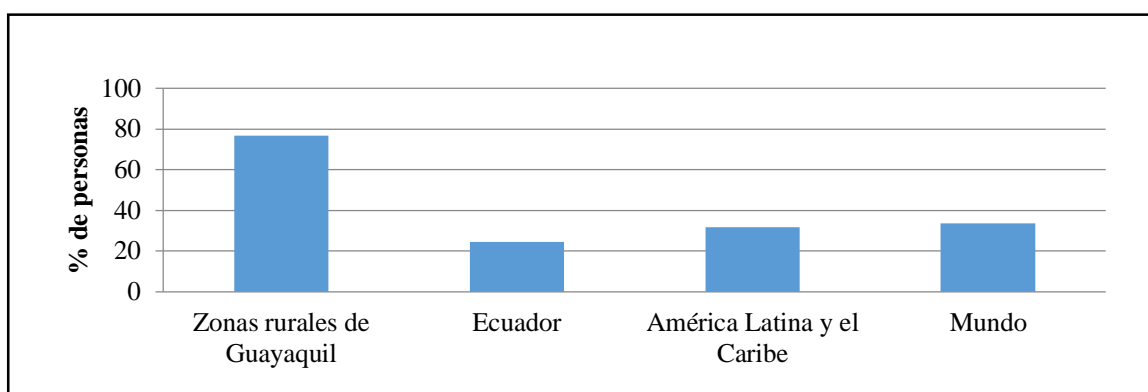


Figura 130. Personas que poseen tarjeta de débito. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.3 Personas que poseen tarjeta de crédito.

Siguiendo con la misma tendencia que las tarjetas de débito, las zonas rurales de Guayaquil poseen un mayor porcentaje de encuestados con este producto bancario representando un 18%, continuando con el resultado de América Latina y el Caribe con el 13.28%; mientras que a nivel mundial 12.21% personas contestaron tener este tipo de tarjetas y el porcentaje más bajo pertenece a Ecuador con el 6.22%.

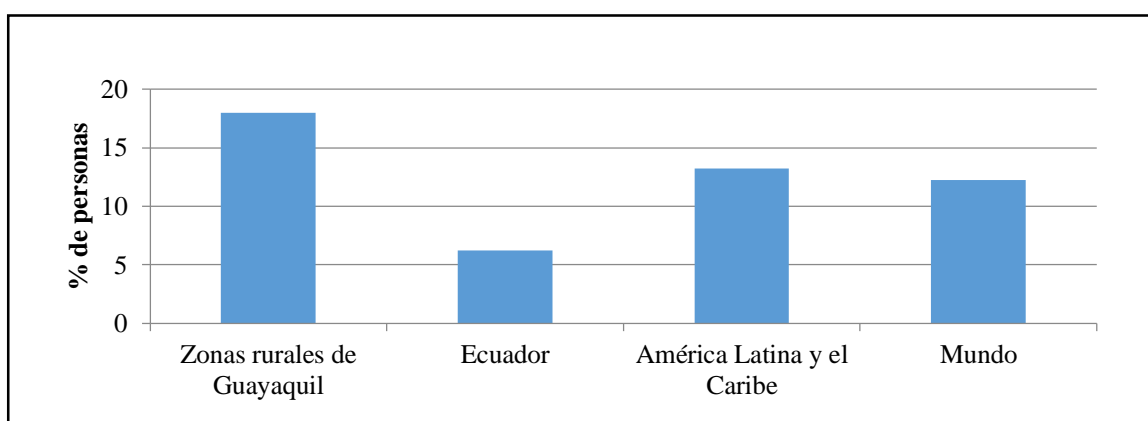


Figura 131. Personas que poseen tarjeta de crédito. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.4 Depósitos en cuenta.

En relación a los depósitos que han realizado en los últimos 12 meses las personas con cuentas bancarias, se observa que el mayor índice lo obtuvieron las zonas rurales de Guayaquil donde el 90.29% de sus encuestados manifestaron hacer depósitos de dinero, seguido por Ecuador con el 84.84%; sin embargo, entre los resultados más bajos constan los de América Latina y el Caribe con el 80.30% y a nivel mundial el 78.33%.

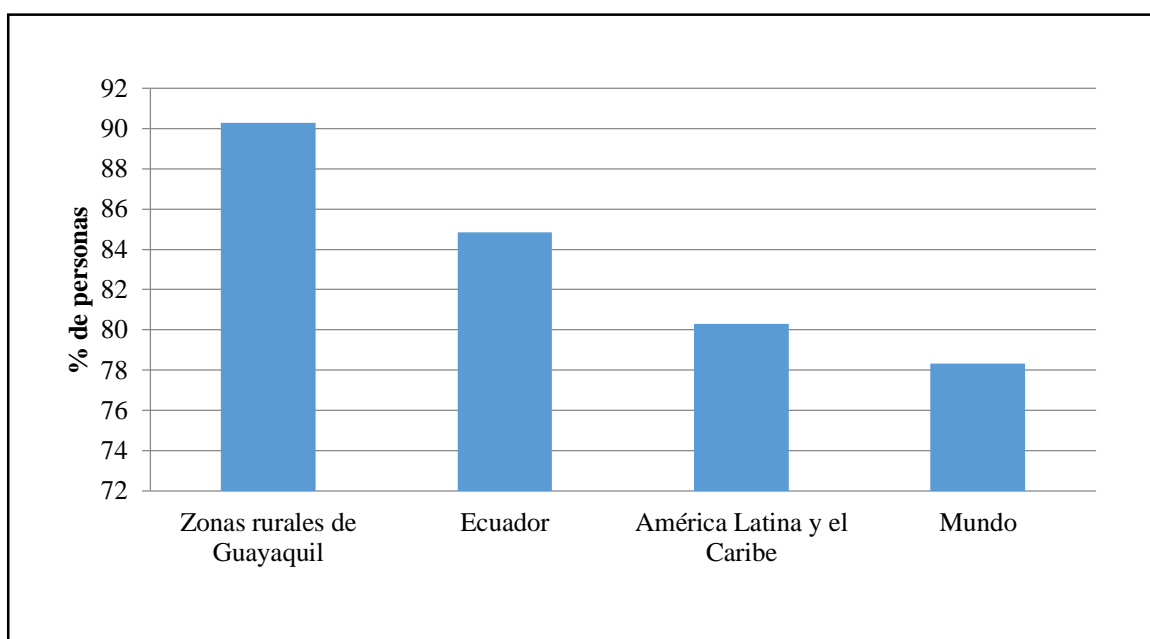


Figura 132. Depósitos. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.5 Frecuencia de depósito.

Con respecto a la frecuencia de depósitos se determina lo siguiente: a nivel mundial el 37.36% de encuestados negaron realizar depósitos en un mes típico, seguido de 23.63% en América Latina y el Caribe, Sin embargo, los porcentajes más altos en las personas que indican realizar de uno a dos depósitos aproximados en el mes, corresponde a las parroquias rurales de Guayaquil con el 78%, continuando con Ecuador que registra un 69.7%. Por otra parte, aquellos que realizan más de tres depósitos al mes, en las parroquias rurales de Guayaquil poseen un porcentaje superior con un 17.7%, seguido de la región con un 13.42%.

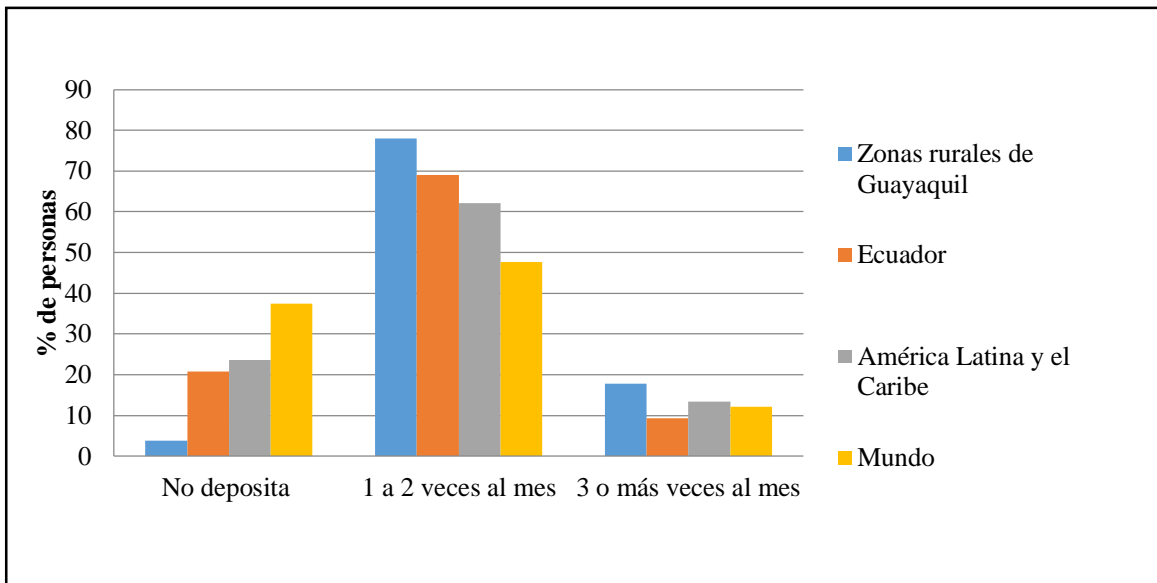


Figura 133. Frecuencia de depósitos. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.6 Retiros en cuenta.

Por su parte, del total de personas que expresaron tener una cuenta en una institución financiera, el 91.26% de los encuestados en las zonas rurales de Guayaquil indicaron retirar dinero en los últimos 12 meses siendo superior al 85.70% perteneciente a la región de América Latina y el Caribe. En el caso de Ecuador el 85.37% retiran dinero de sus cuentas bancarias, seguido del 76.86% que lo hacen a nivel mundial.

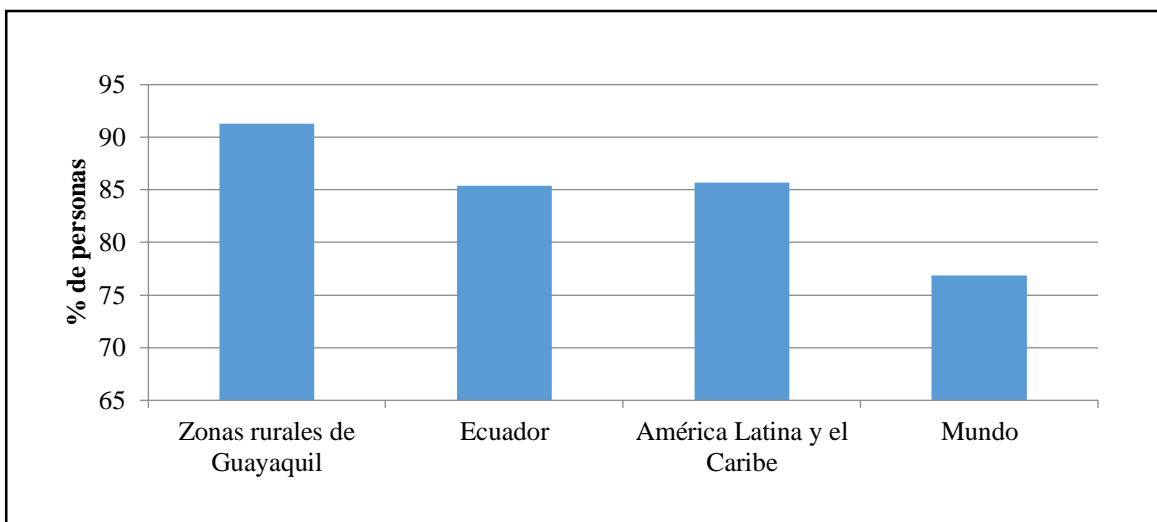


Figura 134. Retiros. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.7 Frecuencia de retiros.

Entre los resultados obtenidos se destaca: del total de personas que manifestaron retirar dinero de sus cuentas, el 67.6% de las parroquias rurales de Guayaquil contestaron retirar de una a dos veces en un mes típico, seguido del 59% a nivel nacional, Por su parte, de los habitantes que retiran más de tres veces al mes el 29.3% pertenecen a los sectores de Puná, Tenguel, Porsorja, Progreso y El Morro continuando con el 28.04% a nivel mundial.

Entre los encuestados que no realizan retiros, el mayor porcentaje corresponde a nivel mundial con el 37.87%, seguido del 20.17% pertenecientes a Ecuador, mientras que el 17.82% son de América Latina y el Caribe y 3.2% corresponde a las zonas rurales de Guayaquil. Con estos datos se evidencia un alto porcentaje de frecuencia de retiro por parte de la muestra estudiada.

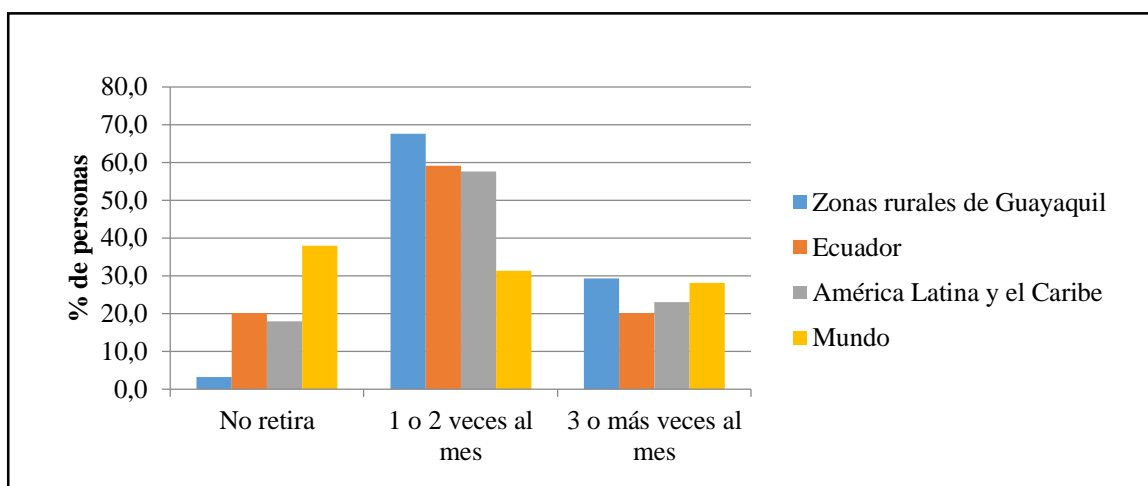


Figura 135. Frecuencia de retiros. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.1.8 Forma de retiro.

Entre las formas más utilizadas se encuentra: el uso de cajeros automáticos siendo superior en América Latina y el Caribe con el 71%, seguido del 56.4% en las zonas rurales de Guayaquil mientras que en Ecuador corresponde un 46.46%; no obstante, en el caso de las ventanillas el porcentaje de las zonas rurales es mayor con el 37.2 comparado con el 1.54% de la región y 1.26% de Ecuador. Al contrario, sobre los corresponsales no bancarios es Ecuador el lugar donde más se utiliza con el 50.98%, seguido de América latina con 23.41% y finalmente las otras formas de retiro son las menos utilizadas en la región, Ecuador y zonas rurales de Guayaquil con el 0.62%, 0.32% y 1.1% respectivamente.

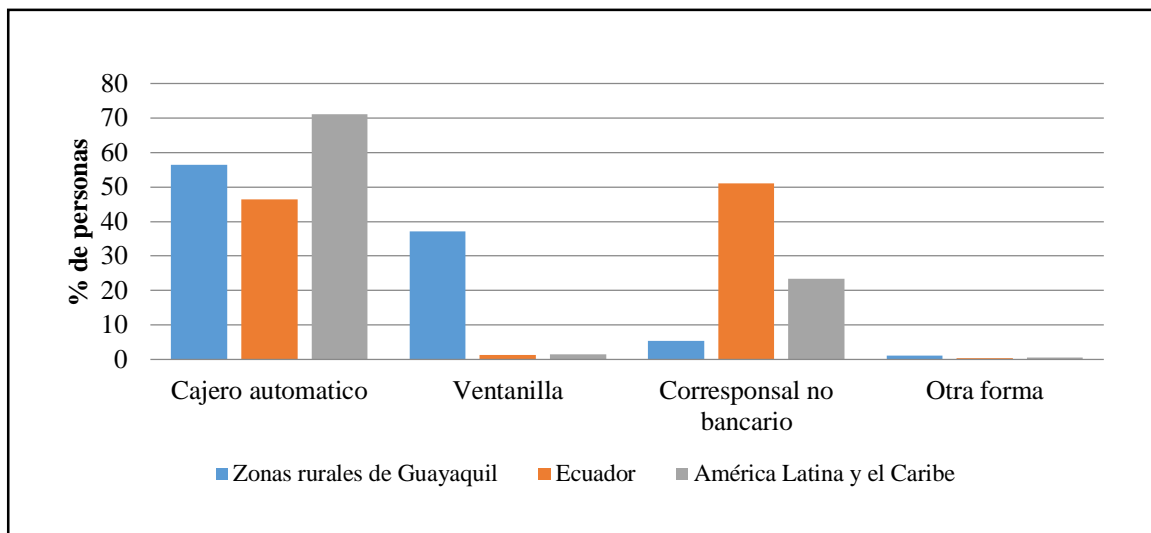


Figura 136. Forma de retiros. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Tabla 15.

Resumen sección A.

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Nivel de bancarización	44.59%	48.18%	45.73%	55.77%	Malo
Nivel de bancarización por mujeres	36.8%	40.82%	48.50%	57.36%	Malo
Nivel de bancarización (menor a 24 años)	30%	33.50%	36.91%	44.92%	Malo
Nivel de bancarización (25 años en adelante)	47%	50.85%	56%	65.08%	Malo
Nivel de bancarización (Nivel Básico o menos)	30%	30%	42.88%	46.98%	Regular
Nivel de bancarización (Secundario o mayor)	55%	51.30%	56.54%	72.29%	Regular

Tabla 16.

Resumen sección A (continuación)

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Personas que tienen tarjeta de débito	76.6%	24.4%	31.77%	33.42%	Bueno
Personas que tienen tarjeta de crédito	18%	6.22%	13.28%	12.21%	Bueno
Depósitos en los últimos 12 meses	90.29%	84.84%	80.30%	78.33%	Bueno
No deposita en un mes típico	3.8%	20.72%	23.63%	37.36%	Malo
Deposita de 1 a 2 veces al mes	78%	69.7%	62.07%	47.67%	Bueno
Deposita de 3 o más veces al mes	17.7%	9.26%	13.42%	12.08%	Bueno
Retiros en los últimos 12 meses	91.26%	85.37%	85.70%	76.86%	Bueno
No retira en un mes típico	3.2%	20.17%	17.82%	37.87%	Malo
Retira de 1 a 2 veces al mes	67.6%	59%	57.55%	31.21%	Bueno
Retira de 3 o más veces al mes	29.3%	20.02%	22.92%	28.04%	Bueno
Retiro de Dinero (ATM)	56.4%	46.46%;	71%	ND	Regular
Retiro de Dinero (Ventanilla)	37.2%	1.26%	1.54%	ND	Bueno
Retiro de Dinero (CNB)	5.3%	50.98%	23.41%	ND	Malo
Retiro de Dinero (Otra Forma)	0.62%	0.32%	1.1%	ND	Regular

Nota: ATM: Automatic teller machine; CNB= Corresponsal no bancario; ND= No existen datos. Adaptado de “Global Findex Database 2014”.

4.2 Sección B. Pagos

4.2.1 Pago de cuentas.

El medio más utilizado para el pago de cuentas como matrículas o educación, es el efectivo destacando el porcentaje más alto de 97.17% corresponde a Ecuador, seguido del 94.82% de las parroquias rurales de Guayaquil y el 88.32% perteneciente a la región; en contraste con el total de personas que lo realizan a través de su cuenta bancaria, el 15.01% de encuestados son de América Latina y Caribe, el 4.31% pertenece a las parroquias rurales de Guayaquil, mientras que el 1.44% es de Ecuador. Por otro lado, en el uso del teléfono celular, la región posee el mayor porcentaje con el 3.77% y en las zonas rurales de Guayaquil no utilizan este medio de pago.

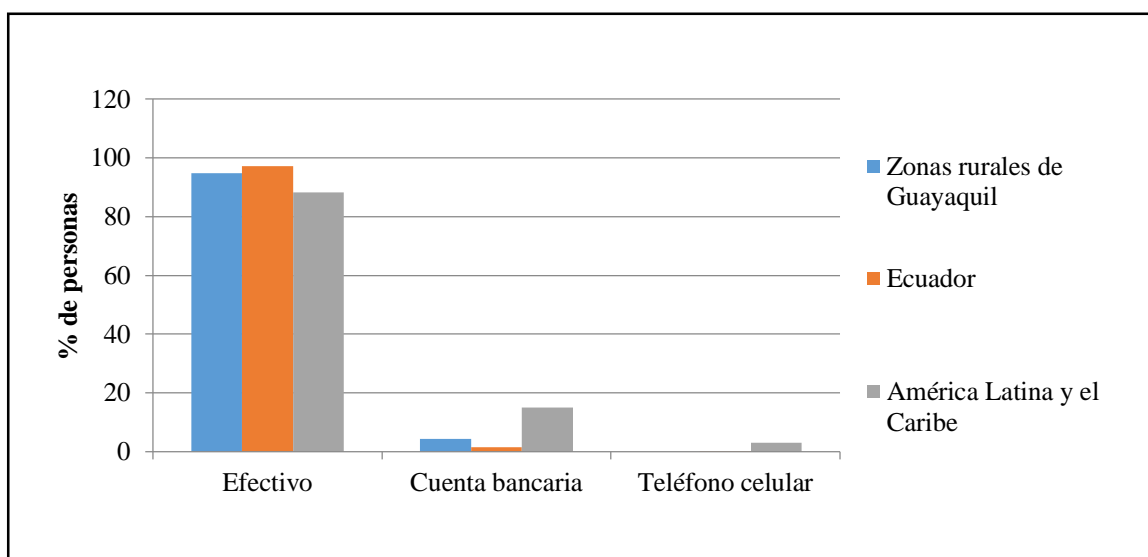


Figura 137. Pago de cuentas. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.2 Ayuda económica del gobierno.

Según los datos obtenidos, el porcentaje de personas que han recibido ayuda económica del gobierno en el último año en América Latina y el Caribe representa el 20.25% de sus encuestados, continuando con el 14.88% a nivel mundial, mientras que en los casos de Ecuador y las zonas rurales de Guayaquil ambos coinciden al representar el 6.9% de sus encuestados respectivamente.

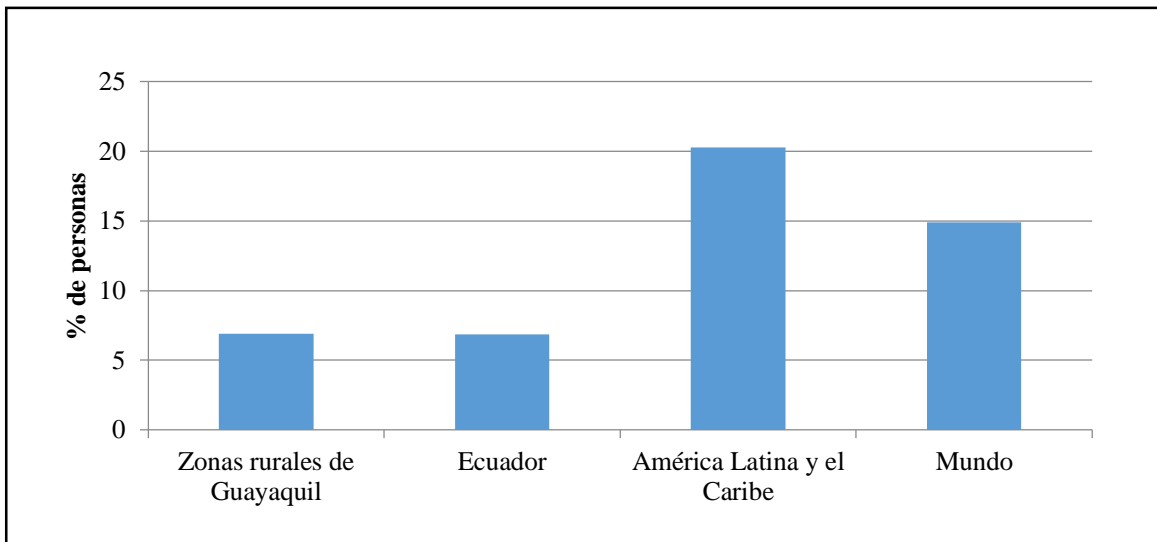


Figura 138. Ayuda económica del gobierno. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.3 Forma de recibir ayuda económica.

Del total de personas que manifestaron recibir algún tipo de ayuda económica por parte del gobierno, el 84.4% de los encuestados en las zonas rurales de Guayaquil lo reciben en efectivo, seguido del 36.46% a nivel mundial; por otro lado, el 67.17% de América Latina y el Caribe lo recibe a través de su cuenta bancaria, continuando muy cerca el 60.67% de individuos alrededor del mundo. A diferencia del dinero electrónico que ninguna persona en las parroquias rurales de Guayaquil expresó recibir pagos por este medio.

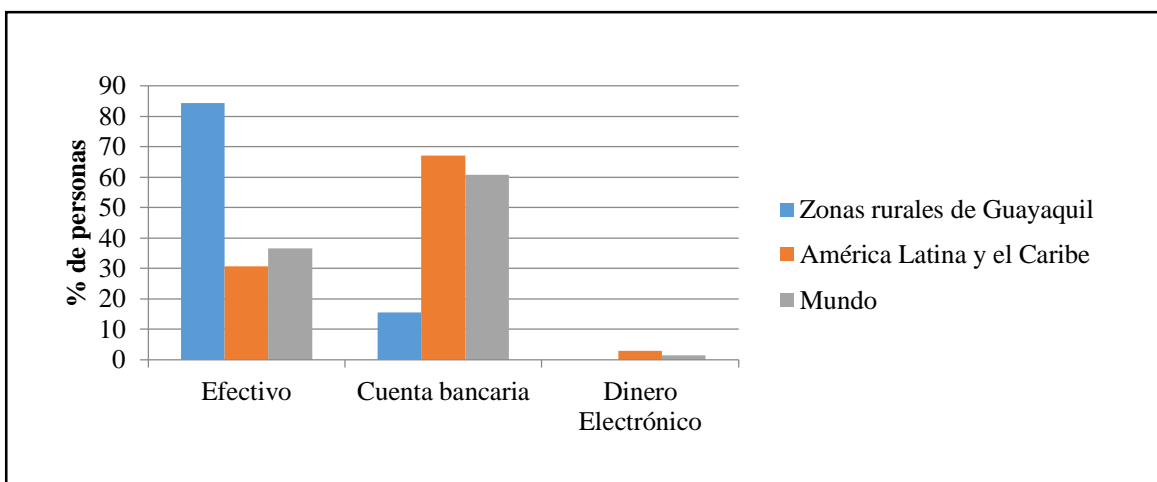


Figura 139. Forma de recibir ayuda económica del gobierno. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.4 Pago de sueldos en zonas rurales.

Según los datos obtenidos respecto al pago de sueldos específicamente en zonas rurales, el 29.9% manifestaron trabajar bajo relación de dependencia en Guayaquil, seguido del 28.05% perteneciente a la región, mientras que el 27.58% de los encuestados en el mundo recibe pagos en forma de sueldo por parte de sus empleadores siendo el porcentaje más bajo en Ecuador con un 23.96%.

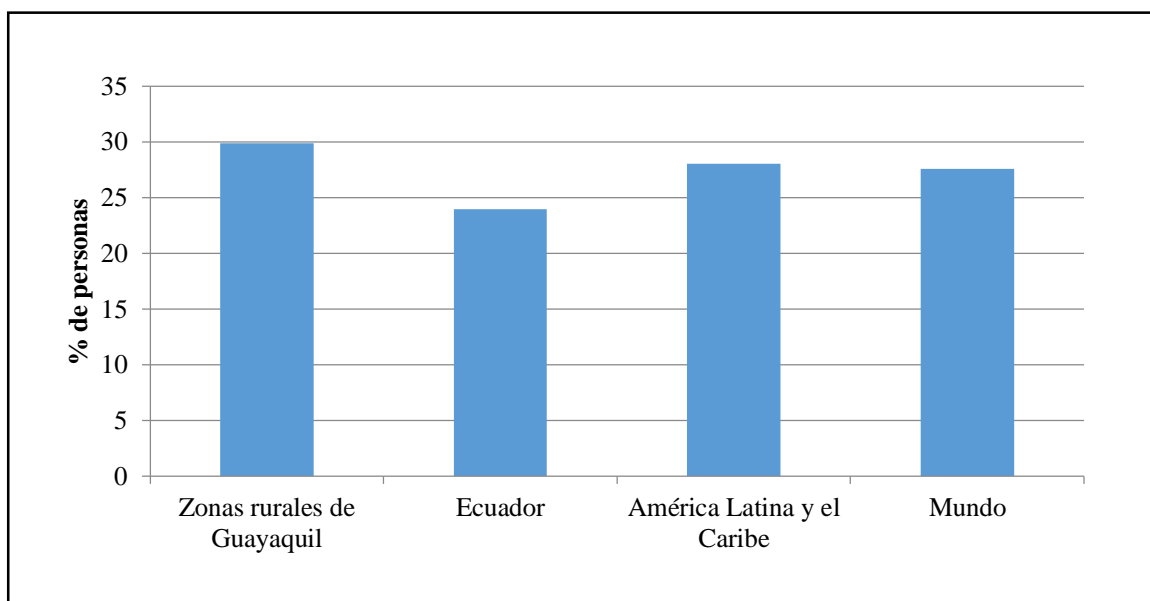


Figura 140. Pago de sueldos en zonas rurales. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.5 Formas de recibir sueldo.

Entre las formas más comunes de recibir un sueldo para los trabajadores dependientes, se destaca el dinero en efectivo. El porcentaje más alto se registra en Ecuador con un 53.55%, seguido a nivel mundial junto con América Latina y el Caribe que están representados por un 50% cada uno respectivamente. Por su parte, en la utilización de cuentas bancarias para recibir sueldos la región se ubica primero con un 55.45%, mientras que el indicador más bajo lo posee las zonas rurales de Guayaquil con el 42.2%. Al contrario, el uso del dinero electrónico consta como el medio menos utilizado por el 1.23% en el mundo.

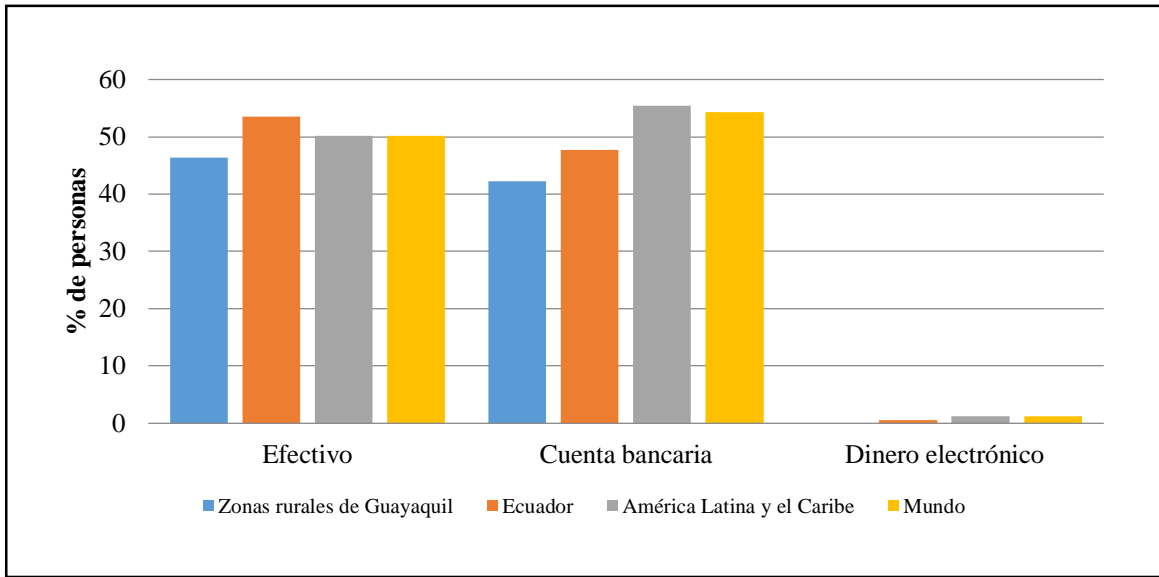


Figura 141. Formas de recibir sueldo. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.6 Personas que reciben remesas nacionales.

El término de remesas nacionales se refiere al envío o recepción de dinero dentro de un mismo territorio, como se observa en los resultados de las zonas rurales de Guayaquil solo el 18.8% de sus encuestados afirman realizar envíos dentro del país. Al realizar la comparación a nivel nacional disminuye en 9.91%; mientras que en América Latina y el Caribe corresponde al 12.21% del total de personas.

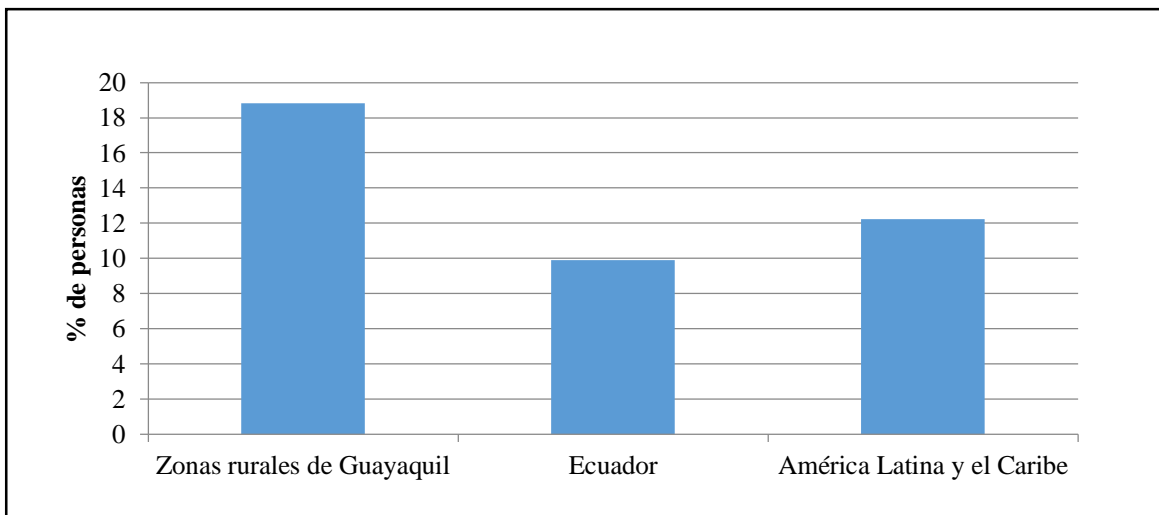


Figura 142. Personas que reciben remesas nacionales. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.7 Forma de recibir remesas nacionales.

La forma más utilizada para recibir dinero en forma de remesas en América Latina y el Caribe corresponde al efectivo con el 60.97%, mientras que en las zonas rurales de Guayaquil esta opción solo equivale a un 6.9%; sin embargo, en su gran mayoría utilizan las instituciones financieras, siendo un promedio bajo de 7.6% comparado al de la región con un 34.20%. Al contraste, los servicios de transferencia de dinero como Western Union son más utilizados en América Latina y el Caribe por el 28.43%. Finalmente el dinero electrónico es el de menor uso con un 4.31% en la región.

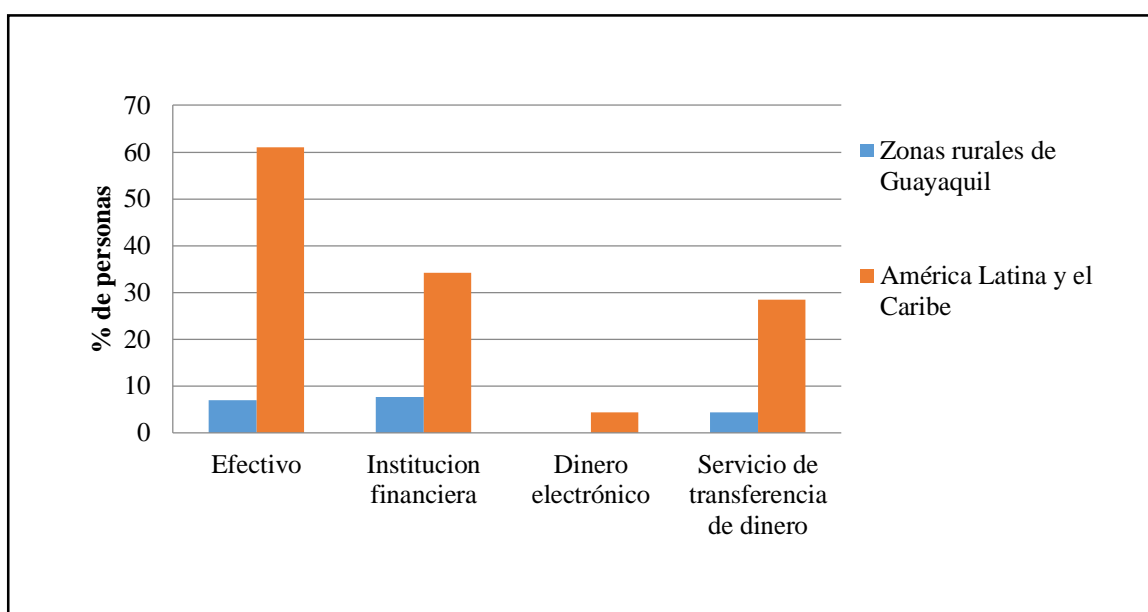


Figura 143. Forma de recibir remesas nacionales. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.2.8 Envío de remesas nacionales.

Para el caso sobre envío de dinero dentro un mismo territorio, en las zonas rurales de la ciudad de Guayaquil se obtiene un 22.72% de personas que envían dinero a sus familiares dentro del territorio nacional; mientras que, el promedio de Ecuador equivale al 8.91% y finalmente en América Latina y el Caribe estas cifras representan el 8.54% de los encuestados.

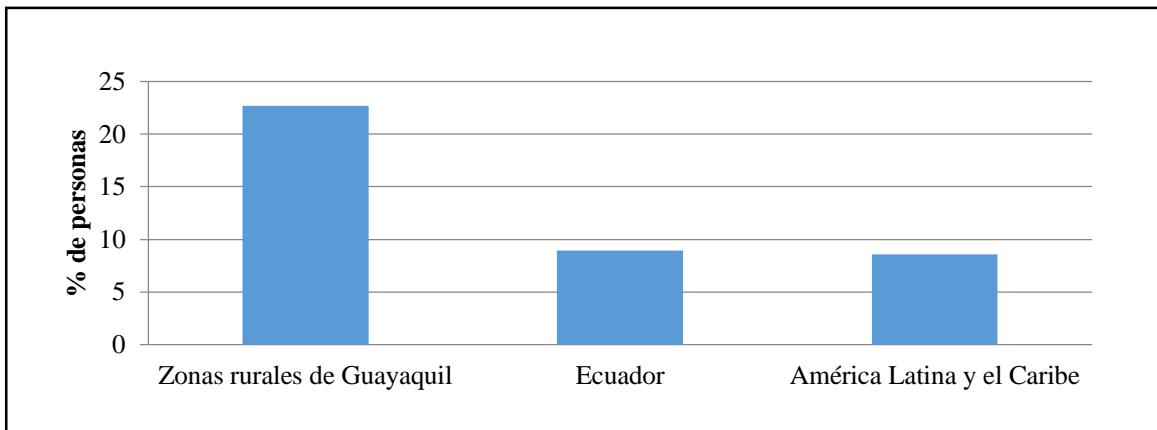


Figura 144. Envío de remesas nacionales. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Tabla 17.

Resumen Sección B

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Pago de cuentas (efectivo)	94.82%	97.17%	88.32%	ND***	Regular
Pago de cuentas (Cuenta Bancaria)	4.31%	1.44%	15.01%	ND***	Regular
Pago de cuentas (Celular)	0%	0.25%	3.77%	ND***	Malo
Recibió ayuda económica del gobierno	6.9%	6.9%	20,25%	14,88%	Regular
Forma de recibir ayuda económica (efectivo)	84.4%	ND	30.6%	36.46%	Bueno
Forma de recibir ayuda económica (Cuenta bancaria)	15.6%	ND	67.17%	60.67%	Malo

Tabla 18.

Resumen Sección B (continuación)

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Forma de recibir ayuda económica (Dinero electrónico)	0%	ND	2.81%	1.3%	Malo
Pago de sueldos en zonas rurales	29.9%	23.96%	28.05%	27.58%	Bueno
Forma de recibir sueldo (efectivo)	46.37%	53.55%	50%	50%	Malo
Forma de recibir sueldo (Cuenta bancaria)	42.2%	47.70%	55.45%	54.33%	Malo
Forma de recibir sueldo (Dinero electrónico)	0%	0.56%	1.14%	1.23%	Malo
Recibir remesas nacionales	18.8%	9.91%	12.21%	ND	Bueno
Recibir remesas nacionales (efectivo)	6.9%	ND	60.97%	ND	Malo
Recibir remesas nacionales (Inst. financiera)	7.6%	ND	34.20%	ND	Malo
Recibir remesas nacionales (DE)	0%	ND	4.31%	ND	Malo

Tabla 19.

Resumen Sección B (continuación)

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Recibir remesas nacionales (STD)	4.3%	ND	28.43%	ND	Malo
Envío de remesas nacionales	22.72%	8.91%	8.54%	ND	Malo

Nota: DE= Dinero electrónico; STD= Servicio de transporte de dinero; ND= No existen datos. Adaptado de “Global Findex Database 2014”.

4.3 Sección C. Ahorro y Crédito

4.3.1 Razones de ahorro.

A nivel mundial, la principal razón de ahorro para el 22.5% de las personas es para cubrir sus gastos en la vejez, seguido por los gastos de educación (20.8%) y para iniciar o hacer crecer su negocio (14.2%). En América Latina y el Caribe se observa una tendencia diferente puesto el 16% de la población encuestada considera haber ahorrado para gastos de educación, el 11.4% lo realizó para algún negocio y solo el 8.2% manifestó haber ahorrado para su vejez.

En Ecuador la principal razón de ahorro apunta hacia los gastos de educación con un 15.9%, seguido por ahorros para negocio con el 10.7% y para la vejez con un 7%. Sin embargo, en las parroquias rurales de Guayaquil la mayor razón de ahorro original fue para cubrir gastos de emergencias, seguida por los gastos personales, pero no han sido consideradas en esta figura comparativa porque no se tienen datos sobre estas variables en los resultados del Global Findex. Solo se han tomado en cuenta las opciones educación, vejez y negocio.

Considerando esta observación, el ahorro para iniciar o hacer crecer un negocio fue la más representativa entre las opciones puesto que el 8.4% de los encuestados ha ahorrado para dicho motivo. Le sigue el 6.1% para los gastos de educación y solo el 2.8% han ahorrado para su vejez. Es relevante mencionar que gran parte de los encuestados en las parroquias rurales

contaban con algún tipo de negocio pequeño como su principal fuente de ingreso.

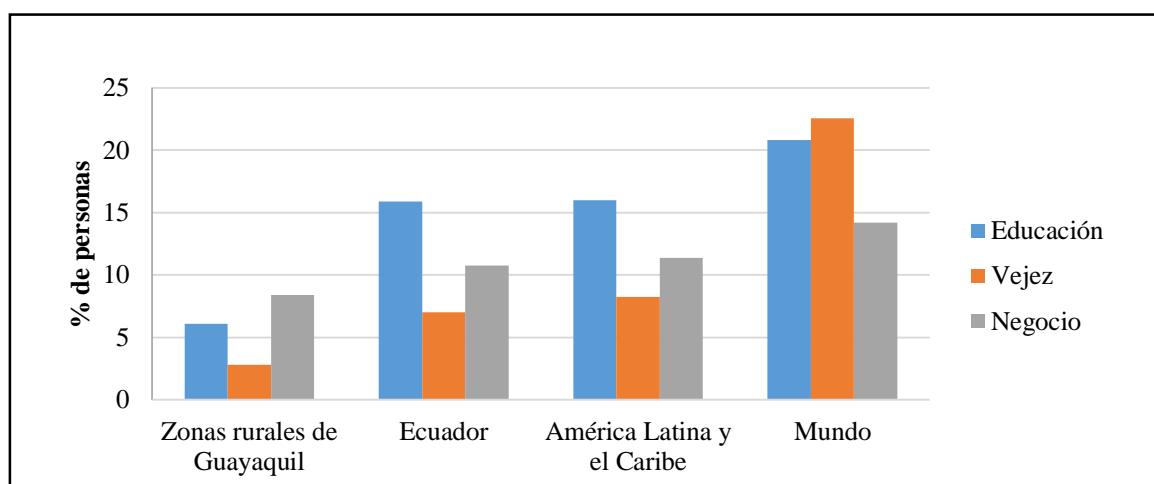


Figura 145. Razones de ahorro. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Al realizar un análisis por nivel de educación básica, se observa que en el mundo los ahorros para la vejez se mantienen como principal razón con un 21.4%, seguidos para educación por el 18.7% e iniciar o hacer crecer un negocio por el 13.7%. En América Latina y el Caribe, el 10.3% manifestó haber ahorrado para la educación, el 8.6% para la vejez y el 7.5% para algún negocio.

En Ecuador el 9% de los encuestados prefieren ahorrar para gastos educativos, el 7.3% para su negocio y el 6.3% para la vejez. En el estudio de las parroquias rurales de Guayaquil, el 5.5% ahorró para su negocio, el 3.5% para gastos de educación y solo el 1% para gastos de la vejez. El patrón de ahorro se repite a pesar de la segmentación por el nivel de educación básico.

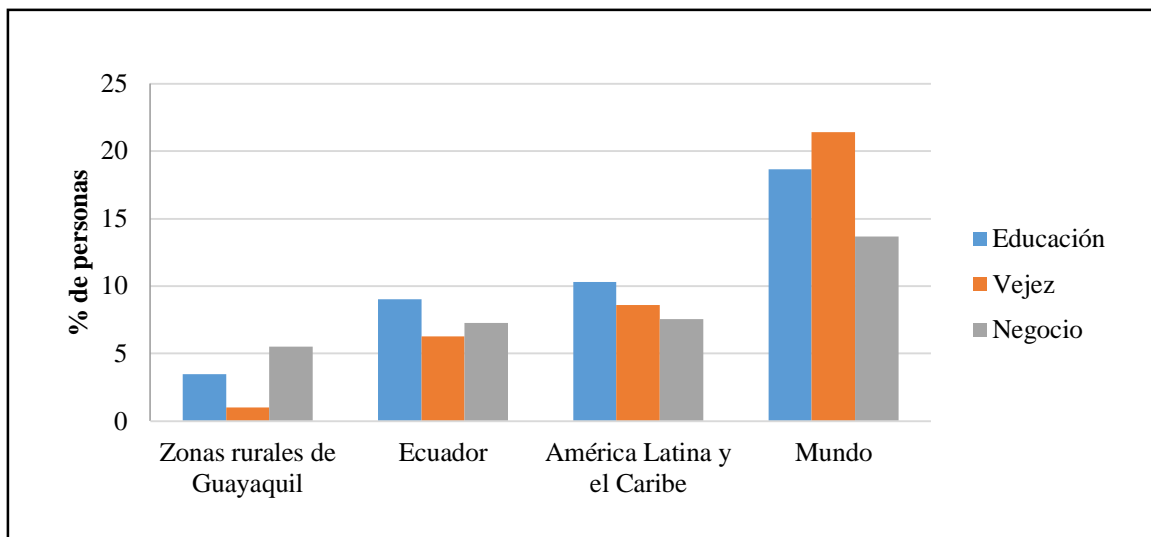


Figura 146. Razones de ahorro por educación básica. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Al realizar un análisis por nivel de educación secundaria o mayor, se encontró que a nivel mundial los ahorros para la vejez se mantienen como principal razón de ahorro para el 26% de los encuestados, seguido muy de cerca por los ahorros para la educación por el 25.5% y para iniciar o hacer crecer un negocio por el 13.9%. En América Latina y el Caribe el 21.6% de los encuestados manifestaron haber ahorrado para la educación, el 12.6% para algún tipo de negocio y solo el 11.9% para la vejez.

En Ecuador el 19.9% de los encuestados prefieren ahorrar para gastos educativos, el 10.2% para realizar alguna inversión en su negocio y solo el 6.9% para la vejez. En las parroquias rurales de Guayaquil, el 10.6% ahorró para su negocio, el 8% para gastos de educación y solo el 4.2% para gastos de la vejez. El patrón se repite a pesar de la segmentación por el nivel de educación secundaria o mayor, solo en América Latina y el Caribe se evidencia que la segunda opción de ahorro para nivel secundario es para negocio mientras que en educación básica la segunda opción de ahorro es para la vejez.

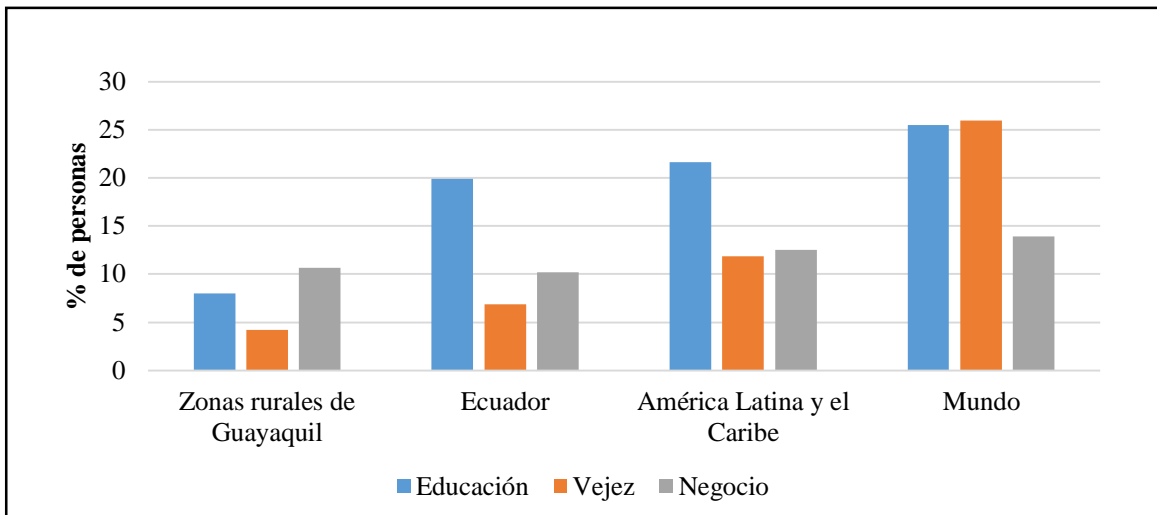


Figura 147. Razones de ahorro por secundaria o más. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.3.2 Ahorro en instituciones financieras formales.

El ahorro en una institución financiera está representado por el 24.2% de los encuestados a nivel mundial, en América Latina y el Caribe corresponde al 11.8% y en Ecuador al 14.2%. En las zonas rurales de Guayaquil, se evidencia un 24.9% de los encuestados indica tener sus ahorros en una institución financiera, a pesar de que en estas zonas predomina el ahorro en casa.

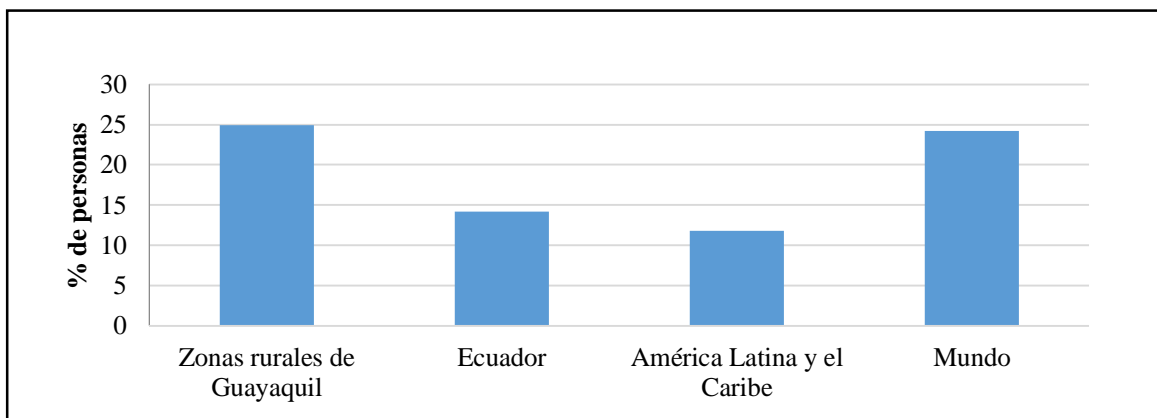


Figura 148. Ahorro en instituciones financieras formales. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.3.3 Posibilidad de pagar USD 366.

En el estudio realizado por el Banco Mundial se considera como medida de referencia el equivalente al Producto Interno Bruto per cápita de cada país, para evaluar la posibilidad que tienen los encuestados de conseguir esa cantidad de dinero para cubrir una emergencia en el

próximo mes. Ante la posibilidad muy alta de conseguirlo, el 23.5% de los encuestados a nivel mundial confirmaron poder hacerlo, en América Latina y el Caribe corresponde al 13.8% y en Ecuador se evidencia el 13.2% de los encuestados.

Sin embargo, en el estudio realizado en las zonas rurales de Guayaquil se decidió tomar en cuenta otro indicador económico conocido como SBU (Sueldo Básico Unificado) del Ecuador equivalente a USD 366 en el presente año. El resultado muestra que solo al 20.8% de los encuestados les resulta muy posible conseguir esa cantidad de dinero en el mes próximo.

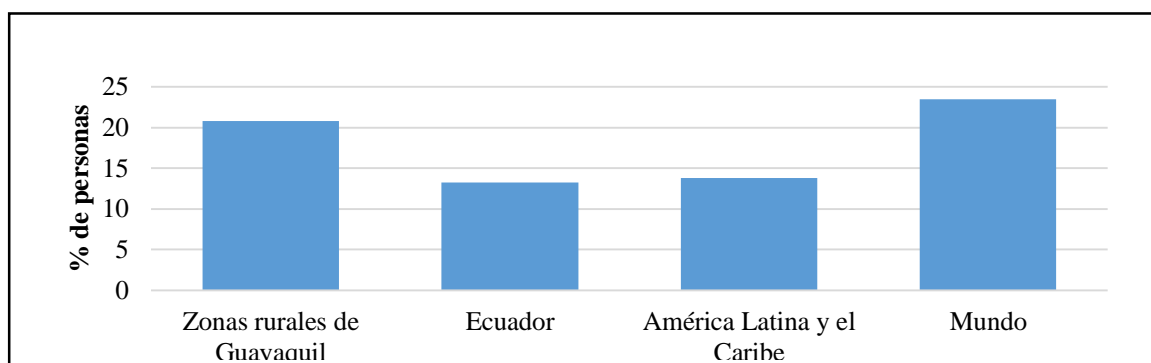


Figura 149. Posibilidad de pagar USD 366. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

A manera general se muestra que los hombres tienen mayor posibilidad de conseguir la cantidad de dinero equivalente al indicador de acuerdo al estudio realizado, situación que ocurre generalmente porque en su mayoría son quienes se encuentran trabajando o los que proveen el mayor ingreso del hogar en comparación a las mujeres en una familia que habita en zona rural.

En el mundo, esta posibilidad representa al 30.7% de los hombres y el 25.2% en las mujeres, en América Latina y el Caribe corresponde al 19% en hombres y 12.1% en las mujeres. En Ecuador, la tendencia en posibilidad se mantiene con un 18.2% para los hombres y 11.4% en mujeres. Mientras que, en las parroquias rurales de Guayaquil se evidencia que el 24.7% de los hombres encuestados si consideran posible conseguir un SBU en el mes siguiente, a diferencia de las mujeres donde solo expresan su posibilidad el 14.4% de las encuestadas.

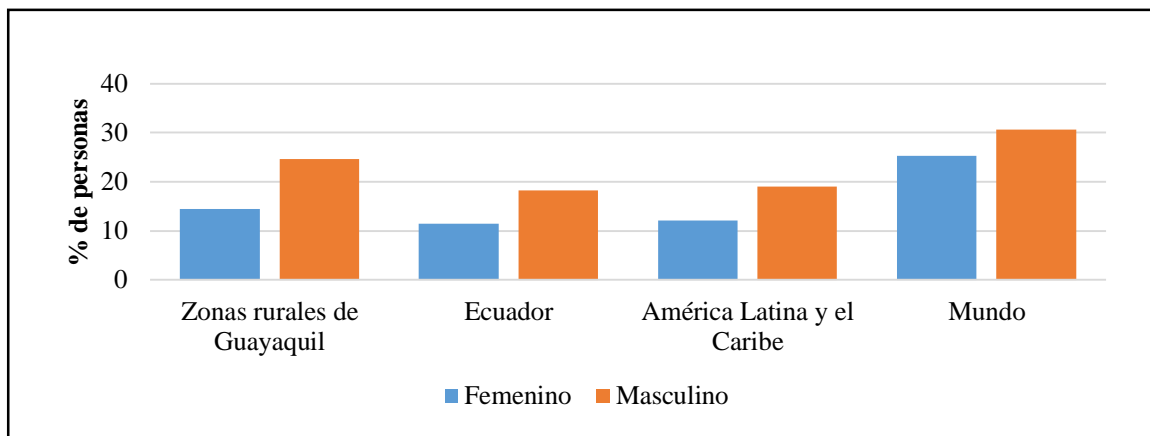


Figura 150. Posibilidad de pagar USD 366 por género. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Al realizar un análisis por nivel de educación sobre esta posibilidad, a nivel mundial el 18% corresponden a encuestados de educación básica y el 36% a educación secundaria. En América Latina y el Caribe está representado por el 9% de encuestados con educación básica y el 19.7% con educación secundaria. En Ecuador, la posibilidad equivale al 6.4% en los encuestados con educación básica y al 17.3% en los de educación secundaria.

Los encuestados de las zonas rurales de Guayaquil que pueden conseguir un SBU en el próximo mes se componen en un 4.5% por aquellos con educación básica y un 16.2% para educación secundaria. Por ende, aquellos que cuentan con un nivel de educación secundaria o mayor tienen más probabilidades de conseguir dicha cantidad de dinero, pero cabe recalcar que en las zonas rurales predominan los niveles de educación básica e incluso existen personas que no poseen estudios.

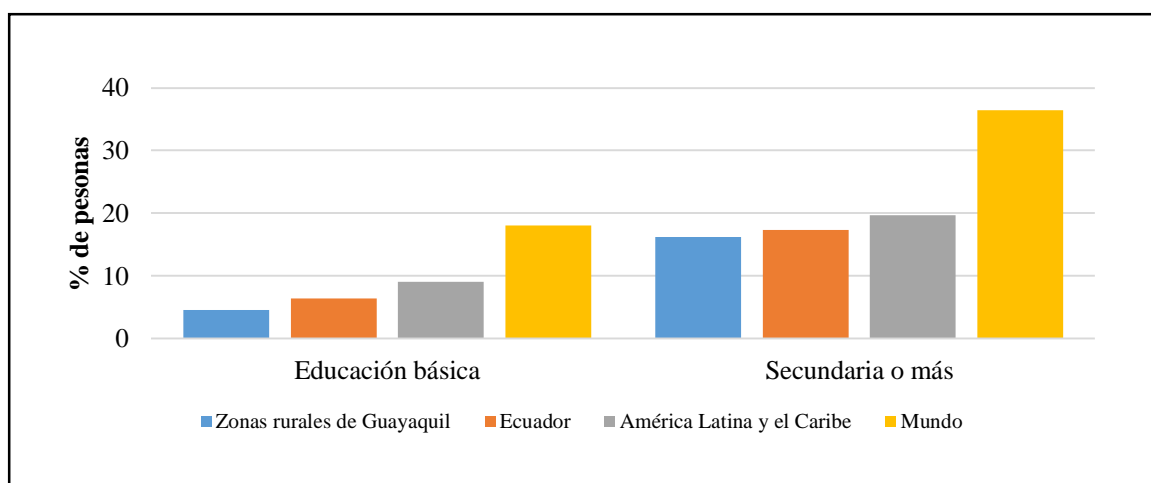


Figura 151. Posibilidad de pagar USD 366 por nivel de educación. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

En la segmentación por edades, se efectuó una división en dos grupos para analizar cuál tiene mayor posibilidad de conseguir el equivalente al indicador de cada estudio: personas entre 18 y 24 años y personas mayores de 25 años. En el mundo, el 30.1% de los encuestados que confirmaron su posibilidad son personas mayores de 25 años y el 20.3% personas entre 18 y 24 años.

En América Latina y el Caribe corresponde al 16.1% de personas con 25 años en adelante y al 13.6% entre 18 y 24 años. En Ecuador, los resultados muestran que el 15.6% de la posibilidad es para personas mayores de 25 años y el 12.4% para aquellos entre 18 y 24 años. En las parroquias rurales de Guayaquil, la mayor proporción es para las personas superiores de 25 años con un 21.5% y en las personas entre 18 y 24 años es del 16.7%. Esto significa que las personas mayores de 25 años tienen más probabilidad de conseguir la cantidad de dinero equivalente al indicador según el estudio realizado.

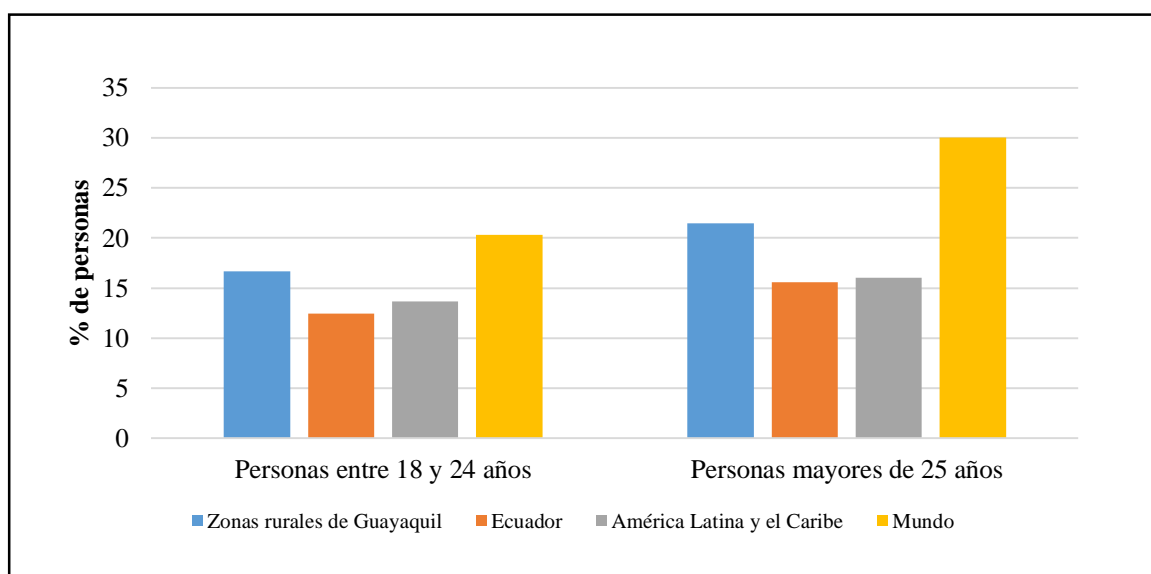


Figura 152. Posibilidad de pagar USD 366 por edad. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.3.4 Fuente para conseguir USD 366.

En el mundo, la principal fuente para conseguir la cantidad de dinero de acuerdo al indicador según el estudio realizado es mediante el uso de los ahorros propios del encuestado (41.5%), seguido por la solicitud de un préstamo a sus familiares o amigos (35%) y a su empleador (13.8%). Por otro lado, las tendencias cambian en América Latina y el Caribe, puesto

que la principal fuente son los familiares o amigos (51.2%), dinero de sus ahorros (20.4%) y préstamo al empleador (14.1%).

En Ecuador, el préstamo de familiares o amigos se mantiene como primera fuente con un 48.4%, seguido de los ahorros con un 23.3% y préstamo al empleador con un 19.8%. Sin embargo, en las zonas rurales de Guayaquil existe un leve cambio en preferencias. A pesar de mantenerse el 42.4% que eligen como principal fuente a sus familiares o amigos, la opción que le continúa con un 24.8% es el préstamo al empleador y por último sus propios ahorros con un 23.6%.

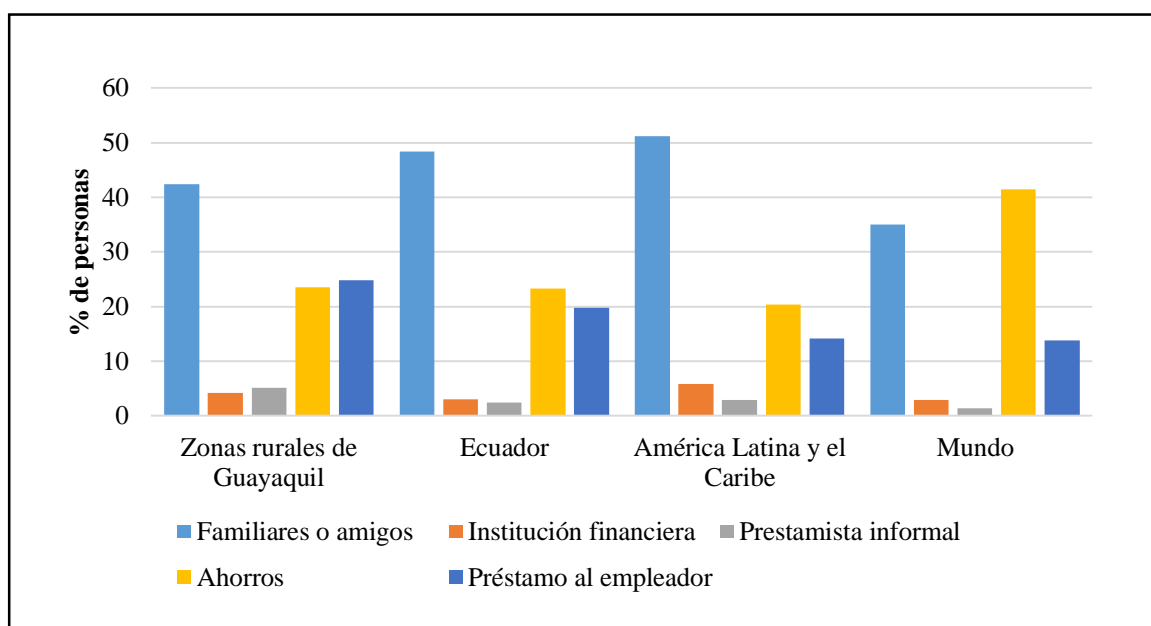


Figura 153. Fuente para conseguir USD 366. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.3.5 Solicitud de financiamiento.

A nivel mundial, el 44.4% de los encuestados confirmaron haber solicitado un préstamo durante el último año. En América Latina y El Caribe, los encuestados que respondieron afirmativamente corresponden al 31.1% y en Ecuador está representado por el 25.7%. La tendencia continúa en el caso de las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil puesto el 19.5% del total de encuestados indicaron haber solicitado un préstamo. Estos índices reflejan el bajo nivel de acceso que tienen los encuestados al sistema de créditos por parte de las entidades financieras, aunque también gran parte de ellos manifestaron no estar interesados en adquirir un préstamo.

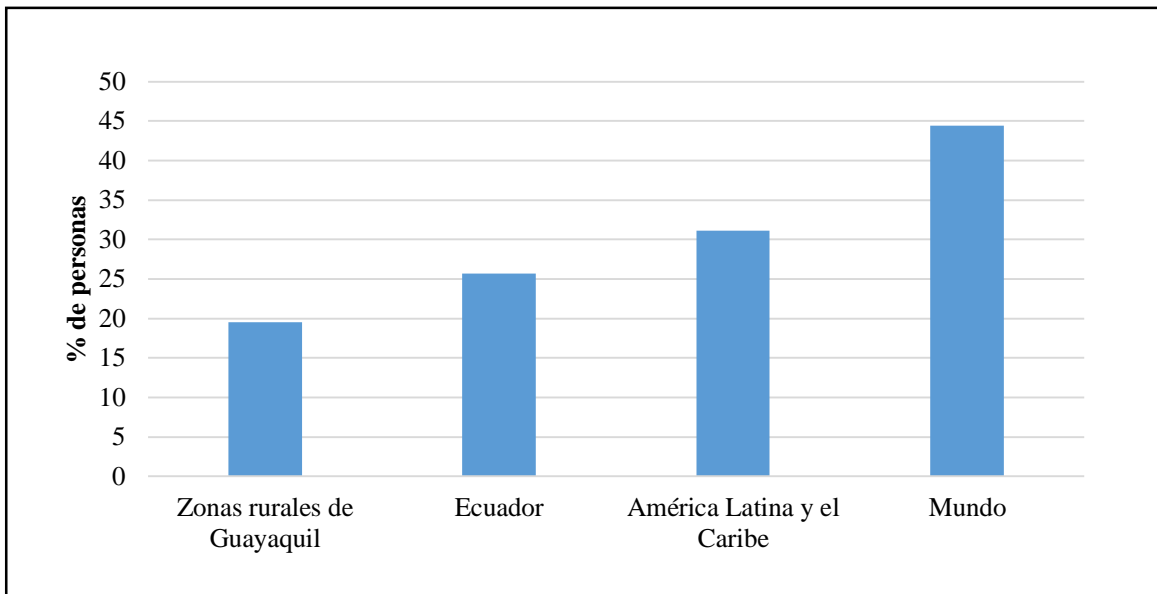


Figura 154. Solicitud de financiamiento. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.3.6 Razones para solicitar préstamos.

Considerando a aquellos encuestados que si solicitaron un préstamo, se consultaron cuál era la razón del mismo. Los resultados muestran que en el mundo, el 14.6% de los encuestados solicitaron un préstamo para cubrir algún gasto médico, seguido por el 9.27% para arreglo o compra de casas, el 8.55% lo solicitaron para iniciar o hacer crecer un negocio y el 8.3% para gastos de educación. En América Latina y el Caribe, las principales razones corresponde a salud con el 10.7%, para arreglo o compra de casas el 10.42%, para educación el 7.8% y para negocio el 6.6%.

En Ecuador el panorama es diferente puesto que la mayoría representada por el 19.08% es para arreglo o compra de casa, el 7.2% para negocio, el 7% para salud y el 5% para educación. Sin embargo, en las zonas rurales de Guayaquil la tendencia en razones cambia totalmente debido al gran porcentaje para iniciar o hacer crecer un negocio (54.4%), seguido por compra o arreglo de casas (18.9%), salud (13.3%) y educación (1.1%).

En las parroquias rurales de Guayaquil resulta muy común que las familias posean sus pequeños negocios, por este motivo se observa el gran porcentaje de encuestados que admiten haber solicitado un préstamo para iniciar un negocio o para hacer crecer el que ya operan en la actualidad. Es muy bajo el porcentaje destinado a la educación porque la mayoría de los encuestados tienen a sus hijos estudiando en escuelas públicas.

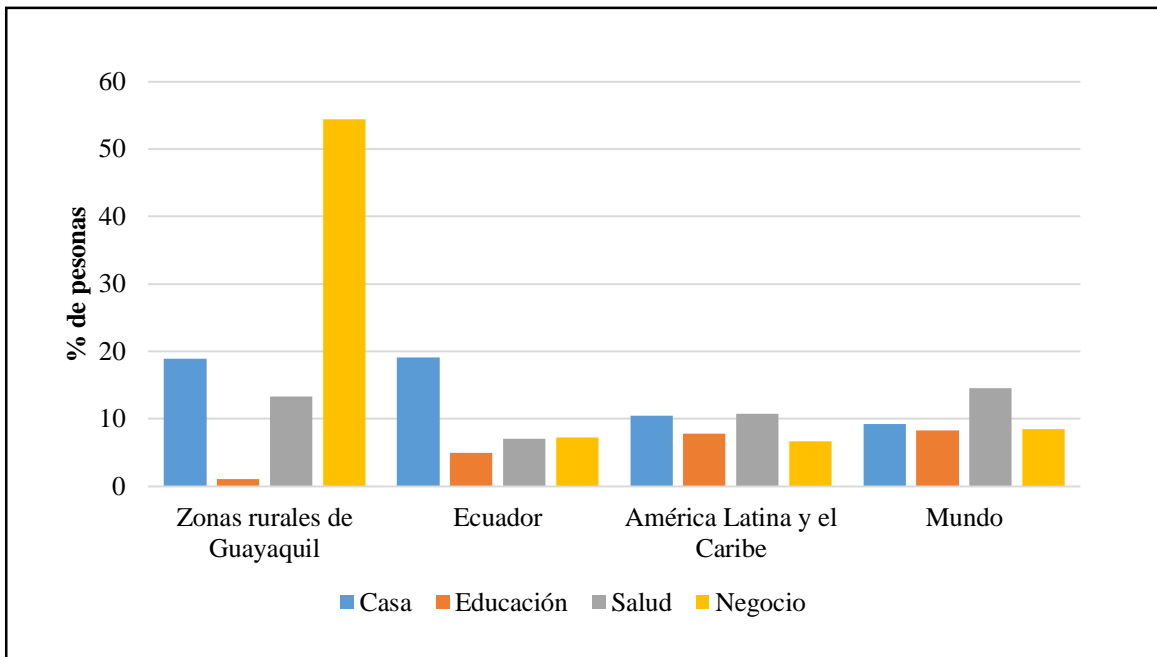


Figura 155. Razones de solicitud de financiamiento. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Tabla 20.

Resumen Sección C

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Razón de ahorro	-Vejez 2.8%	-Vejez 7%	-Vejez 8.2%	-Vejez 22.5%	-Vejez: malo
	-Educación 6.1%	-Educación 15.9%	-Educación 16%	-Educación 20.8%	-Educación: malo
	-Negocio 8.4%	-Negocio 10.7%	-Negocio 11.4%	-Negocio 14.2%	-Negocio: regular
	-Emergencias 24.89%				
	-Gastos personales 18.13%				

Tabla 21.

Resumen Sección C (continuación)

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Razón de ahorro por nivel de educación básica	-Vejez 1% -Educación 3.5% -Negocio 5.5%	-Vejez 6.3% -Educación 9% -Negocio 7.3%	-Vejez 8.6% -Educación 10.3% -Negocio 7.5%	-Vejez 21.4% -Educación 18.7% -Negocio 13.7%	-Vejez: malo -Educación: malo -Negocio: regular
Razón de ahorro por nivel de educación secundaria o más	-Vejez 4.2% -Educación 8% -Negocio 10.6%	-Vejez 6.9% -Educación 19.9% -Negocio 10.2%	-Vejez 11.9% -Educación 21.6% -Negocio 12.6%	- Vejez 26% -Educación 25.5% -Negocio 13.9%	-Vejez: malo -Educación: malo -Negocio: regular
Ahorro en institución financiera	24.9%	14.2%	11.8%	24.2%	Regular
Posibilidad de pagar	20.8% Respecto al SBU	13.2% Respecto al PIB per cápita	13.8% Respecto al PIB per cápita	23.5% Respecto al PIB per cápita	Regular
Posibilidad de pagar por género	- Femenino 14.4% - Masculino 24.7%	- Femenino 11.4% - Masculino 18.2%	- Femenino 12.1% - Masculino 19%	- Femenino 25.2% - Masculino 30.7%	- Femenino regular - Masculino regular
Posibilidad de pagar por nivel de educación básica	4.5%	6.4%	9%	18%	Malo

Tabla 22.

Resumen Sección C (continuación)

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Posibilidad de pagar por nivel de educación secundaria o más	16.2%	17.3%	19.7%	36.4%	Regular
Posibilidad de pagar por edad (menor a 24 años)	16.7%	12.4%	13.6%	20.3%	Regular
Posibilidad de pagar por edad (25 años en adelante)	21.5%	15.6%	16.1%	30.1%	Regular
Fuente de posibilidad de pagar	- Familia 42.4%	- Familia 48.4%	- Familia 51.2%	- Familia 35%	- Familia: Bueno
	- Institución financiera 4.1%	- Institución financiera 3.1%	- Institución financiera 5.9%	- Institución financiera 2.9%	- Institución financiera: Regular
	- Prestamista informal 5.1%	-Prestamista informal 2.5%	-Prestamista informal 2.9%	- Prestamista informal 1.4%	- Prestamista informal: Bueno
	- Ahorros 23.6%	- Ahorros 23.3%	- Ahorros 20.4%	- Ahorros 41.5%	- Ahorros: Regular
	- Préstamo empleador 24.8%	- Préstamo empleador 19.8%	- Préstamo empleador 14.1%	- Préstamo empleador 13.8%	- Préstamo empleador: Bueno

Nota: SBU= Sueldo básico unificado; PIB= Producto interno bruto. Adaptado de "Global Findex Database 2014".

4.4 Sección D. Canales Financieros

4.4.1 Uso de banca por celular.

A nivel mundial, el 15.8% de los encuestados declararon utilizar los servicios de banca por celular o banca móvil que incluye transferencias, compras de minutos de telefonía celular, pago de tarjetas de crédito, pagos de servicios básicos, consultas en cualquier momento y lugar. Sin embargo, en América Latina y el Caribe la proporción de uso corresponde al 7.2% de los encuestados.

Se incluye en este análisis los resultados de una encuesta similar realizada en Perú, donde el 5.2% de los encuestados que viven en las zonas rurales de las ciudades Lima y Callao, Arequipa, Junín y La Libertad confirman realizar transacciones mediante un teléfono celular (SBS & BID, 2012). En Ecuador, los resultados apuntan a que solo el 2.6% lo utiliza y en las zonas rurales de Guayaquil el porcentaje es aún menor equivalente al 1.5% de los encuestados.

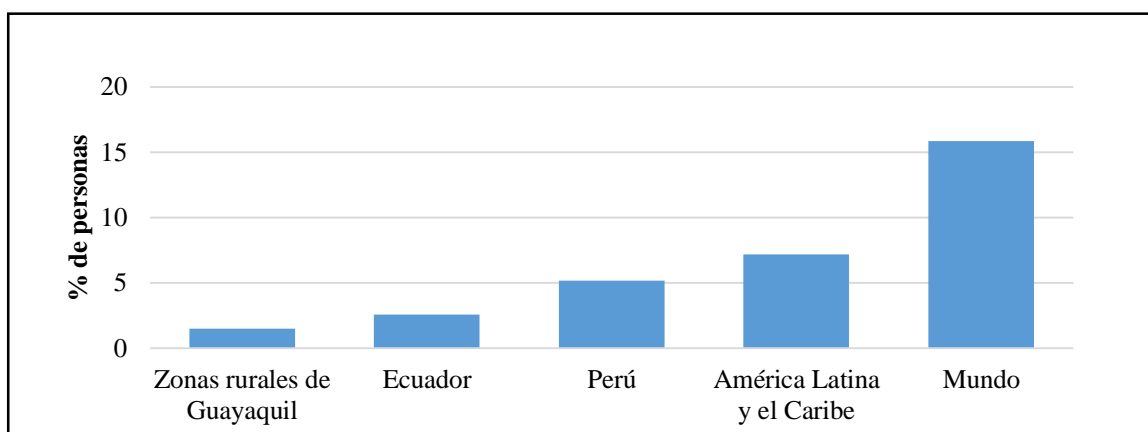


Figura 156. Uso de banca por celular. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.4.2 Uso de banca por internet.

El 11.7% de los encuestados a nivel mundial indican utilizar banca electrónica la cual permite realizar transacciones como transferencias, pago de servicios básicos, tarjetas de crédito y acceder a información a través de un computador personal, desde cualquier parte del mundo y a cualquier hora. En América Latina y el Caribe el uso de banca electrónica corresponde al 3.7% de los encuestados.

Por otro lado, en Perú el 0.9% de los encuestados manifestó utilizar estos servicios (SBS & BID, 2012), siendo el indicador más bajo en comparación al resto. El 1.6% de los encuestados en Ecuador confirmaron su uso aunque en las zonas rurales de Guayaquil el porcentaje es un

poco mayor equivalente al 2.6% del total de encuestados, que generalmente utilizan la banca electrónica para consultar los movimientos de sus cuentas.

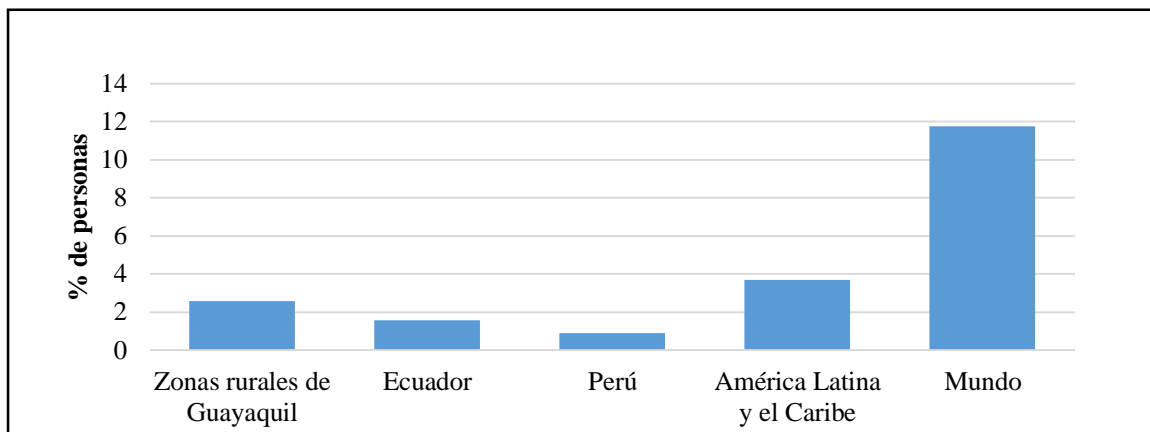


Figura 157. Uso de banca por internet. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.4.3 Personas que han usado dinero electrónico.

En el mundo, solo el 1.9% de los encuestados han utilizado dinero electrónico, mientras que en América Latina y el Caribe es menor correspondiente al 1% de los encuestados. En esta figura comparativa se incluyen los resultados de una encuesta realizada en Paraguay basada en los mismos cuestionarios del Global Findex pero ajustada al contexto del país. En ella resalta el caso de éxito del dinero móvil en Paraguay donde el 27% de la población que vive en áreas rurales lo utiliza como medio de pago (Gallup, Inc., 2014).

En Ecuador no se tienen datos puesto que el lanzamiento del dinero electrónico fue en 2014, coincidiendo con el año en que se realizó la encuesta del Banco Mundial. Sin embargo, en el estudio actual de las zonas rurales de Guayaquil el 0.4% de los encuestados (equivalente a 2 de 462 personas) manifestaron haberlo utilizado solo para abrir una cuenta, pero no realizan transacciones de forma habitual.

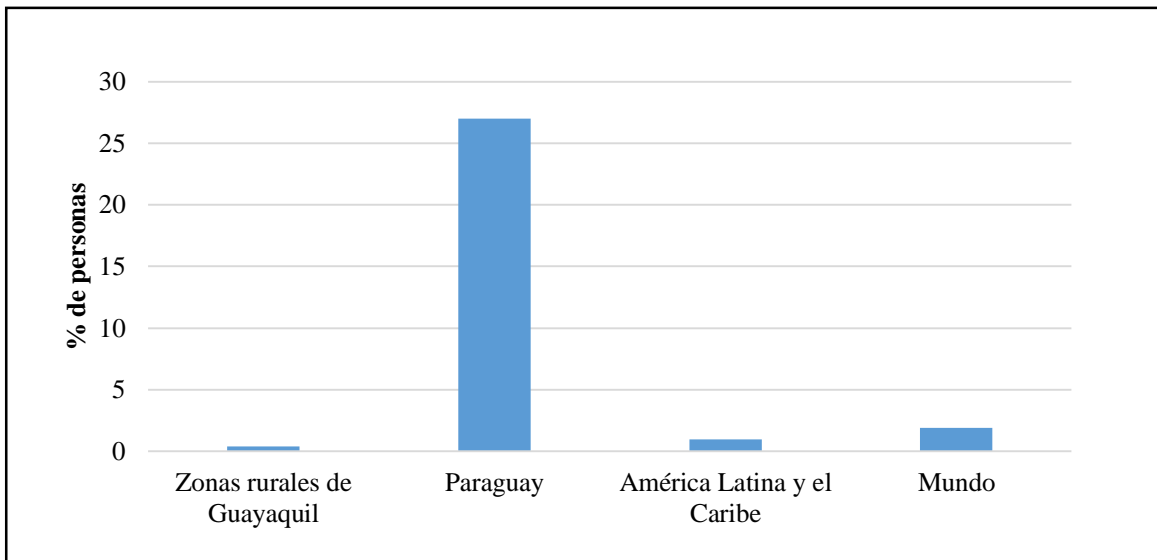


Figura 158. Personas que han usado dinero electrónico. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

4.4.4 Personas que utilizarían dinero electrónico.

Al consultar sobre la intención de uso del dinero electrónico, el 27.3% de los encuestados en las parroquias rurales de Guayaquil respondió estar dispuesto a utilizarlo (equivale a 126 de 462 personas). Debido a que esta pregunta no fue formulada en el Global Findex, se realizó una comparación con estudios similares efectuados en Perú y en Paraguay. En Perú, el 7% de los encuestados afirma estar interesado en utilizar este medio de pago (SBS & BID, 2012), mientras que en Paraguay el 12% de no usuarios declaran que utilizarán el dinero móvil en los próximos seis meses (Gallup, Inc., 2014).

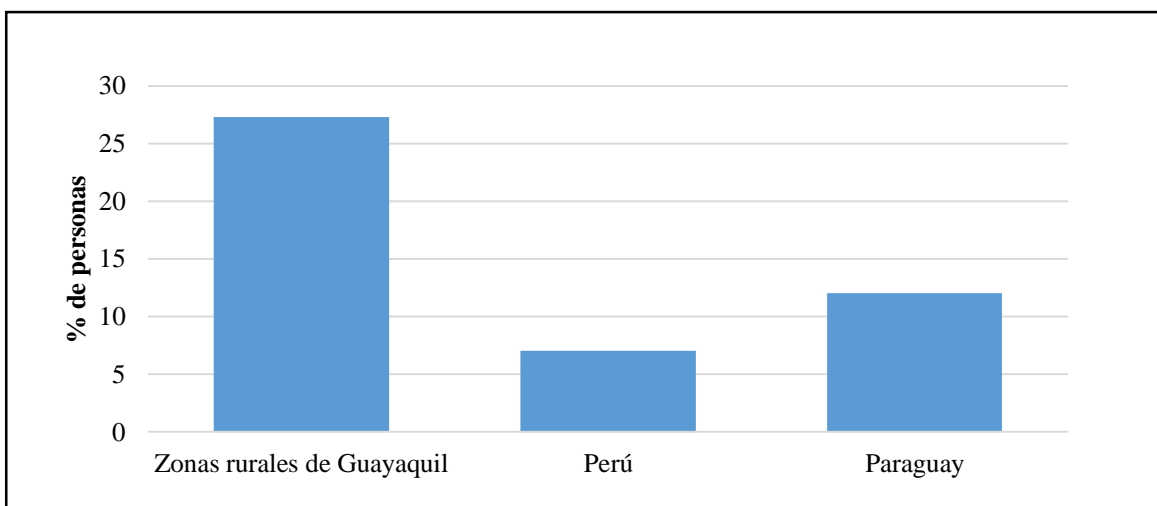


Figura 159. Personas que utilizarían dinero electrónico. Adaptado de “Global Findex Database 2014: Measuring financial inclusion around the world” por A. Demirgüç-Kunt, L. F. Klapper, D. Singer, & P. Van Oudheusden, 2015, *The World Bank Policy Research Working Paper*, (7255).

Tabla 23.

Resumen Sección D.

Variable	Zonas Rurales de Guayaquil	Ecuador	Perú	Paraguay	América Latina y el Caribe	Mundial	Calificación
Solicitud de préstamo	19.5%	25.7%			31.1%	44.4%	Malo
Razón de préstamo	-Casa 18.9%	-Casa 19.08%			-Casa 10.42%	-Casa 9.27%	-Casa: Bueno
	-Educación 1.1%	-Educación 5%			-Educación 7.8%	-Educación 8.3%	-Educación: Malo
	-Salud 13.3%	-Salud 7%			-Salud 10.7%	-Salud 14.6%	-Salud: Bueno
	-Negocio 54.4%	-Negocio 7.2%			-Negocio 6.6%	-Negocio 8.5%	-Negocio: Bueno
Uso banca celular	1.5%	2.6%	5.2%		7.2%	15.8%	Malo
Uso banca por internet	2.6%	1.6%	0.9%		3.7%	11.7%	Malo
Uso dinero electrónico	0.4%	ND	ND	27%	1%	1.9%	Malo

Nota: tabla resumen de los indicadores de canales financieros. Adaptado de "Global Findex Database 2014".

Conclusiones

De acuerdo a lo expuesto en la fundamentación teórica, la inclusión financiera representa el acceso a productos o servicios financieros de calidad que deben estar acorde a las necesidades de las personas, para lograr un mayor crecimiento económico que permita mejorar su nivel de vida; especialmente en los grupos más vulnerables como las zonas rurales, los jóvenes y las mujeres. Entre los beneficios más relevantes se destacan la reducción de los costos de intermediación, el fomento del ahorro, la inversión y la equidad social. La inclusión financiera digital se basa en la implementación de medios electrónicos y la innovación de canales financieros para disminuir las brechas de exclusión, utilizando en general el auge del internet y la telefonía móvil, mejorando la velocidad de las transacciones.

El total de encuestados es de 462 personas para las cinco parroquias rurales de Guayaquil (Puná, El Morro, Posorja, Progreso y Tenguel), cabe resaltar que la muestra original fue de 384 personas y se consideró un 20% de contingencia para evitar datos perdidos, minimizando el error muestral que corresponde al 4.5%. La información se levantó mediante encuestas cara a cara.

A manera general, se midieron los niveles de inclusión financiera digital en las parroquias rurales de Guayaquil, en donde se obtuvieron los resultados más relevantes: la mayoría de los encuestados representado por el 38.6% pertenecen a la parroquia Posorja. Por su parte, en la distribución por género el 62.3% de la muestra está representada por hombres, el nivel de educación más común es bachillerato con un 48.70% de los encuestados y la edad promedio de las personas es de 42 años.

Los resultados del diagnóstico muestran que según el grado de bancarización en las parroquias rurales de Guayaquil corresponde al 44.59% mostrando un nivel bajo en comparación al 55.77% del promedio mundial. En el caso de las mujeres, el 36.08% de las encuestadas manifestaron tener cuenta bancaria siendo inferior al 48.5% que se registra en América Latina y el Caribe. El rango de edad con más probabilidades de tener cuenta bancaria pertenece al grupo de 25 años en adelante con 47% de los encuestados en las parroquias rurales siendo menor al 65.08% del mismo grupo a nivel mundial.

Las variables de edad y nivel de educación influyen inversamente en la utilización de canales financieros; es decir, que los jóvenes y las personas con mayor grado de educación utilizan con mayor frecuencia las agencias o sucursales bancarias, los cajeros automáticos y prefieren el internet como canal para realizar transacciones comerciales en comparación con las

personas de mayor edad o bajo nivel de instrucción. Además, se determinó que la principal razón de ahorro en las parroquias rurales de Guayaquil es para cubrir gastos de emergencias con un 24.89%, seguida por un 18.13% para gastos personales y el 8.4% para iniciar un negocio, siendo el ahorro en casa su principal opción (56.8% de los encuestados que ahorran). Sin embargo, a nivel mundial el 22.5% de los encuestados ahorran para su vejez, mientras que en Ecuador, América Latina y el Caribe la razón que predomina es para gastos de educación, siendo la mayor fuente de ahorro en las cuentas bancarias.

Entre las formas de retiro de efectivo que más utilizan las personas se destaca el uso de cajeros automáticos con un 56.38% y el de sucursales bancarias con el 37.23%, que a su vez son los canales más lejanos que se encuentran a su localidad determinando un tiempo de distancia promedio de 25 y 40 minutos respectivamente; mientras que el medio más cercano como los corresponsales no bancarios lo utilizan apenas un 5.32% de los encuestados. Respecto al tema seguros, la mayor parte de los encuestados equivalente al 65.58% en las parroquias rurales de Guayaquil no disponen de un seguro, esta tendencia se relaciona directamente con el 78.77% de los trabajadores independientes que generalmente poseen su propio negocio, pero no cuentan con el dinero suficiente para pagar un seguro médico aunque si les gustaría poseerlo. Aquellos que respondieron si contar con un seguro médico, corresponden en casi su totalidad a trabajadores dependientes.

La comparación entre medios tradicionales vs digitales demostró que gran parte de las zonas rurales de Guayaquil utilizan los medios tradicionales de pago para realizar sus transacciones; en vista que, el 86.14% expresaron manejar todo o la mayoría de su dinero en efectivo, seguido del 34.2% que tienen tarjetas de débito y el 8% con tarjetas de crédito. Mientras que, entre los medios de pago digitales más utilizados, solo el 1.5% de los encuestados ha usado banca por celular, el 2.6% banca por internet y solo el 0.4% manifestaron emplear el dinero electrónico exclusivamente para activar una cuenta. Los medios tradicionales se mantienen como favoritos frente a los digitales, los cuales presentan bajos niveles de utilización como consecuencia del desconocimiento y desconfianza de su manejo.

Para medir la aceptación que tendría el dinero electrónico en las parroquias rurales de Guayaquil, se consultó a los encuestados si estarían dispuestos a utilizarlo como medio de pago en vez del efectivo; ante lo cual, alrededor del 80% de los encuestados respondieron negativamente señalando como principal motivo a la desconfianza (44.18%) y desconocimiento (40.59%). Es relevante destacar que la gran mayoría de encuestados que corresponde al 79.65%

manifestaron no conocer sobre el dinero electrónico, por ende se realizó una breve explicación para formular la pregunta sobre su disposición al uso.

A pesar de que este medio de pago apunta a incluir financieramente a las personas más vulnerables, no existe la suficiente difusión de su manejo en las parroquias rurales encuestadas. Un caso de éxito se menciona en Paraguay donde el 27% de habitantes en zonas rurales utilizan el dinero electrónico de forma habitual, sobre todo para el envío de remesas; sin embargo, las transacciones con este medio de pago son realizadas solo por el 1.9% de personas en el mundo.

Del 19.48% de personas que solicitaron financiamiento, el motivo más común del préstamo es para iniciar o hacer crecer un negocio (54.44% de los prestatarios en las parroquias rurales de Guayaquil). El 44.4% de los encuestados en el mundo han solicitado financiamiento, siendo el 14.6% para cubrir gastos de salud. Esta razón se repite en América Latina y el Caribe, pero en los indicadores del país se encuentra que el 19.08% lo ha solicitado para comprar o realizar mejoras en sus casas.

Ante la posibilidad de conseguir el equivalente a un SBU, solo el 20.8% de los encuestados en las parroquias rurales de Guayaquil confirmaron que les resulta muy posible conseguirlo en el próximo mes en caso de tener una emergencia. El PIB per cápita se utiliza como indicador a nivel mundial para esta variable, de la cual solo el 23.5% de los encuestados manifestaron una alta probabilidad de conseguirlo. En ambos casos se caracterizan por estar compuestos en su mayoría por hombres, con nivel de estudio secundario en adelante y en edad mayor a 25 años.

En conclusión, mediante el análisis de los resultados se determina que el nivel de inclusión financiera digital en las parroquias rurales de Guayaquil es muy bajo, debido principalmente al desconocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas como la banca por celular o banca por internet. No obstante, al consultar sobre la percepción del dinero electrónico es evidente que aparte del poco conocimiento también existe gran desconfianza respecto al uso de este medio de pago en vez del efectivo.

Recomendaciones

Tomando en consideración las estimaciones presentadas por el GSMA, por “cada aumento de un 1% en la bancarización en zonas rurales se reduce un 0.34% la pobreza mientras que la producción puede incrementarse hasta en un 0.55%” (GSMA, 2012) ; adicionando que de las cinco parroquias ninguna posee sucursal bancaria, mientras sólo en Posorja y Progreso tienen cajeros automáticos. Se recomienda a las cooperativas de ahorro y crédito, bancos y demás instituciones financieras la implementación de un mayor número de canales para incrementar tanto el porcentaje de bancarización en la población como el nivel de ingresos de estos sectores, siendo en su mayoría dedicados al turismo y agricultura.

Destacando el alto porcentaje de personas que no cuentan actualmente con algún tipo de seguro y en su mayoría poseen negocios propios, se incentiva a las compañías aseguradoras a crear u ofrecer a este segmento potencial de mercado productos como microseguros; debido a que el 32.24% contestaron estar interesados en adquirirlo pero en sus lugares de residencia no se los han ofrecido.

En relación al bajo nivel de conocimiento sobre temas financieros en los encuestados, resultaría beneficiosa la aplicación de programas enfocados a la educación financiera en las zonas rurales; que pueden ser ejecutados por entidades públicas como el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), bancos privados o por instituciones educativas. Al elevar el nivel de conocimiento sobre las ventajas y riesgos de los productos financieros, se podrán tomar decisiones acertadas sobre el manejo del dinero y por ende mejorar su calidad de vida.

Partiendo del 79.65% de las personas encuestadas que negaron conocer el término dinero electrónico, se propone al Banco Central del Ecuador una mayor difusión en las zonas rurales del país sobre su uso, ventajas y desventajas porque el fin de este medio de pago es integrar a los excluidos financieramente. Pueden realizarse charlas informativas, demostraciones del funcionamiento, entre otras actividades que permitan la interacción del público con esta herramienta.

Resulta un poco alarmante la falta de control por parte de instituciones bancarias y de la Superintendencia de Bancos y Seguros como entidad reguladora, en la atención por parte de los corresponsales no bancarios. Las quejas de los usuarios son constantes puesto que, en muchos casos los corresponsales abusan de las necesidades de los habitantes del sector al cobrar excesivas tarifas por cada transacción realizada (que sobrepasan lo autorizado), ya sea para pagos de servicios o por simples consultas de deudas.

Referencias

- ABPE. (Noviembre de 2011). *La importancia de la educación financiera*. Obtenido de Boletín informativo de la ABPE No. 016:
http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre_2011.pdf
- ABPE. (Noviembre de 2014). *Desafíos y oportunidades de la inclusión financiera en el Ecuador*. Obtenido de Boletín informativo de la ABPE. No. 047:
http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/47_2014.pdf
- Aker, J., Boumniel, R., McClelland, A., & Tierney, N. (2013). *How do Electronic Transfers Compare? Evidence from a Mobile Money Cash Transfer Experiment in Niger*. Technical Report. Tufts University.
- Alide. (Febrero de 2014). *La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*. Obtenido de
<http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2015/15195.pdf>
- Almazán, M., & Frydrych, J. (2015). *Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios*. Obtenido de http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2015_MMU_Servicios-financieros-moviles-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf
- Alonso, J., Fernandez, S., Hoyo, C., López, C., & Tuesta, D. (2013). *La banca móvil en México como mecanismo de inclusión financiera: desarrollos recientes y aproximación al mercado potencial*. BBVA Research.
- Ampuño, F., Granja, G., & Del Pozo, V. (2015). El cheque como medio de pago en la era de la tecnología de la información. Caso Ecuador. Periodo 2007-2013. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
- Arcotel. (Marzo de 2015). *Información técnica: Estadísticas 2009-2014*. Obtenido de http://controlenlinea.arcotel.gob.ec/wps/portal/informacion/informaciontecnica/telefoniamovil/estadisticasmovil!/ut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfljo8zjY08DAw8_A28DUJcHQ0cg50d3QPDTAwNgoz0C7IdFQH9kQkn/
- Arregui, R., Guerrero, R. M., Espinosa, S., Murgueytio, J., & Focke, K. (2012). *De la definición de la política a la práctica: Haciendo Inclusión Financiera. Nuevo eje estratégico del Banco Central del Ecuador*. Obtenido de http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/RevistaDEF%20con%20portada_0.pdf
- ASBA. (23 de Agosto de 2016). *Banca electrónica*. Obtenido de <http://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/banca-electronica.shtml>
- ASBA. (23 de Agosto de 2016). *Otros medios de pago - Tarjetas prepagadas*. Obtenido de <http://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/otros-medios-de-pago.shtml>
- ASBA. (21 de Agosto de 2016). *Transferencia bancaria*. Obtenido de <http://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/transferencia-bancaria.shtml>
- Atkinson, A., & Flore-Anne, M. (2013). *Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice*. Obtenido de <http://www.oecd->

- ilibrary.org/docserver/download/5k3xz6m88smp.pdf?expires=1465265131&id=id&acname=guest&checksum=604CE3042DF1D5FAEFB4C220DC9783F8
- Banco de España. (23 de Agosto de 2016). *Tarjetas de crédito*. Obtenido de http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Tarjetas/Clases_de_tarjet/Tarjetas_de_cred/
- Banco de España. (23 de Agosto de 2016). *Tarjetas de débito*. Obtenido de http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Tarjetas/Clases_de_tarjet/Tarjetas_de_debi/
- Banco Mundial. (2012). *¿Quiénes no tienen acceso a servicios bancarios?* Obtenido de Documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo No. 6025: http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFIN/Resources/8519638-1332259343991/world_bank3_spanish_Poster.pdf
- Banco Mundial. (10 de Abril de 2014). *Banco Mundial*. Obtenido de Finanzas digitales: Empoderar a los pobres mediante nuevas tecnologías: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2014/04/10/digital-finance-empowering-poor-new-technologies>
- Banco Mundial. (2015). *The Little Data Book on Financial Inclusion 2015*. Washington, DC.: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO. Obtenido de https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Research/GlobalFindex/PDF/LD_B_Financial_Inclusion_2015.pdf
- Banco Pichincha. (21 de Agosto de 2016). *Banca electrónica*. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Canales-de-atencion/Banca-Electronica/Banca-Electronica>
- BBVA. (21 de Agosto de 2016). *Transferencias bancarias: clasificación y comisiones más usuales*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/transferencias-bancarias-clasificacion-y-comisiones-mas-usuales/>
- BCE. (Septiembre de 2014). Obtenido de Sistema de dinero electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria.: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCEsistema->
- Becerra, A. (2014). Bitcoin y Privacidad. *Research in Computing Science* 75, 87-90. Obtenido de http://www.rcs.cic.ipn.mx/2014_75/Bitcoin%20y%20Privacidad%20101.pdf
- Beck, T., & De la Torre, A. (2006). *The basic analytics of access to financial services*. Obtenido de http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2006/10/03/000016406_20061003154257/Rendered/PDF/wps4026.pdf
- Berholc, C. (2014). *Lavado de activos: una mirada a monedas virtuales*. Recuperado el 08 de Junio de 2016, de <https://www.kpmg.com/AR/es/servicios-financieros/Enfoques/Encuestas-vision-futuro/Documents/Lavado-de-dinero-monedas-virtuales.pdf>
- Bourreau, M., & Valletti, T. (Junio de 2015). *Enabling Digital Financial Inclusion through Improvements in Competition and Interoperability: What Works and What Doesn't?* *Center for Global Development*.

- Camacho, L. (2008). Impacto de las microfinanzas en el bienestar e importancia de las pymes en la economía mundial. *Ingeniería Industrial*, 61-83.
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). *La Banca del Futuro, la Banca para Todos: el "Modelo Perú"*. BBVA.
- Cedec. (2013). *Retos a la nueva regulación del dinero electrónico del Perú*.
- CFI. (2009). *Perspectivas para México de Inclusión Financiera Integral*. Obtenido de <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1864243598.pdf>
- CGAP. (1 de Junio de 2016). *Frequently Asked Questions about Financial Inclusion*. . Obtenido de What is Microfinance? How Does it Relate to Financial Inclusion?: <http://www.cgap.org/about/faq>
- Cobert, B., Helms, B., & Parker, D. (2012). *Mobile money: Getting to scale in emerging markets*. McKinsey & Company .
- Cueva, S. (2012). Inclusión social y servicios financieros: una interesante oportunidad. En BCE, *Inclusión Financiera: Aproximaciones teóricas y prácticas* (pág. 13). Quito.
- De Filippi, P. (2014). Bitcoin: a regulatory nightmare to a libertarian dream. *Internet Policy*, 3(2), 43.
- Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). *Measuring financial inclusion. The Global Findex database*. Obtenido de http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2012/04/19/000158349_20120419083611/Rendered/PDF/WPS6025.pdf
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). *The Global Findex Database 2014: measuring financial inclusion around the world*. Obtenido de World Bank Policy Research Working Paper (7255): http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2015/10/19/090224b08315413c/2_0/Rendered/PDF/The0Global0Fin0ion0around0the0world.pdf
- Devlin, J. (Febrero de 2005). *Researchgate*. Obtenido de A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK: https://www.researchgate.net/publication/5149356_A_Detailed_Study_of_Financial_Exclusion_in_the_UK
- Dubón, E. (Enero de 2013). *Dinero Electrónico*. Recuperado el 2016 de Junio de 08, de http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo60ENE2013.pdf
- El Comercio. (16 de Febrero de 2016). Obtenido de Modelo Perú: billetera móvil será lanzada el próximo martes: http://elcomercio.pe/economia/peru/modelo-peru-billetera-movil-lanzada-proximo-martes-noticia-1878573?ref=flujo_tags_348877&ft=nota_1&e=titulo
- El Universo. (7 de Junio de 2016). *Hay 72 mil cuentas para dinero electrónico*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/06/07/nota/5621844/hay-72-mil-cuentas-dinero-electronico>
- Fernández, S., LLanes, M., López-Moctezuma, C., Rojas, J., & Tuesta, D. (2014). *Inclusión financiera y el papel de la banca móvil en Colombia: desarrollos y potencialidades*. BBVA.

- Finney, A., & Kempson, E. (June de 2009). *University of Bristol. Personal Finance Research Centre*. Obtenido de Regression analysis of the unbanked. Using the 2006-07 Family Resources Survey: <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0908.pdf>
- Gallup, Inc. (2014). *Encuesta de Inclusión Financiera Paraguay 2013*. Paraguay.
- Gardeva, A., & Rhyne, E. (2011). *Oportunidades y obstáculos para la inclusión financiera. Centro para la Inclusión financiera (Center for Financial Inclusion – CFI). Publicación No.12*. Obtenido de https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/12/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion_spanish.pdf
- Greenacre, J., & Buckley, R. (2014). Using Trust to Protect Mobile Money Customers. *Singapore Journal of Legal Studies*(2015-27), 59-78. Obtenido de SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2612454>
- Grimes, P., Rogers, K., & Campbell, R. (2010). High school economic education and access to financial services. *The Journal of Consumer Affairs, Vol. 44, No. 2*.
- GSMA. (Abril de 2012). *Plenario GSMA LA 37: El dinero y la salud móvil pisan fuerte en América Latina*. Obtenido de <http://www.gsma.com/latinamerica/es/plenario-gsma-la-37-el-dinero-y-la-salud-movil-pisan-fuerte-en-america-latina>
- GSMA. (2014). *Servicios Financieros Móviles para los No Bancarizados*. Obtenido de http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/04/2015_MMU_El-Estado-de-la-Industria-2014-Servicios-Financieros-M%C3%B3viles-para-los-No-Bancarizados.pdf
- GSMA. (2015). *Servicios Financieros móviles para LAC y el caribe*. Obtenido de http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2015_MMU_Servicios-financieros-moviles-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf
- Guàrdia, J., & Però, M. (2001). *Esquemas de estadística: aplicaciones en intervención ambiental*. Barcelona: Publicacions de la Universitat de Barcelona.
- Guerrero, R., Espinosa, S., & Focke, K. (2012). *Inclusión financiera: aproximaciones teóricas y prácticas*. Obtenido de Aproximación a una visión integral de la Inclusión Financiera: aspectos conceptuales y casos prácticos: <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>
- Heimann, U., Navarrete, J., O’Keefe, M., Vaca, B., & Zapata, G. (Mayo de 2009). *Mapa estratégico de inclusión financiera: una herramienta de análisis*. Obtenido de <http://www.bansefi.gob.mx/Patmir/EstadisticaInficadores/EMapa%20Estratgico%20de%20Inclusin%20Financiera/Mapa%20Estrat%20C3%A9gico%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera.pdf>
- INEC. (2010). *Información censal cantonal*. Obtenido de Población por grupos de edad, según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>
- Inegi. (2015). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera ENIF*. México.

- Ipsos Napoleón Franco. (Junio de 2015). *Banca de las oportunidades*. Obtenido de Estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia. Informe de resultados.: http://bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Estudio%20de%20demanda/primerr%20estudio%20de%20demanda/Estudio_demanda_para_analizar_inclusi%C3%B3n_financiera_en_colombia.pdf
- Jaime, E. (2014). El dinero electrónico en el Ecuador. *Res Non Verba*. No. 6, 139-146.
- Johnson, S., & Nino-Zarazua, M. (2009). Financial access and exclusion in Kenya and Uganda. *Bath Papers in International Development* no. 1.
- Juez, P., & Díez, J. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina: aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Juncadella, J. S. (2004). Nuevos medios de pago electrónicos: hacia la desintermediación bancaria. *Información Comercial Española, ICE: Revista de Economía*, (813), 101-114.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (6 de Noviembre de 2014). *Resolución N° 005-2014-M: Normas para la gestión de Dinero Electrónico*. Obtenido de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Kamran Ghalib, A., & Hailu, D. (Octubre de 2008). *Banking the un-banked: improving access to financial services*. Obtenido de <http://www.ipc-undp.org/pub/IPCPolicyResearchBrief9.pdf>
- King, M. (2011). The Unbanked Four-Fifths: Informality and Barriers to Financial Services in Nigeria. *Institute for International Integration Studies*. Obtenido de The unbanked four-fifths: barriers to financial services in Nigeria.
- Lotz, S., & Vasselin, F. (2015). *A New Monetarist Model of Fiat and E-Money*. París: Labex MME-DII (ANR11-LBX-0023-01).
- Martín, J. d. (22 de Enero de 2015). *En qué consiste el pago contra-reembolso en una compra online*. Obtenido de <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/medios-de-pago/en-que-consiste-el-pago-contra-reembolso-en-una-compra-online/>
- Mauree, V., & Gaurav, K. (2013). The mobile money revolution. Part 2: Financial Inclusion Enabler. *ITU-T Technology Watch Report*.
- McKee, K., Kaffenberger, M., & Zimmerman, J. (2015). Finanzas digitales bien implementadas: Razones para mejorar la mitigación de los riesgos de los clientes. *Enfoques*(103).
- Mejía, D., Pallotta, A., Egúsqüiza, E., & Palán, C. (2014). *CAF: Banco de Desarrollo de América Latina*. Obtenido de Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos. Informe para Ecuador 2014: <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/743/ENCUESTA%20DE%20MEDICION%20DE%20LAS%20CAPACIDADES%20FINANCIERAS%20EN%20LOS%20PA%C3%80SE%20ANDINOS%20-%20COLOMBIA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Midis. (2011). *Lineamientos básicos de la política de desarrollo e inclusión social*. Obtenido de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9324F644F4CDBBFC05257AB500636B6C/\\$FILE/Documento_MIDIS_castellano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9324F644F4CDBBFC05257AB500636B6C/$FILE/Documento_MIDIS_castellano.pdf)

- Navarro, J., & Ascencio, E. (2015). *Impacto económico de la implementación de sistema de dinero electrónico en el Ecuador*. Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/dinero-electronico.html>
- Nul, C., Chaplin, D., Hartog, J., Jacobson, J., Mamun, A., & Rangarajan, A. (30 de enero de 2015). *Findings from the Financial Inclusion Insights Surveys in East Africa*. Mathematica Policy Research.
- Nyankora, K., Obara, P., & Bituntu, M. (Abril de 2013). Electronic money transfer systems and business process management among commercial banks in kenya. *European Scientific Journal*, 9(10), 102-118.
- OCDE. (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. Paris: OCDE Publishing. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264012578-en>
- Ondiege, P. (2015). Regulatory Impact on Mobile Money and Financial Inclusion in African Countries - Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda. *Center for Global Development*, 1-49.
- Ortega, L. (2012). *Bitcoin, el cambio de paradigma económico*. Obtenido de <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33908628/Bitcoin.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1465457450&Signature=GPaX5F2%2FP4wieghweqBhyKGZdm8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBitcoin.pdf>
- Osei-Assibey, E. (2009). Financial exclusion: what drives supply and demand for basic financial services in Ghana? *Savings and development No. 3*.
- Palacios, Z., Vela, M., & Tarazona, G. (2015). Bitcoin como alternativa transversal de intercambio monetario en la economía digital. *Redes de Ingeniería*, 6(1), 106-128.
- Polasik, M., Piotrowska, A., Wisniewski, T., Kotkowski, R., & Lightfoot, G. (2015). Price Fluctuations and the use of bitcoin: An Empirical Inquiry internacional. *Journal of Electronic Commerce*, 20(1), 9-49.
- Price Waterhouse Coopers. (2015). *Los medios de pago, un paisaje en movimiento*. Madrid.
- Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista latinoamericana de estudios educativos. Vol. XLIV. No. 2*, 119-141.
- Raj, D. (Marzo de 2015). Financial Inclusiveness: The role of mobile money and digital financial services. *Socrates*, 3(1), 95-112.
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Obtenido de http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Rodríguez, V. (2014). Dinero electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera? *Quipukamayoc Revista de la Facultad de Ciencias Contables Universidad Nacional Mayor de San Marco Vol. 22 No. 41*, 175-192.
- Rotman, S. (2014). *El bitcoin versus el dinero electrónico*. Washington: CGAP.

- Sanguinetti, P., Arreaza, A., Rodríguez, P., Álvarez, F., Ortega, D., & Penfold, M. (Abril de 2011). *Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina*. Obtenido de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/170/red2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SBS & BID. (Diciembre de 2012). *Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros 2012. Resultados Muestrales Perú*. Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/est_incl_finan/Informe%20de%20resultados%20muestrales.pdf
- Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: El Conejo.
- Simpson, W., & Buckland, J. (2009). Examining evidence of financial and credit exclusion in Canada from 1999 to 2005. *The Journal of Socio-Economics*, 966–976.
- The Boston Consulting Group. (2011). *The socio-economic impact of mobile financial services. Analysis of Pakistan, Bangladesh, India, Serbia and Malaysia*.
- Vásquez, M. (2014). Bitcoin: ¿Moneda o burbuja? *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 8(1-2), 52-61.
- Winn, J., & De Koker, L. (2013). *Introduction to mobile money in developing countries: financial inclusion and financial integrity conference special issue*. Washington Journal of Law, Technology & Arts.

Apéndice

TRABAJO DE TITULACIÓN: MEDICIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN LAS ZONAS RURALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

ENCUESTA PARA MEDIR LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN LAS ZONAS RURALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Buenos días/ tardes/ noches: somos estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la UCSG, el objetivo de esta encuesta es recolectar información que será utilizada únicamente para realizar el Trabajo de Titulación solicitado por la universidad previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial. ¡Muchas gracias!

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombres y Apellidos (OPCIONAL)			
Edad			
Teléfono celular (OPCIONAL)			
Parroquia Rural			
Género	Masculino		Femenino
Nivel de educación:			
Educación básica	<input type="checkbox"/>	Bachillerato	<input type="checkbox"/>
		Técnico Superior	<input type="checkbox"/>
Tercer nivel (grado)	<input type="checkbox"/>	Postgrado	<input type="checkbox"/>

Por favor marque UNA respuesta para cada pregunta:

SECCIÓN A: CUENTAS

1. Una cuenta puede ser usada para ahorrar dinero, para hacer o recibir pagos, o para recibir salarios o ayuda financiera. ¿Actualmente tiene usted una cuenta personal o conjunta con otra persona en alguno de los siguientes lugares: un banco, unión de créditos, cooperativas de ahorro y préstamos, instituciones de microcrédito, u otro tipo de institución financiera formal?

Si	
No	

Pasará a la pregunta 3

2. Si su respuesta anterior fue NO, por favor dígame si cada una de las siguientes frases es una RAZÓN por la que usted personalmente NO TIENE cuenta en el banco, ni en ninguna otra institución financiera formal. (Luego de contestar pase a la pregunta 8)

a. Porque las instituciones financieras le quedan muy lejos	
b. Porque las instituciones financieras son demasiado costosas	
c. Porque usted no tiene la documentación necesaria (cédula de identidad, recibo de pago, etc.)	
d. Porque usted no confía en las instituciones financieras	
e. Por razones religiosas	
f. Porque usted no tiene suficiente dinero para utilizar instituciones financieras	
g. Porque alguien en su familia ya tiene una cuenta	
h. Porque no puede obtener una cuenta	

i. Porque usted no tiene necesidad de servicios financieros de una institución formal	
---	--

3. Una tarjeta de débito es una tarjeta conectada a una cuenta en una institución financiera que le permite retirar dinero, el cual es sacado de ESA CUENTA inmediatamente. ¿Tiene usted personalmente una tarjeta de débito?

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 5

4. ¿Ha usado usted personalmente su tarjeta de débito para hacer una compra DIRECTAMENTE en los últimos 12 meses?

Si	
No	

5. Una tarjeta de crédito es una tarjeta que le permite tomar dinero prestado para hacer pagos o comprar cosas, y usted puede pagar el balance posteriormente. ¿Tiene usted personalmente una tarjeta de crédito?

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 8

6. ¿Ha utilizado usted su tarjeta de crédito en los últimos 12 meses?

Si →	
No	

Pasar a la pregunta 8

7. ¿Por qué no utiliza su tarjeta de débito/crédito para hacer compras?

a. Tiene desconfianza	
b. No las aceptan en los comercios donde compra	
c. La mayoría de sus pagos son de montos bajos	
d. No lleva un control de sus gastos	
e. Otros	

8. Aparte de una tarjeta de débito o una tarjeta de crédito, ¿tiene usted alguna otra tarjeta plástica que se pueda usar para hacer pagos o compras en EN VARIOS LUGARES como tarjetas institucionales o de afiliación? (Si su respuesta fue NO en la pregunta 1, pasar a la pregunta 14)

Si	
No	

9. En los últimos 12 meses, ¿ha sido depositado dinero en sus cuentas personales? Esto incluye depósitos electrónicos o en efectivo, así como dinero que haya sido puesto en sus cuentas en cualquier momento por usted, por un empleador, o por alguna otra persona o institución.

Si	
No	

No sabe	
---------	--

10. En un MES típico, aproximadamente ¿cuántas veces se DEPOSITA dinero en sus cuentas personales: una o dos veces al mes, tres o más veces al mes, o no se deposita dinero en sus cuentas en un mes típico?

a. Una o dos veces al mes	
b. Tres o más veces al mes	
c. No se deposita dinero en un mes típico	
d. No sabe	

11. En los últimos 12 meses, ¿ha sido RETIRADO dinero de su(s) cuenta(s) personal(es)? Esto incluye retiros en efectivo realizados en persona o usando su tarjeta de débito, pagos o compras electrónicas, cheques, o cualquier otra ocasión en que haya sido retirado dinero de su(s) cuenta(s) por usted mismo(a) o por otra persona o institución.

Si	
No	
No sabe	

12. En un MES típico, aproximadamente ¿cuántas veces se RETIRA dinero de su(s) cuenta(s) personal(es): una o dos veces al mes, tres o más veces al mes, o no se retira dinero de sus cuentas en un mes típico?

a. Una o dos veces al mes	
b. Tres o más veces al mes	
c. No se retira dinero en un mes típico	
d. No sabe	

13. Cuando usted necesita sacar dinero en efectivo de su(s) cuenta(s), ¿cómo lo obtiene usualmente?

a. De un cajero automático	
b. A través de la ventanilla en una agencia de su institución financiera	
c. Lo recibe de un agente bancario que trabaja en una tienda o viene a su casa	
d. De alguna otra manera	
e. No necesita tener efectivo	

SECCIÓN B: PAGOS

14. ¿Cuál es la forma en la que más frecuentemente hace ciertos tipos de pagos, usando las siguientes opciones?:

LEA	Con efectivo	Directamente desde mi cuenta (p. ej. Pagando con una tarjeta débito o crédito en un datafono, débito	Pago desde un teléfono celular	Por internet	No hace este tipo de pagos
-----	--------------	--	--------------------------------	--------------	----------------------------

		automático o cheque)			
a.	Pago de servicios públicos, como energía, agua, gas o teléfono.				
b.	Pago de cuentas (matrículas, educación, créditos, seguridad social u otros)				
c.	Pago de arriendos				
d.	Giros a terceros (familia, amigos)				

15. ¿Usted personalmente, RECIBIÓ algún apoyo económico por parte del gobierno en los ÚLTIMOS 12 MESES? Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL. Por favor NO incluya salario, pensión ni pagos relacionados con el trabajo.

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

Pasar a la pregunta 18

16. En los ÚLTIMOS 12 MESES, ¿ha recibido usted apoyo económico del gobierno de alguna de las siguientes maneras?

a.	Recibió pagos DIRECTAMENTE en efectivo	<input type="checkbox"/>
b.	Recibió pagos DIRECTAMENTE en una cuenta en un banco o en otro tipo de institución financiera formal	<input type="checkbox"/>
c.	Recibió pagos en una tarjeta	<input type="checkbox"/>
d.	Recibió pagos a través de un teléfono celular	<input type="checkbox"/>

17. En los ÚLTIMOS 12 MESES, ¿ha estado usted empleado(a) por el gobierno, los militares o el sector público?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

Pasar a la pregunta 19

18. En los ÚLTIMOS 12 MESES, ¿ha recibido usted dinero del gobierno de alguna de las siguientes maneras?

a.	Recibió pagos DIRECTAMENTE en efectivo	<input type="checkbox"/>
b.	Recibió pagos DIRECTAMENTE en una cuenta en un banco o en otro tipo de institución financiera formal	<input type="checkbox"/>
c.	Recibió pagos en una tarjeta	<input type="checkbox"/>
d.	Recibió pagos a través de un teléfono celular	<input type="checkbox"/>

19. Aproximadamente, ¿qué tanto de su dinero lo maneja en efectivo?

a.	Todo lo maneja en efectivo	<input type="checkbox"/>	→ Pasar a la pregunta 20
b.	La mayoría de su dinero lo maneja en efectivo	<input type="checkbox"/>	→ Pasar a la pregunta 20

→ Pasar a la pregunta 21



c. Más o menos la mitad de su dinero lo maneja en efectivo	
d. Maneja poco dinero en efectivo	

~~Pasar a la pregunta 21~~

20. ¿Por qué razones prefiere manejar la mayoría de su dinero en efectivo? (Luego de contestar pase a la pregunta 22)

a. Porque no tiene cuenta	
b. Porque la mayoría de los pagos que realiza los recibe en efectivo	
c. Porque el efectivo le gusta más	
d. Porque así administra mejor sus pagos	
e. Porque en efectivo le dan descuentos	
f. Porque el banco cobra por usar las cuentas	
g. Porque no sabe cómo usar las cuentas	
h. Otro (especifique)	

21. ¿Por qué razón prefiere manejar poco de su dinero en efectivo?

a. Porque no le gusta andar con efectivo	
b. Porque ahorra tiempo haciendo los pagos a través de sus cuentas (débito automático, pago por internet, etc.)	
c. Porque administra mejor su dinero	
d. Porque no se arriesga a que le roben	
e. Es más fácil hacer los pagos a través de sus cuentas	
f. Otro (especifique)	

22. ¿Ha recibido dinero de algún empleador o jefe, en forma de sueldo o salario, por trabajar en los últimos 12 meses? Por favor, no considere los pagos que recibe directamente de los clientes.

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 24

23. Si usted es trabajador independiente, ¿ha recibido dinero de algún cliente como forma de pago en los últimos 12 meses?

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 25

24. Ahora pensando en todos los trabajos que ha realizado en los últimos 12 meses o si usted es trabajador independiente, ¿su empleador o sus clientes le han realizado pagos de alguna de las siguientes maneras?

a. En efectivo	
b. Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera	
c. Mediante una tarjeta de pago o tarjeta prepago (una cuenta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera y permite cobrar a través de ventanilla)	
d. Dinero electrónico	
e. Mediante cheque	

25. En los últimos 12 meses, ¿usted ha dado o enviado personalmente dinero a algún familiar o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador? Este puede ser dinero que usted mismo llevó o que envió de alguna otra manera.

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 27

26. En los últimos 12 meses, ¿usted ha enviado dinero a algún pariente o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador en alguna de las siguientes maneras?

a. Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido	
b. A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios	
c. A través de dinero electrónico	
d. A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas	

27. En los últimos 12 meses, ¿usted ha recibido dinero de un familiar o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador, incluyendo dinero que haya recibido en persona?

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 29

28. En los últimos 12 meses, ¿usted ha recibido dinero de un familiar o amigo que viva en otra área dentro de Ecuador en alguna de las siguientes maneras?

a. Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido	
--	--

b. A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios	
c. A través de dinero electrónico	
d. A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas	

SECCIÓN C: AHORRO Y CRÉDITO

29. ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes razones?

a. Gastos futuros como educación, una boda, 15 años o alguna compra grande o importante.	
b. Emergencias	
c. Para iniciar, manejar y hacer crecer un negocio o finca.	
d. Para la vejez	
e. Para remodelar o ampliar una casa, comprar terrenos, vehículos, joyas, etc.	
f. Vacaciones	
g. Salud	
h. Gastos de comida, personales o pago de servicios	
i. Pasar a la (especificar)	
j. pregunta 31 (ver pregunta 31)	

30. En los últimos 12 meses, usted ha ahorrado o apartado dinero...

a. Usando una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa, financiera u otra institución financiera forma.	
b. Usando un grupo de ahorro informal, como ruedas o círculos, asociaciones familiares o vecinales o una persona fuera de la familia	
c. Guardando billetes y monedas en efectivo, como por ejemplo en la casa.	

31. Imagine que usted tiene una emergencia y necesita pagar USD 366 ¿qué tan posible es que usted pueda conseguir esa cantidad de dinero en el próximo mes?

a. Muy posible	
b. Algo posible	
c. No es posible en lo absoluto	

32. Por favor dígame si alguna de las siguientes sería una fuente principal de dinero que usted utilizaría para conseguir USD 366 durante el próximo mes

a. Ahorro	
b. Familiares, parientes o amigos	

c. Dinero del trabajo o un préstamo del empleador, jefe o patrón	
d. Una tarjeta de crédito o pedir prestado a un banco, cooperativa o financiera	
e. Otro prestamista privado como una casa de crédito, casa de empeño o prestamistas informales	
f. Alguna otra fuente (especifique)	

33. En los últimos 12 meses ¿ha solicitado algún tipo de financiamiento?

<input checked="" type="checkbox"/> Si ha solicitado y se lo han aprobado	
<input type="checkbox"/> Si ha solicitado y se lo han negado	
<input checked="" type="checkbox"/> No Pasar a la pregunta 37	

Pasar a la pregunta 35

34. ¿Por qué le negaron el financiamiento?

a. Falta de garantías	
b. Está reportado en alguna de las centrales de riesgo	
c. No tiene historial crediticio	
d. No puede comprobar sus ingresos/ingresos insuficientes/capacidad de pago insuficiente	
e. El destino del crédito no fue aprobado	
f. Tiene deuda con el Iess	
g. Otro (especifique)	
h. No sabe	

35. En los últimos 12 meses ¿usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones?

a. Para educación o gastos escolares	
b. Para cuestiones de salud	
c. Para establecer, operar o hacer crecer un negocio o finca	
d. Para comprar una casa, apartamento o terreno	
e. Para funerales, 15 años o bodas	
f. Para adquirir bienes de consumo como televisores o electrodomésticos	
g. Para adquirir prendas de vestir, accesorios	
h. Para adquirir algún tipo de vehículo (no Pasar a la pregunta 37)	
i. No	

36. En los últimos 12 meses ¿usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero de alguna de las siguientes fuentes? Indicar de dónde adquirió el préstamo más reciente. (Luego de contestar pase a la pregunta 38)

a. De un banco privado, que no sea del Estado	
b. Banco del Pacífico	
c. De una cooperativa	
d. De una sociedad financiera	
e. De cajas mutuales o de pensiones	
f. De una entidad estatal (Banco del IESS, Instituto de Fomento al Talento Humano, Corporación Financiera Nacional, BanEcuador B.P.)	
g. De una casa de crédito	
h. De una casa de empeños	
i. De un prestamista informal, como un usurero	
j. De familiares, parientes o amigos	
k. De la empresa donde trabaja	

37. ¿Por qué razón no tiene un crédito?

a. No le interesa, no lo necesita	
b. Los intereses y comisiones son altos	
c. No confía en las entidades financieras	
d. No cumple con los requisitos exigidos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes)	
e. No le gusta endeudarse	
f. La sucursal de la entidad financiera queda muy lejos	
g. No sabe cómo solicitar un crédito	
h. Lo ha solicitado pero no le han prestado	
i. No tiene bienes para dar en garantía	
j. No le alcanza para pagar la cuota/No tiene capacidad de pago	
k. No son flexibles a la hora de cobrar	
l. Tiene acceso a créditos de otras fuentes	
m. No le prestan la cantidad que necesita	
n. Está reportado en centrales de riesgo	
o. Usted o alguien que conoce tuvo una mala experiencia con el sector financiero	
p. Toman mucho tiempo en dar respuesta (análisis de solicitud de crédito es lento)	

q. No tienen un producto que sirva a sus necesidades	
r. Otro (especifique)	

38. ¿Tiene usted algún seguro?

a. Sí, es afiliado principal.	
b. Sí, pero como afiliado adicional.	
c. No tiene Pasar a la pregunta 40	

39. ¿Qué tipo de seguro tiene?

a. Seguro general del Iess	
b. Seguro voluntario	
c. Seguro campesino	
d. Seguro de desempleo	
e. Seguro para el trabajo no remunerado del hogar	
f. Seguro privado (seguro de vida, bienes, médicos, accidentes)	

40. ¿Por qué no dispone de un seguro?

a. Son muy caros	
b. No lo considera necesario	
c. No conoce o no sabe dónde solicitarlo	
d. No se lo(s) han ofrecido	
e. No confía en las aseguradoras	
f. Otros (especifique)	

SECCIÓN D: CANALES FINANCIEROS

41. En los últimos 12 meses ¿usted ha utilizado una sucursal bancaria?

Si →	
No	

Pasar a la pregunta 43

42. ¿Por qué no ha utilizado una sucursal bancaria? (Luego de contestar, pase a la pregunta 45)

a. No tiene una cuenta o tarjeta	
b. Ingresos insuficientes o variables	
c. Comisiones altas	
d. Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	
e. Son inseguros o le dan desconfianza	
f. Está muy lejos o no hay	
g. Otro	

43. ¿Para qué utiliza la sucursal bancaria?

a. Retiro de efectivo	
b. Cobro de cheques	
c. Depósitos	
d. Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	
e. Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	
f. Aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, verificación de estado de cuenta, etc.).	
g. Otros	

44. ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente? Registre con número

--	--	--	--

horas minutos

45. En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco?

Si →	
No	

Pasar a la pregunta 47

46. ¿Por qué no utiliza los cajeros automáticos? (Luego de contestar, pase a la pregunta 49)

a. No tiene una cuenta o tarjeta	
b. Ingresos insuficientes o variables	
c. Comisiones altas	
d. Prefiere otros medios (sucursales, tiendas de autoservicios, etc.)	
e. Son inseguros o le dan desconfianza	
f. Está muy lejos o no hay	
g. No los conoce o no sabe cómo usarlos	
h. Otros (especifique)	

47. ¿Para qué usted utiliza los cajeros automáticos de bancos?

a. Retiros de efectivo	
b. Depósitos	
c. Pago de servicios (luz, agua, predial, gas, etc.)	
d. Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios	
e. Consulta de saldos	
f. Compra de tiempo aire	

g. Compra de seguros	
h. Disposición de créditos	
i. Otros	

48. ¿A cuánto tiempo le queda el cajero que usa regularmente? Registre con número

--	--	--	--

horas minutos

49. En los últimos 12 meses ¿usted ha utilizado alguna tienda o comercio para realizar depósitos en efectivo o pagar servicios (luz, agua, predial, teléfono, etc.)?

Si	
No	

50. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado usted alguna transacción con dinero DE SU CUENTA en un banco o de otra institución financiera formal usando un TELÉFONO CELULAR? Esto puede incluir el uso de un TELÉFONO CELULAR para hacer pagos, comprar cosas, o enviar o recibir dinero.

Si	
No	

51. En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado los servicios de banca electrónica como transferencias, pago de servicios, banca celular, compras por internet?

Si	
No →	

Pasar a la pregunta 53

52. En un mes típico aproximadamente ¿cuántas veces utiliza el servicio de banca electrónica como transferencias, pago de servicios, banca celular, compras por internet?

a. 1 o 2 veces al mes	
b. 3 o más veces al mes	
c. No utilizo en un mes típico	

53. ¿Por cuáles de las siguientes razones le gustaría utilizar el internet para hacer transacciones financieras?

a. Es fácil	
b. Es barato	
c. Es seguro	
d. Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora	
e. Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar	
f. Permite ahorrar tiempo	
g. Porque le gusta el internet	
h. Otro (especifique)	

Pasar a la pregunta 55

i. No le gustaría	
-------------------	--

54. ¿Por qué NO le gustaría utilizar el internet para hacer transacciones financieras?

a. No sabe cómo hacer transacciones financieras por internet	
b. Prefiere seguir utilizando otros medios de pago (banco, efectivo, internet, etc)	
c. Le parece inseguro hacer transacciones financieras por internet	
d. No tiene productos en una institución financiera	
e. No tiene internet	
f. El internet no es para usted	
g. Otro (especifique)	

55. ¿Tiene usted contratado alguno de estos servicios?

a. Banca por internet	
b. Banca por celular	
c. <input checked="" type="checkbox"/> Pasar a la pregunta 57	

56. ¿Cuál de los siguientes servicios utilizó en los últimos 12 meses?

a. Banca por internet	
b. Banca por celular	
c. No utiliza	

57. ¿Conoce usted qué es el dinero electrónico?

Si	
No	

58. En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado usted un teléfono celular para pagar cuentas o para enviar o recibir dinero usando un servicio del dinero electrónico?

Si	
No	

59. ¿Estaría usted dispuesto a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en vez del efectivo?

Si	
<input checked="" type="checkbox"/> No	

Pase a la pregunta 61

60. ¿Cuál de las siguientes frases considera es una razón por la que usted SÍ utilizaría o ha utilizado el dinero electrónico? (Luego de contestar pase a la pregunta 62)

a. Seguridad	
b. Comodidad	
c. Comisiones bajas	
d. Fácil acceso	
e. No es necesario tener cuenta en una entidad financiera	

f. Funciona las 24 horas	
g. Otra (especifique)	

61. ¿Cuál de las siguientes frases considera es una razón por la que usted NO utilizaría el dinero electrónico? (Luego de contestar, termina el cuestionario)

a. Desconocimiento en el manejo	
b. Desconfianza	
c. Preferencia a otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.)	
d. No las aceptan en los comercios donde compra	
e. Pérdida de control de los gastos	
f. Otra (especifique)	

62. ¿En dónde usaría o ha utilizado el dinero electrónico?

a. Gasolineras	
b. Supermercados	
c. Farmacias	
d. Locales comerciales	
e. Restaurantes	
f. Bancos	
g. Cooperativas	
h. Otros	

63. Si usted no ha tenido acceso a servicios financieros formales (banca) y posee un pequeño negocio ¿le gustaría obtener los beneficios del dinero electrónico a través del uso del celular como medio de pago en su negocio?

Si	
No	



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Montoya Magallanes Kimberly Dioselina**, con C.C: # **0931362669** autora del trabajo de titulación: **Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **9 de Septiembre** del **2016**

Montoya Magallanes Kimberly Dioselina

C.C: **0931362669**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Toala Grijalva Pamela Katherine**, con C.C: # **0931739429** autora del trabajo de titulación: **Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **9 de Septiembre del 2016**

Toala Grijalva Pamela Katherine

C.C: **0931739429**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil		
AUTORES	Kimberly Dioselina Montoya Magallanes Pamela Katherine Toala Grijalva		
REVISOR/TUTOR	Ing. Patricia Luciana Valdiviezo Valenzuela / Econ. Erwin José Guillen Franco		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	9 de Septiembre del 2016	No. DE PÁGINAS:	201
ÁREAS TEMÁTICAS:	Finanzas, Estadística, Economía		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Canales financieros, cultura financiera, dinero electrónico, inclusión financiera, medios de pago digitales.		
RESUMEN/ABSTRACT (210 palabras):			
<p>El presente trabajo aborda la importancia de la inclusión financiera digital como una herramienta que facilita el acceso universal a los productos y servicios financieros a través del uso de la tecnología para atender las necesidades de los grupos más vulnerables, promoviendo una mejor calidad de vida. Se realizó un estudio basado en reportes emitidos por instituciones reconocidas a nivel mundial, para identificar los principales factores que inciden en la inclusión financiera digital de las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil y se compararon los resultados obtenidos contra los indicadores internacionales para evaluar el grado de utilización de los productos y servicios del sistema financiero formal.</p> <p>Entre los datos más relevantes, el nivel de bancarización en las parroquias rurales corresponde al 44.59% del total de encuestados, la preferencia a medios tradicionales como el manejo de dinero en efectivo es del 72.51% y que la principal forma de ahorro para el 56.76% es guardando dinero en sus hogares. Sobre el uso de los medios digitales; en el caso del dinero electrónico solo el 27.49% estarían dispuestos a utilizarlo. Estos indicadores exponen los niveles e inclusión financiera en estas zonas, con análisis segmentados que sirven de base para el diseño e implementación de estrategias que impulsen el desarrollo económico del país.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: +593-4-(982258554) +593-4-(996649226)	E-mail: kimberly.montoya@cu.ucsq.edu.ec pamela.toala@cu.ucsq.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronalde Camacho Villagómez		
	Teléfono: +593-4-987209949		
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			