

## **RESUMEN**

El objetivo del presente proyecto de investigación, es identificar porqué razón los cajeros automáticos se han convertido en herramientas tecnológicas de mayor uso y demanda dentro de la Provincia de Pichincha y como ellos ayudan a incrementar los niveles de Bancarización del país. Se demuestra la importancia que tienen estos equipos como parte fundamental dentro de la estructura de las Entidades Financieras, los cuales aportan al crecimiento del negocio bancario e incrementan la satisfacción del cliente por la alta disponibilidad que estos tienen. Dentro de este proyecto de investigación, se desarrollan cinco capítulos. El primer capítulo detalla el objetivo general y objetivos específicos, preguntas de investigación, hipótesis, justificación y metodología de investigación. En el segundo capítulo se profundiza los principales conceptos teóricos referentes a la Bancarización, Entidades Financieras, servicios financieros, canales bancarios y cajeros automáticos para dar mayor claridad a los conceptos y conocer como cada uno de ellos se desarrolla y se relacionan. En el tercer capítulo se realiza un análisis histórico y actual que demuestra como la red de cajeros automáticos ha ido evolucionando y creciendo a través de los años y como estos equipos han aportado al crecimiento de la Bancarización. Se determina la población y la muestra de estudio a la cual se aplicará la encuesta y entrevista. En el cuarto capítulo se realiza el análisis de los resultados de la encuesta y entrevista, en donde se demuestra la hipótesis del presente proyecto de investigación. Se concluye en el capítulo cinco con las conclusiones y recomendaciones.

### **PALABRAS CLAVES**

- **BANCARIZACIÓN**
- **ENTIDADES FINANCIERAS**
- **CANALES BANCARIOS**
- **CAJEROS AUTOMÁTICOS**
- **ANALISIS HISTORICO**

## **ABSTRACT**

The aim of this research project is to identify reason why ATMs have become technological tools increased use and demand within the province of Pichincha and how they help increase banking penetration levels in the country. For this reason, the importance of these machines as a major part of the structure of financial institutions, which contribute to the growth of the banking business and increase customer satisfaction by the high availability that they have demonstrated. Within this research project, five chapters develop. The first chapter describes the general and specific objective of the project as well as research questions, hypotheses, justification and detailed research methodology. In the second chapter explores the main theoretical concepts concerning Banking, financial institutions, financial services, banking channels and ATMs, all to give greater clarity to the concepts and disclose how they relate. In the third chapter provides a historical and current analysis where shows how the ATM network has evolved and grown over the years and how these teams have contributed to the growth of banking penetration is performed. Additionally within this chapter the population is determined and the study sample to which the survey and interview will apply. In the fourth chapter the analysis of the results of the survey and interview, where the hypothesis of this research project is demonstrated is performed. I conclude in chapter five with the conclusions and recommendations which respond to the research questions of this project.

### **KEYWORDS**

- **BANKING**
- **FINANCIAL INSTITUTIONS**
- **BANKING CHANELS**
- **ATM**
- **HISTORICAL ANALYSIS**

