



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO-AUDITOR

TEMA: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN
LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
ESPE

AUTOR: DEL POZO MORENO, GIANELLA LUCIA

DIRECTOR: ECO. CRUZ GUEVARA, MARCELO RAÚL

SANGOLQUÍ

2019



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICA, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**” fue realizado por la señorita **DEL POZO MORENO GIANELLA LUCIA**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 15 de Enero del 2019



Eco. Cruz Guevara, Marcelo Raúl, Mgs.

DIRECTOR

CI: 170511000-3



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICA, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA.

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **DEL POZO MORENO GIANELLA LUCIA**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 15 de Enero del 2019


Del Pozo Moreno Gianella Lucia

CI: 1724395619



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICA, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Yo, **DEL POZO MORENO GIANELLA LUCIA** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 15 de Enero del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gianella Lucia', is written over a horizontal line.

Del Pozo Moreno Gianella Lucia

CI: 1724395619

DEDICATORIA

Quiero empezar dedicando la realización de esta tesis a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme la fortaleza, sabiduría y paciencia para culminar con éxito mi carrera, por rodearme de personas que me han sabido acompañar y guiar durante este arduo pero gratificante camino.

Dedico todo mi esfuerzo a mis padres Sr. Romeo Del Pozo y Sra. Mery Moreno, por ser quienes con su infinito amor supieron darme la fortaleza para no dejarme vencer por ninguna adversidad, por motivarme a seguir luchando por mis sueños y por apoyarme en todo momento.

A mi hermana Eliana por ser mi ejemplo de perseverancia y lucha, por demostrarme que con esfuerzo y dedicación todo se consigue, y a mi hermana Romina por permitirme ser su guía y compañera en todo momento, y por brindarme tantos momentos de felicidad a su lado.

Por ultimo quiero dedicar esta tesis a mi Tito, por ser mi amigo fiel e incondicional, por brindarme siempre de su compañía en las noches de desvelo, y por darme siempre su amor infinito con el que me contagia de toda la energía que necesito para seguir avanzando.

Gianella Lucia Del Pozo Moreno

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme bendecido en todo momento y por haberme dado la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mi padre Sr. Romeo Del Pozo por ser siempre mi apoyo incondicional, mi guía y mi ejemplo de lucha y perseverancia. A mi madre Sra. Mery Moreno por estar siempre conmigo en todo momento, ser mi cómplice y mi amiga, por aquella dulzura, paciencia y cariño que me entrega cada día en todas las cosas que hace por mí, por ser mi consejera y mi apoyo incondicional. Gracias infinitas padres queridos.

A mi director de Tesis Eco. Marcelo Cruz, le agradezco enormemente por haber creído en mí desde el primer momento, por haberme dado la confianza para emprender este proceso junto a usted y, por su entrega y compromiso hacia este proyecto. Gracias por brindarme su tiempo y dedicación en este proceso de dirección de tesis pues supo guiarme de la mejor manera para culminar con éxito esta etapa.

A mis amigas Viviana y Elizabeth por estar presentes en todo momento, por su apoyo incondicional, su cariño y compañía. Por todas las risas, llantos y travesuras que hicieron de esta etapa la mejor de mi vida. A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por haberme permitido formar en sus aulas, al departamento CEAC y a todos los que lo conforman, gracias por su compromiso y enseñanza para mi formación profesional.

Gianella Lucia Del Pozo Moreno

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
RESUMEN.....	xxi
ABSTRACT	xxii
CAPITULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Tema de Investigación	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.3. Objetivos	2
1.3.1. Objetivo General	2
1.3.2. Objetivo Específico	3
1.4. Justificación.....	3
1.5. Marco Contextual o Situacional	5

1.5.1. Delimitación Temporal.....	5
1.5.2. Delimitación Espacial.....	5
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Teorías de soporte.....	7
2.1.1. Teoría de Inclusión Financiera.....	7
2.1.1.1. Dimensiones de la inclusión financiera	9
2.1.1.2. Alianza para la Inclusión Financiera	11
2.1.1.3. Grupo Consultivo de Ayuda a la Pobreza (CGAP)	12
2.1.2. Desarrollo financiero	13
2.1.3. Educación Financiera	14
2.2. Marco Referencial	15
2.2.1. Global Findex.....	15
2.2.2. Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	22
2.2.3. IV Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera FELABAN 2018.	24
2.2.3.1. Inclusión financiera en América Latina 2018.	25
2.2.3.2. Educación financiera en América Latina 2018.	26
2.2.4. Programa Banca de las Oportunidades Colombia.....	28
2.2.5. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú.....	29

2.2.6. Microscopio Global 2018	31
2.2.6.1. Inclusión financiera en Ecuador 2018.....	33
2.2.7. Plan nacional de desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”	34
2.2.8. Estudio de Inclusión Financiera Ecuador 2017 RFD.	36
2.2.9. La (Des) educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos	40
2.3. Marco Conceptual	41
2.3.1. Inclusión Financiera	41
2.3.2. Población Vulnerable o (Grupo de atención prioritario)	41
2.3.3. Educación Financiera	42
2.3.4. Acceso	42
2.3.5. Uso.....	42
2.3.6. Producto Financiero	43
2.3.7. Servicio Financiero.....	44
2.3.8. Tarjeta de crédito.....	44
2.3.9. Tarjeta de débito.....	45
2.3.10. Transferencia Bancaria.....	45
2.3.11. Cuenta de Ahorros	46
2.3.12. Cuenta Corriente	46
2.3.13. Cuenta Básica	47

2.3.14. Créditos	47
2.3.15. Corresponsales No Bancarios	47
2.3.16. Banca Móvil	47
2.3.17. Banca Electrónica	48
2.3.18. Puntos de atención	48
2.3.19. Matriz	48
2.3.20. Oficina móvil	48
CAPITULO III	49
MARCO METODOLÓGICO.....	49
3.1. Enfoque: Mixto.....	49
3.1.1. Enfoque Cuantitativo.....	49
3.1.2. Enfoque Cualitativo.....	49
3.2. Tipología de la Investigación	50
3.2.1. Por su Finalidad: Básica	50
3.2.2. Por las Fuentes de Información: Mixto	50
3.2.3. Por las Unidades de análisis: Insitu	51
3.2.4. Por el control de variables: No experimental.....	51
3.2.5. Por el Alcance: Descriptivo	51
3.3. Hipótesis	52

3.4. Instrumentos de recolección de información Varios	52
3.4.1. Encuesta	52
3.5. Método para validar la encuesta	54
3.5.1. Encuesta Piloto	54
3.5.2. Modelo de encuesta final	55
3.5.3. Matriz de operacionalización de variables	56
3.6. Bibliografía	56
3.7. Técnicas para la recolección de datos	57
3.7.1. Técnica Documental	57
3.7.2. Técnica de Campo	57
3.8. Cobertura de unidades de análisis	58
3.8.1. Población	58
3.8.1.1. Caracterización de la población	58
3.8.2. Tamaño de la población	60
3.9. Muestra	61
3.10. Procedimiento para el tratamiento y análisis de la información	63
3.10.1. Estadística Descriptiva	63
3.11. Análisis	64
3.12. Síntesis	64

CAPITULO IV	65
RESULTADOS.....	65
4.1. Análisis de Inclusión Financiera	65
4.1.1. Entidades Financieras de los Cantones Quito y Rumiñahui	65
4.1.2. Tipos de Oficinas de IFIS de los Cantones Quito y Rumiñahui	67
4.1.2.1. Oficinas de IFIS ubicadas en las parroquias urbanas y rurales del Cantón Quito.....	68
4.1.2.1. Oficinas de IFIS ubicadas en parroquias urbanas y rurales del Cantón Rumiñahui.....	69
4.1.3. Productos financieros de IFIS de los Cantones Quito y Rumiñahui	69
4.1.3.1. Productos financieros de IFIS del Cantón Quito	70
4.1.3.1. Productos financieros de IFIS del Cantón Rumiñahui.....	70
4.1.4. Servicios financieros de IFIS los cantones de Quito y Rumiñahui	71
4.1.4.1. Servicios financieros de IFIS del Cantón Quito	71
4.1.4.1. Servicios financieros de IFIS del Cantón Rumiñahui.....	72
4.2. Análisis de datos de la investigación	73
4.2.1. Caracterización socio económica de la muestra	73
4.2.2. Análisis de la encuesta.....	117
4.2.2.1. Acceso a cuentas según el género del estudiante.	117
4.2.2.2. Acceso a operaciones de crédito según el género del estudiante	118
4.2.2.3. Utilización del efectivo según tipo de ocupación del estudiante.....	119

4.2.2.4. Acceso a medios de pago por estudiantes que poseen cuenta.....	120
4.2.2.5. Uso de canales según el tipo de ocupación del estudiante	121
4.2.2.6. Acceso a medios de pago según la carrera que estudian.....	127
4.2.2.7. Participación en programas de educación financiera según el semestre que cursa	129
4.2.3. Índice de inclusión financiera	130
4.2.3.1. Acceso	132
4.2.3.2. Uso	134
4.2.3.3. Barreras	136
4.2.3.4. Cálculo del índice de inclusión financiera	137
CAPITULO V.....	142
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	142
5.1. Conclusiones	142
5.2. Recomendaciones	145
BIBLIOGRAFÍA	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Indicadores de inclusión Financiera</i>	10
Tabla 2 <i>Organismos comprometidos con la Inclusión Financiera</i>	12
Tabla 3 <i>Términos relacionados con educación financiera</i>	15
Tabla 4 <i>Cifras de Inclusión Financiera Colombia 2017</i>	28
Tabla 5 <i>Indicadores de Intermediación e Inclusión Financiera</i>	30
Tabla 6 <i>Inclusión Financiera Perú 2017</i>	31
Tabla 7 <i>Rangos y puntuación por país</i>	32
Tabla 8 <i>Escala de Likert</i>	54
Tabla 9 <i>Matriz de variables y covariables</i>	56
Tabla 10 <i>Número de estudiantes por unidades académicas</i>	59
Tabla 11 <i>Población de estudio</i>	60
Tabla 12 <i>Muestra de estudio</i>	62
Tabla 13 <i>Entidades Financieras del Cantón Quito</i>	65
Tabla 14 <i>Entidades Financieras del Cantón Rumiñahui</i>	67
Tabla 15 <i>Pregunta a. Género</i>	73
Tabla 16 <i>Pregunta b. Estado Civil</i>	74
Tabla 17 <i>Pregunta c. Edad</i>	74
Tabla 18 <i>Pregunta d. Semestre que cursa</i>	75
Tabla 19 <i>Pregunta e. Lugar de Procedencia</i>	76
Tabla 20 <i>Pregunta f. Sector donde vive</i>	77
Tabla 21 <i>Pregunta g. Persona con la que habita</i>	77

Tabla 22 <i>Pregunta h. Tipo de ocupación</i>	78
Tabla 23 <i>Pregunta i. Origen de los ingresos</i>	79
Tabla 24 <i>Pregunta j. Nivel de Ingresos mensuales</i>	80
Tabla 25 <i>Pregunta k. Nivel de gastos mensuales</i>	81
Tabla 26 <i>Pregunta l. Destino del dinero que le sobra</i>	82
Tabla 27 <i>Pregunta m. Destino de sus gastos</i>	83
Tabla 28 <i>Pregunta 1</i>	84
Tabla 29 <i>Pregunta 2</i>	85
Tabla 30 <i>Pregunta 3</i>	86
Tabla 31 <i>Entidades Financieras</i>	87
Tabla 32 <i>Pregunta 4</i>	88
Tabla 33 <i>Pregunta 5</i>	89
Tabla 34 <i>Pregunta 6</i>	90
Tabla 35 <i>Pregunta 7</i>	91
Tabla 36 <i>Pregunta 8</i>	92
Tabla 37 <i>Pregunta 9</i>	93
Tabla 38 <i>Pregunta 10</i>	94
Tabla 39 <i>Pregunta 11</i>	95
Tabla 40 <i>Pregunta 12</i>	96
Tabla 41 <i>Pregunta 13</i>	97
Tabla 42 <i>Pregunta 14</i>	98
Tabla 43 <i>Pregunta 15</i>	99
Tabla 44 <i>Pregunta 16</i>	100

Tabla 45 <i>Pregunta 17</i>	101
Tabla 46 <i>Pregunta 18</i>	102
Tabla 47 <i>Pregunta 19</i>	103
Tabla 48 <i>Pregunta 20</i>	104
Tabla 49 <i>Entidades Financieras que concedieron créditos</i>	105
Tabla 50 <i>Pregunta 21</i>	106
Tabla 51 <i>Pregunta 22</i>	107
Tabla 52 <i>Pregunta 23</i>	108
Tabla 53 <i>Pregunta 24</i>	109
Tabla 54 <i>Pregunta 25</i>	110
Tabla 55 <i>Pregunta 26</i>	111
Tabla 56 <i>IFIS que impartieron los programas de educación financiera</i>	112
Tabla 57 <i>Pregunta 27</i>	113
Tabla 58 <i>Pregunta 28</i>	114
Tabla 59 <i>Pregunta 29</i>	115
Tabla 60 <i>Pregunta 30</i>	116
Tabla 61 <i>Acceso a cuentas de ahorro según el género</i>	117
Tabla 62 <i>Acceso a operaciones de crédito según el género</i>	118
Tabla 63 <i>Utilización del efectivo según el tipo de ocupación</i>	119
Tabla 64 <i>Medios de Pago</i>	120
Tabla 65 <i>Uso de agencias bancarias según la ocupación</i>	121
Tabla 66 <i>Uso de corresponsales no bancarios según la ocupación</i>	122
Tabla 67 <i>Uso de cajeros automáticos según la ocupación</i>	123

Tabla 68 <i>Uso de la banca móvil según la ocupación</i>	124
Tabla 69 <i>Uso de banca electrónica según ocupación</i>	125
Tabla 70 <i>Uso de banca telefónica según ocupación</i>	126
Tabla 71 <i>Acceso a medios de pagos según la carrera</i>	127
Tabla 72 <i>Participación en programas de educación financieras</i>	129
Tabla 73 <i>Indicadores de la dimensión Acceso</i>	133
Tabla 74 <i>Porcentaje de acceso a productos financieros</i>	133
Tabla 75 <i>Indicadores de la dimensión Uso</i>	134
Tabla 76 <i>Porcentaje de uso de canales de atención al cliente</i>	135
Tabla 77 <i>Sub-dimensión de Barreras</i>	136
Tabla 78 <i>Porcentaje de barreras para la inclusión financiera</i>	136
Tabla 79 <i>Cálculo del Índice de Inclusión Financiera</i>	137
Tabla 80 <i>Cálculo del índice de Inclusión Financiera por carreras</i>	139

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Condiciones para la inclusión Financiera.....	8
<i>Figura 2.</i> Incidencia de cuentas de ahorros	16
<i>Figura 3.</i> Incidencia de cuenta de ahorro por variables	17
<i>Figura 4.</i> Acceso a productos de ahorro.....	18
<i>Figura 5.</i> Ahorro en IFIS Formales.....	18
<i>Figura 6.</i> Utilización de cuentas bancarias.....	19
<i>Figura 7.</i> Fuentes de préstamos de la población Ecuatoriana	20
<i>Figura 8.</i> Acceso a tarjetas de crédito y débito.....	20
<i>Figura 9.</i> Uso de Internet como medio de pago.....	21
<i>Figura 10.</i> Uso de banca virtual y banca móvil	22
<i>Figura 11.</i> Operaciones por canal de atención al cliente.....	26
<i>Figura 12.</i> Creación de programas educativos	27
<i>Figura 13.</i> Público objetivo de programas de educación financiera.....	27
<i>Figura 14.</i> Factores que influyen a la exclusión financiera.....	37
<i>Figura 15.</i> Productos financieros actuales.....	38
<i>Figura 16.</i> Productos financieros de los últimos años	39
<i>Figura 17.</i> Evolución de la Gestión Financiera en jóvenes.....	40
<i>Figura 18.</i> Población estudiantil por unidades académicas.....	59
<i>Figura 19.</i> Pregunta a. Género.....	73
<i>Figura 20.</i> Pregunta b. Estado Civil.....	74
<i>Figura 21.</i> Pregunta c. Edad	75

<i>Figura 22.</i> Pregunta d. Semestre que cursa	75
<i>Figura 23.</i> Pregunta e. Lugar de Procedencia.....	76
<i>Figura 24.</i> Pregunta f. Sector donde vive.....	77
<i>Figura 25.</i> Pregunta g. Persona con la que habita.....	78
<i>Figura 26.</i> Pregunta h. Tipo de Ocupación	78
<i>Figura 27.</i> Origen de los Ingresos.....	79
<i>Figura 28.</i> Pregunta j. Nivel de ingresos mensuales	80
<i>Figura 29.</i> Pregunta k. Nivel de gastos mensuales	81
<i>Figura 30.</i> Pregunta l. Destino del dinero que le sobra.....	82
<i>Figura 31.</i> Pregunta m. Destino de los gastos	83
<i>Figura 32.</i> Resultados de Pregunta 1	84
<i>Figura 33.</i> Resultados de Pregunta 2	85
<i>Figura 34.</i> Resultados de Pregunta 3	86
<i>Figura 35.</i> Entidades financieras	87
<i>Figura 36.</i> Resultados de Pregunta 4	88
<i>Figura 37.</i> Resultados de Pregunta 5	89
<i>Figura 38.</i> Resultados de Pregunta 6	90
<i>Figura 39.</i> Resultados de Pregunta 7	91
<i>Figura 40.</i> Resultados de Pregunta 8	92
<i>Figura 41.</i> Resultados de Pregunta 9	93
<i>Figura 42.</i> Resultados de Pregunta 10.....	94
<i>Figura 43.</i> Resultados de Pregunta 11.....	95
<i>Figura 44.</i> Resultados de Pregunta 12.....	96

<i>Figura 45.</i> Resultados de Pregunta 13.....	97
<i>Figura 46.</i> Resultados de Pregunta 14.....	98
<i>Figura 47.</i> Resultados de Pregunta 15.....	99
<i>Figura 48.</i> Resultados de la Pregunta 16.....	100
<i>Figura 49.</i> Resultados de Pregunta 17.....	101
<i>Figura 50.</i> Resultados de la Pregunta 18.....	102
<i>Figura 51.</i> Resultados de Pregunta 19.....	103
<i>Figura 52.</i> Resultados de Pregunta 20.....	104
<i>Figura 53.</i> Resultados de Pregunta 21.....	106
<i>Figura 54.</i> Resultados de Pregunta 22.....	107
<i>Figura 55.</i> Resultados de Pregunta 23.....	108
<i>Figura 56.</i> Resultados de Pregunta 24.....	109
<i>Figura 57.</i> Resultados de Pregunta 25.....	110
<i>Figura 58.</i> Resultados de Pregunta 26.....	111
<i>Figura 59.</i> Resultados de la Pregunta 27.....	113
<i>Figura 60.</i> Resultados de Pregunta 28.....	114
<i>Figura 61.</i> Resultados de Pregunta 29.....	115
<i>Figura 62.</i> Resultados de Pregunta 30.....	116
<i>Figura 63.</i> Acceso a cuentas de ahorro según el género	117
<i>Figura 64.</i> Acceso a operaciones de crédito según el género	118
<i>Figura 65.</i> Utilización del efectivo según el tipo de ocupación	119
<i>Figura 66.</i> Medios de pago más utilizados	120
<i>Figura 67.</i> Uso de agencias bancarias según la ocupación.....	121

<i>Figura 68.</i> Uso de corresponsales no bancarios según la ocupación	122
<i>Figura 69.</i> Uso de cajeros automáticos según la ocupación	123
<i>Figura 70.</i> Uso de banca móvil según la ocupación	124
<i>Figura 71.</i> Uso de banca electrónica según ocupación	125
<i>Figura 72.</i> Uso de banca telefónica según ocupación.....	126
<i>Figura 73.</i> Acceso a medios de pago según la carrera	128
<i>Figura 74.</i> Participación en programas de educación financiera.	130
<i>Figura 75.</i> Índice multidimensional de Inclusión Financiera	131
<i>Figura 76.</i> Resultados del nivel de Inclusión Financiera por carreras	140

RESUMEN

La inclusión financiera es un tema de gran importancia y considerado pilar fundamental para el desarrollo económico del país. El estudio tiene como objetivo determinar el nivel de acceso, uso de los diferentes productos y servicios financieros, y grado de educación financiera que poseen los jóvenes estudiantes que cursan los dos últimos niveles de las diferentes carreras de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, a través de una investigación con un enfoque cuantitativo y con un alcance descriptivo, que logre identificar las características y necesidades financieras que presentan los estudiantes. El instrumento que se utilizó para recoger la información cuantitativa fue la encuesta conformada por 43 preguntas, que evalúan las diferentes dimensiones de acceso, uso y educación financiera, aplicada a una muestra total de 294 estudiantes, la misma que fue validada mediante una prueba piloto desarrollada sobre el 10% de la muestra objetivo. Los datos recogidos de la encuesta fueron procesados mediante la tabulación de datos, y relacionados mediante el programa estadístico SPSS. Para sustentar la hipótesis planteada se desarrolló el cálculo del índice de inclusión financiera, el mismo que fue construido en base a los criterios de acceso, uso y educación financiera, y ponderado por un peso equivalente a la importancia de cada concepto. La información obtenida en este estudio, permitirá a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE conocer el nivel de inclusión financiera que poseen sus estudiantes y así poder establecer estrategias que logran vincular a los estudiantes al sistema financiero.

PALABRAS CLAVE:

- **INCLUSIÓN FINANCIERA**
- **ACCESO, USO**
- **EDUCACIÓN FINANCIERA**

ABSTRACT

Financial inclusion is an issue of great importance and considered a fundamental pillar for the country's economic development. The objective of the study is to determine the level of access, use of the different financial products and services, and degree of financial education that young students who are studying the last two levels of the different careers at the University of the ESPE Armed Forces have, through research with a quantitative approach and with a descriptive scope that identifies the characteristics and financial needs of the students. The instrument used to collect the quantitative information was the survey made up of 43 questions, which evaluate the different dimensions of access, use and financial education, applied to a total sample of 294 students, which was validated through a pilot test developed on 10% of the target sample. The data collected from the survey were processed through data tabulation, and related through the statistical program SPSS. In order to support the hypothesis, the calculation of the financial inclusion index was developed, which was constructed based on the criteria of access, use and financial education, and weighted by a weight equivalent to the importance of each concept. The information obtained in this study will allow the University of the Armed Forces ESPE to know the level of financial inclusion of its students and thus be able to establish strategies that link students to the financial system.

KEYWORDS:

- **FINANCIAL INCLUSION**
- **ACCESS, USE**
- **FINANCIAL LITERACY**

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Tema de Investigación

Determinación del nivel de inclusión Financiera en los estudiantes de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE.

1.2. Planteamiento del Problema

La inclusión financiera se ha convertido en pilar fundamental para combatir la crisis que se vive en la actualidad, pues tiene como objetivo principal el generar las facilidades para que la población tenga el acceso y el uso apropiado de los productos y servicios financieros, los mismos que satisfagan de manera acertada a las necesidades económicas de cada individuo.

En el Ecuador, los niveles de inclusión financiera son bajos, debido a que no existe una política nacional de inclusión financiera que constituya un mecanismo idóneo para el desarrollo socioeconómico de la población excluida. Según la (RFD, 2017) “...En el Ecuador el 55% de la población no tiene acceso al menos a un producto financiero formal”

La inclusión financiera en el Ecuador es considerada un desafío para la población, pues según el estudio realizado por la (RFD, 2017), se determinó que cerca de la mitad de los hogares ecuatorianos poseen cuenta en el sistema financiero, 2 de cada 10 hogares han accedido a operaciones de crédito con alguna institución financiera, la mayoría de las transacción financieras se realizan a través de los cajeros automáticos y los corresponsales no bancarios al considerarse como un canal alternativo para la realización de operaciones financiera, aún poseen una baja aceptación por parte de la población ecuatoriana, pues tan solo abarca el 7% de las operaciones totales del sistema financiero.

El acceso y uso de los servicios y productos financieros, está relacionado a la falta de un marco institucional que promueva la competencia y desarrollo del sistema financiero ecuatoriano, al igual que los bajos niveles de educación y experiencia financiera que posee la población, en especial los segmentos que se encuentran excluidos del sistema financiero, donde gran parte son considerados jóvenes, quienes a diario se enfrentan a productos y servicios financieros que no son comprendidos en su totalidad.

Según el Global Findex en Ecuador el 51% de la población mayor a 15 años tienen una cuenta en una institución financiera y tan solo el 12% de la población mayor a 15 años tienen acceso a productos de crédito. Los bajos niveles de inclusión financiera que existe entre los jóvenes adultos, se debe a la ausencia de una educación formal y responsable sobre finanzas durante su época universitaria; factor que determina el poco uso de canales, la falta de acceso a los diferentes puntos de atención del sistema financiero y nivel de educación financiera.

La falta de un estudio sobre inclusión financiera dirigida a jóvenes, ha sido parte fundamental para la generación de barreras e incremento de la crisis financiera nacional. Al no conocer sobre las necesidades y limitaciones que tienen los jóvenes para el acceso al sistema financiera, no se pueden crear estrategias apropiadas que se enfoquen en generar productos y servicios que logren desarrollar el crecimiento económico de este segmento de la población.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de inclusión financiera que tienen los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, y proponer estrategias que permitan elevar la cultura financiera de los mismos.

1.3.2. Objetivo Específico

- Diseñar un marco conceptual y metodológico sobre el cual se desarrollara la presente investigación.
- Realizar el diagnostico situacional de la inclusión financiera de los jóvenes estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE
- Identificar las causas que generan limitaciones para el acceso, uso de los productos y servicios financieros, así como también la participación en programas de educación financiera.
- Establecer y proponer estrategias que permitan elevar el nivel de inclusión y cultura financiera de los jóvenes universitarios.

1.4. Justificación

En la actualidad la inclusión financiera es un tema de gran importancia, debido a que es considerado no solo como el fenómeno que permite la inserción de las personas al sistema financiero, sino como una herramienta capaz de aportar beneficios a la economía. La inclusión financiera es un medio que permite mejorar el bienestar social de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros de calidad, que satisfagan las necesidades económicas y brinden las herramientas necesarias para impulsar el desarrollo económico.

En el Ecuador la inclusión financiera presenta un panorama desfavorable en el crecimiento económico, pues se considera un desafío aun por enfrentar. Al comparar al Ecuador con algunos países de América Latina existen varios indicadores en los cuales nos encontramos por debajo, como lo es la cobertura demográfica de sucursales de entidades del sistema financiero, la

creación de incentivos financieros y programas de educación financiera que generen instrumentos indispensables y útiles que impulsen a una mejor administración de recursos financieros.

Para que exista un desarrollo económico en la población y se logre su bienestar social, es necesario invertir en la educación financiera de los jóvenes, pues se considera que la educación es base fundamental para que la población adquiera la confianza suficiente en el sistema financiero, y logren conocer y aprovechar los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

En el Ecuador no existe un estudio enfocado a inclusión financiera de manera específica, pues el estudio realizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo en el año 2017, fue elaborado en base a la información obtenida de encuestas realizadas por varios organismos que tenían como fin otros objetivos, en donde se identificaron varias necesidades que presentan los segmentos de la población que aún no pueden acceder al sistema financiero, entre los cuales se ubican a los jóvenes.

Es así que se ve la necesidad de crear un mecanismo que permita determinar el nivel de inclusión financiera que poseen los jóvenes estudiantes en el Ecuador, por ser ellos quienes forman parte del grueso de la fuerza laboral actual y futura, y a quienes se les considera un segmento vulnerable y excluido de la población; de manera que se logre conocer las necesidades y las diferentes limitaciones que encuentra este segmento para acceder al sistema financiero.

Según la proyección por edades de la población ecuatoriana para el año 2018 elaborada por el INEC, el 33,3% de la población se encuentra en el rango de 15 a 30 años de edad, por lo que existe una gran necesidad de dirigir un estudio hacia este sector, a través de la realización de una encuesta que permita cuantificar el nivel de acceso, uso de los productos y servicios financieros y nivel de educación financiera que poseen este sector.

De esta manera nace la razón fundamental de realizar el presente estudio, que se enfoca en determinar el nivel de inclusión financiera que presentan los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, considerando a este centro de estudio por ser quienes albergar a jóvenes de la edad de entre 19 a 30 años. La información de este estudio será de gran ayuda para establecer lineamientos que promuevan una política de inclusión financiera en donde se tomen en cuenta las necesidades que presenta este segmento, así como también para la creación de productos y servicios de calidad, variados y cercanos al cliente, y programas de educación financiera que provean de información, asesoría e instrucción objetiva y precisa para el desarrollo económico.

1.5. Marco Contextual o Situacional

1.5.1. Delimitación Temporal

El presente estudio se llevará a cabo durante el periodo comprendido de Octubre 2018 a Febrero 2019.

1.5.2. Delimitación Espacial

El área de estudio que es considerada para esta investigación es la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, antes llamada Escuela Politécnica del Ejército, campus matriz, institución educativa con 93 años de creación; la misma que está ubicada en la ciudad de Sangolquí a 22 km de Quito provincia de Pichincha.

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, es un centro de educación superior que cuenta actualmente con cinco sedes, las cuales están ubicadas en: Sangolquí que es el campus matriz, ESPE campus de Latacunga, el IASA II ubicada en la Hacienda Zoila Luz en la Provincia de Santo Domingo de los Tshachilas, Unidades Académicas Especiales la misma que está

conformada por: ESMIL (Escuela Militar Superior), ESSUNA (Escuela Superior Naval) y ESMA (Escuela Superior Militar de Aviación); y por la unidades de gestión de Tecnologías conformada por ESFORSE (Escuela de Formación de Soldados del Ejército), IWIAS (Escuela de IWIAS) y el ITSA (Instituto Superior Aeronáutico) (ESPE, 2017).

Según el informe que levanta la Unidad de admisión y registro cada año, "... la población estudiantil para el año 2017 en todas las sedes a nivel nacional que posee la universidad, es de 14.780 estudiantes" (ESPE, 2017). Sin embargo se ha considerado tomar los centros de estudio con mayor concentración de estudiantes los cuales son el Campus Matriz ubicado en Sangolquí y Hacienda "El Prado" IASA, que cuentan con un 70% de la población estudiantil, lo que corresponde a 10.408 estudiantes.

El presente estudio se enfoca en la población estudiantil universitaria, debido a que este sector de la población forma parte de las zonas de mayor vulnerabilidad en cuanto a inclusión financiera se refiere, por lo cual se ha tomado la iniciativa de realizar una investigación que ayude a determinar el nivel de acceso, uso y educación financiera que los jóvenes universitarios poseen con respecto a los diversos productos y servicios financieros que ofrece el sistema.

Se ha tomado mayor énfasis en enfocar la investigación a los estudiantes que se encuentran cursando los niveles de octavo y noveno semestre, pues es en esta etapa en donde los jóvenes necesitan conocer sobre el sistema financiero ya sea para la administración de proyectos de emprendimiento o para el mejor desarrollo de sus finanzas, por ser quienes se encuentran finalizando sus estudios profesionales, y se incorporan al mundo laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías de soporte

2.1.1. Teoría de Inclusión Financiera

La inclusión financiera se ha convertido en un tema vital para las agendas económicas y sociales de los países gracias a su contribución a la reducción de la pobreza. Para (Honohan, 2003, pág. 32) “...un sector financiero más desarrollado permite que la distribución del ingreso sea mejor y con ello la calidad de vida de los agentes”. En efecto, el sector financiero proporciona instrumentos que permiten que los agentes tengan más orden y control para suplir sus necesidades.

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI) “...los países en donde el sector financiero es más desarrollado, las instituciones son más sólidas, las políticas macroeconómicas son acertadas; están en mejores condiciones de beneficiarse de la globalización financiera y que se vean afectados por la inestabilidad” (Figaredo, 2017, pág. 102).

En contraste, en regiones como América Latina con un sistema financiero en proceso de desarrollo, se han requerido más esfuerzos por parte de los entes gubernamentales con el fin de mejorar la inclusión financiera implementando políticas macroeconómicas, como “...mantener una inflación baja, implementar tecnología y ofrecer una mejor educación financiera para que los agentes confíen y utilicen más el sistema financiero” (Figaredo, 2017, pág. 104).

La protección del consumidor y la educación financiera pueden contribuir a mejorar la eficiencia, la transparencia, la competencia y el acceso en los mercados financieros minoristas

reduciendo las asimetrías de información y los desequilibrios de poder entre proveedores de usuarios de servicios financieros (Anaya, 2016).

Cuando los clientes están mejor informados acerca de los términos y condiciones de los servicios financieros pueden elegir qué producto prefieren y, de ese modo, estimular la competencia. “...los clientes informales pueden optar por el producto que se adapta mejor a sus necesidades y, por lo tanto, incentivar a los proveedores rivales de servicios financieros a diseñar productos mejores” (Honohan, 2003, pág. 36).

Es por esta razón que el Banco Central del Ecuador presenta cuales son las condiciones que se debe generar en el entorno social para establecer una adecuada inclusión financiera, la misma que se presenta a continuación.

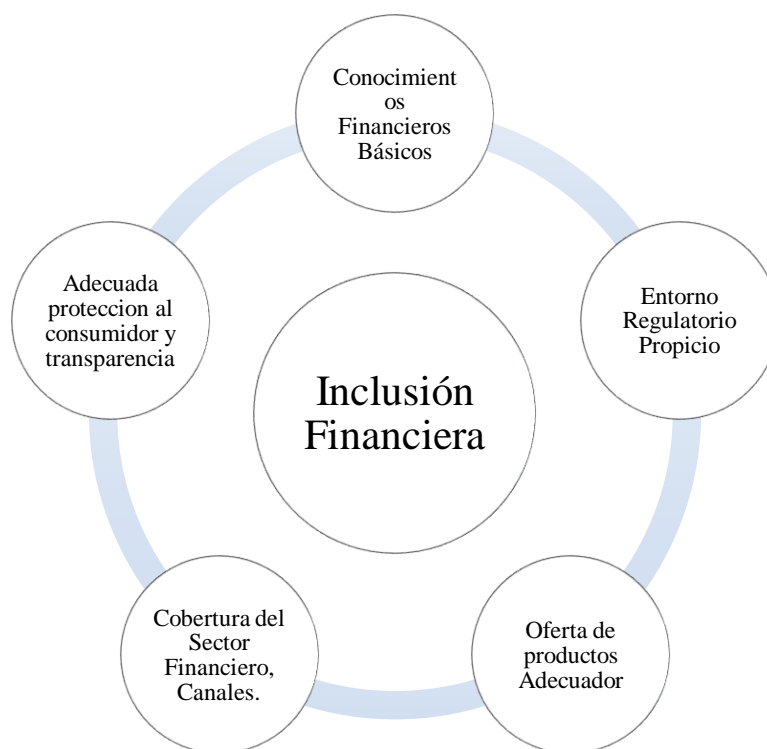


Figura 1. Condiciones para la inclusión Financiera
Fuente: (BCE, Haciendo Inclusión Financiera, 2016, pág. 48)

El artículo de (Guerrero, Focke, & Rossini, 2010, págs. 33-38) señala que: “...un sistema financiero bien desarrollado es prerrequisito para un real crecimiento económico y el alivio de la pobreza”. Por lo tanto debe existir un fortalecimiento y profundización de los servicios financieros como parte de una estrategia para potencializar el desarrollo de los sectores de menores ingresos, especialmente de las economías rurales, con el fin de lograr el acceso adecuado y oportuno a una amplia variedad de servicios y productos financieros de calidad, que satisfagan las necesidades de todos los segmentos de la población, a través de la creación de programas que vinculen a la población excluida al sistema financiero (Figaredo, 2017).

2.1.1.1. Dimensiones de la inclusión financiera

De la definición de inclusión financiera se derivan dos dimensiones básicas que son acceso y uso de servicios y productos financieros, considerándoles a estos términos como dimensiones que se enfocan en la demanda y oferta del sistema financiero. De la misma manera existe una tercera dimensión que es la educación financiera, la cual se deriva del concepto de barrera, pues se constituye principal limitante para acceder al sistema financiero.

Según (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016, pág. 4) “El término acceso hace referencia a la capacidad para utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras formales, tales como apertura de cuentas bancarias, acceso a créditos y acceso a diferentes medios de pago”.

Por otro lado el término uso según (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016, pág. 4) hace referencia a “... la profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros; la determinación del uso requiere reunir detalles acerca de la regularidad, frecuencia y duración del uso en el tiempo”.

Las dimensiones de acceso y uso a través de sus indicadores en su conjunto permiten llegar a determinar el nivel de inclusión financiera que posee la población. Cada uno de los indicadores mide el grado de acceso y uso que el cliente tiene sobre los productos y servicios financieros. En la tabla 1 se muestran los indicadores de cada dimensión.

Tabla 1
Indicadores de inclusión Financiera

Acceso	Personas con productos de depósito (Porcentaje de la población adulta que cuenta con al menos un producto de depósito o ahorro)
	Personas con financiamiento (Porcentaje de la población adulta que tiene contratado al menos un producto de crédito formal)
Uso	Uso de canales de atención al cliente (Número de oficinas por cada 10 mil adultos)
	Cobertura de infraestructura por unidad administrativa (Porcentaje de municipios con al menos una oficina)
	Frecuencia de uso (Porcentaje de frecuencia en el uso de una cuenta formal por % de adultos).

Fuente: (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016)

Sin embargo estos indicadores ayudan a determinar las limitantes que la población encuentra para acceder a sistema financiero, según (Roa, 2013) manifiesta que: “...la falta de acceso es evidente entre aquellos que al no encontrar instrumentos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, se ven excluidos de la participación en el sector financiero formal”. Y en cuanto al uso (Beck & De la Torre, 2007) menciona que: “...la decisión de no utilizar servicios financieros viene determinada por las preferencias temporales y las oportunidades de inversión que posee el cliente”.

Por otra parte (Beck & De la Torre, 2007) afirma que “... la naturaleza de las limitaciones o barreras suele ser geográfica (zonas rurales remotas y dispersas), socioeconómica (costos altos, discriminación de género, étnica u otra, etc.) y de oportunidad (falta capacitación o participación en programas de educación financiera)”. Por lo cual se constata que estos factores sociales y

económicos son parte de las principales causas para la falta de inclusión financiera, pues la presentación de productos y servicios financieros ineficientes y caros dejan excluido a la población que desearía formar parte del sistema financiero.

2.1.1.2. Alianza para la Inclusión Financiera

La Alianza para la Inclusión Financiera “Es una red mundial conformada por más de 90 países, donde cada miembro es encargado de formular políticas para propiciar la Inclusión Financiera, entre las que se destacan aquellas iniciativas de normativa para regular la actividad del sistema financiero” (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016, pág. 18). Su principal objetivo “...es incrementar e incentivar el acceso a servicios financieros adecuados a la población, particularmente para aquellos que están excluidos y subatendidos del sistema financiero formal” (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016, pág. 19).

En la zona de América Latina y el Caribe, los países que participan de una u otra forma en esta Alianza son: Colombia, El Salvador, Ecuador, Paraguay, Brasil, Haití, Surinam, Trinidad y Tobago, México, Bolivia, Honduras, República Dominicana, Perú, Chile, Uruguay, Jamaica, Guatemala, Panamá, Nicaragua, Venezuela y Costa Rica (Ortiz Montes & Núñez Tabales, 2017, pág. 49).

La alianza para la inclusión financiera es considerada un organismo que permite el intercambio de conocimientos e información para la elaboración de políticas de inclusión financiera, dirigidas a los países que poseen la mayor parte de la población sin acceso al sistema financiero y con altos niveles de pobreza.

De esta manera la AFI cuenta con el apoyo de organismos que se encuentran comprometidos con la inclusión financiera los mismos que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2
Organismos comprometidos con la Inclusión Financiera

ORGANISMO	AÑO CREACIÓN	ÁMBITO GEOGRÁFICO	MISIÓN
Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF)	1944	188 países	Dar préstamos a Gobiernos de países de ingreso medio o bajo que puedan pagarlo
Asociación Internacional de Fomento (AIF)	1960	173 países	Conceder préstamos a interés cero o donaciones a Gobiernos pobres
Grupo Banco Mundial GBM Corporación Financiera Internacional (CFI)	1944	188 países	Acabar con la pobreza extrema y promover la prosperidad
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI)	1988	181 países	Motivar la IED en países emergentes, apoyar el crecimiento económico, reducir la pobreza y otorgar seguros
Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI)	1966	151 países	Servicios de conciliación y arbitraje
Alianza para la inclusión Financiera (AFI)	2008	90 países en desarrollo	Formular políticas de intercambio de conocimientos
Grupo Consultivo de ayuda a la Pobreza (CGAP)	1995	34 instituciones que actúan globalmente	Mejorar la vida de los pobres creando soluciones innovadoras
Consejo Nacional para la inclusión Financiera (CONAIF)	2011	México	Gestionar la Política de Inclusión Financiera

Fuente: (Ortiz Montes & Núñez Tabales, 2017, pág. 49)

2.1.1.3. Grupo Consultivo de Ayuda a la Pobreza (CGAP)

El CGAP es una alianza global de 34 organizaciones líderes que buscan mejorar la inclusión financiera en los países que más lo necesitan. Se constituyó oficialmente en el año 1995 con la participación de 10 miembros donantes bilaterales y multilaterales, pero actualmente está formada por organizaciones como: la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), el Banco de Desarrollo Africano

(AFDB), el Banco de Desarrollo de Asia (ADB), el Banco Europeo de Inversión (EIB), la Comisión Europea, la Fundación MasterCard o el Banco Mundial, entre otras (Mukherjee, 2005, pág. 46).

El CGAP tiene con principal objetivo desarrollar soluciones innovadoras a través de investigaciones, y el compromiso activo con los proveedores de servicios financieros, políticos y financiadores. Es creador de un Portal de Microfinanzas, el cual es fuente principal de información de temas relacionados a la inclusión financiera, con especial énfasis en temas relacionados a los países de América Latina y el Caribe (Mukherjee, 2005).

2.1.2. Desarrollo financiero

El desarrollo financiero es parte fundamental de las economías, que se da a partir de nuevas combinaciones como la introducción de un bien nuevo, un nuevo método de producción, un nuevo mercado, una nueva fuente de producción o una nueva forma organizativa, donde los servicios financieros pasan a ser parte fundamental para realizar estas combinaciones (Schumpeter, 1995, pág. 105).

Según (Levine, 2013, pág. 34) "... los sistemas financieros desempeñan un papel relevante al estimular el crecimiento económico". Las vías a través de funciones financieras pueden afectar al crecimiento económico: la acumulación de capital, su productividad y la innovación tecnológica, a mayor grado del desarrollo financiero el crecimiento de un país es mayor. Los bancos y otros intermediarios financieros proveen valor agregado a través de diversos mecanismos como:

- Uso de tecnología que permiten la reducción de costos de captación de depósitos.
- Generación de información sobre nuevas oportunidades de inversión
- Programas de educación financiera

“El desarrollo financiero de los países está asociado con una mayor difusión de la información financiera (instituciones que facilitan información crediticia a la entidades del sistema financiero) que permite la expansión de los servicios financieros” (Salazar Cantú & Rodríguez Guajardo, 2017, pág. 51).

Por lo tanto las funciones desempeñadas por el sistema financiero “...afectan el crecimiento del país, al influir en los niveles de formación de capital, alterando la tasa de ahorro y reasignando el crédito entre las diferentes tecnologías que producen capital” (Salazar Cantú & Rodríguez Guajardo, 2017, pág. 53).

2.1.3. Educación Financiera

Una sociedad que no sabe cómo planear sus ingresos y gastos, que no posee una cultura de ahorro y desconoce cómo adquirir deuda responsablemente, no puede mejorar su bienestar social, y tampoco contribuye de manera eficiente al desarrollo económico de su país, pues la educación financiera ofrece a los individuos los conocimientos y las habilidades que necesitan para alcanzar su máximo potencial de desarrollo humano (Salazar Cantú & Rodríguez Guajardo, 2017).

Existe una correlación entre la cultura financiera y la educación financiera, (Amezcuca, Arroyo, & Espinosa, 2014, pág. 51) mencionan que: “...a menor nivel de educación financiera corresponde un menor grado de cultura financiera y por consiguiente menor bienestar social y desarrollo económico”.

Los individuos deben estar conscientes de la importancia de su formación en relación con el manejo responsable del dinero, de los factores que pueden afectar sus decisiones y de las consecuencias que se generan. (Microfinance Opportunities, 2016, pág. 5) Afirma que: “...es

importante diferenciar entre tres términos tradicionalmente utilizados en la educación financiera y que pese a estar relacionados no significan lo mismo”.

Tabla 3

Términos relacionados con educación financiera

Educación financiera	Se refiere al conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que los individuos adopten las mejores prácticas de manejo de dinero en lo que se refiere a 5 campos fundamentales: Ingreso, Gasto, Ahorro, Endeudamiento e Inversión.
Alfabetización financiera	Es la habilidad de poseer juicio formado para tomar buenas decisiones con respecto al uso y manejo de dinero
Capacidad financiera	Es el contexto de realidad en donde se aplica la educación y alfabetización financiera ya que de ellas se deriva la toma de decisión efectiva sobre lo que conviene o no en término de gestión de dinero.

Fuente: (Microfinance Opportunities, 2016, pág. 10)

La educación financiera es definida por la (OCDE, 2016, págs. 62-78) como “...el proceso a través del cual los usuarios mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros, desarrollan habilidades para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras y adoptan acciones para mejorar su bienestar financiero”.

Existen tres razones por la cual es importante la educación y cultura financiera: “Creciente transferencia de riesgos a los hogares, Incertidumbre y sofisticación del panorama financiero, y bajo nivel de conocimiento financiero y capacidad financiera de los individuos” (OCDE, 2016, pág. s/n).

2.2. Marco Referencial

2.2.1. Global Findex

Global Findex es “...una base de datos creada por el Banco Mundial y ofrece información homogénea para 147 países y cubre alrededor del 97% de la población mundial” (Global Findex, 2017).

La base de datos que presenta el Global Findex es un conjunto de datos recolectados a nivel mundial, sobre aspectos de inclusión financiera, esta recopilación de datos se realiza bajo encuestas a nivel nacional de más de 150,000 adultos en más de 140 economías.

(Global Findex, 2017, págs. 2-4) Afirma que: “La inclusión financiera está en aumento a nivel mundial, la base de datos 2017 muestra que 1.200 millones de adultos obtuvieron una cuenta desde 2011, incluidos 515 millones desde 2014”.

Entre 2014 y 2017, la proporción de adultos que tienen una cuenta en una institución financiera o un servicio de dinero móvil aumentaron a nivel mundial desde 62% a 69%. En las economías en desarrollo, la proporción aumentó del 54% al 63% (Global Findex, 2017, págs. 5-9).

Según la encuesta realizada por el Global Findex, se pudo establecer que el 55% de los latinoamericanos poseen una cuenta en una institución financiera al año 2017. “...Países como Brasil y Chile se encuentran sobre el promedio de la región, mientras que países como Colombia y Ecuador están por debajo de la media; en el Ecuador el 51% de las personas tienen una cuenta en una institución financiera” (Global Findex, 2017, pág. 12).

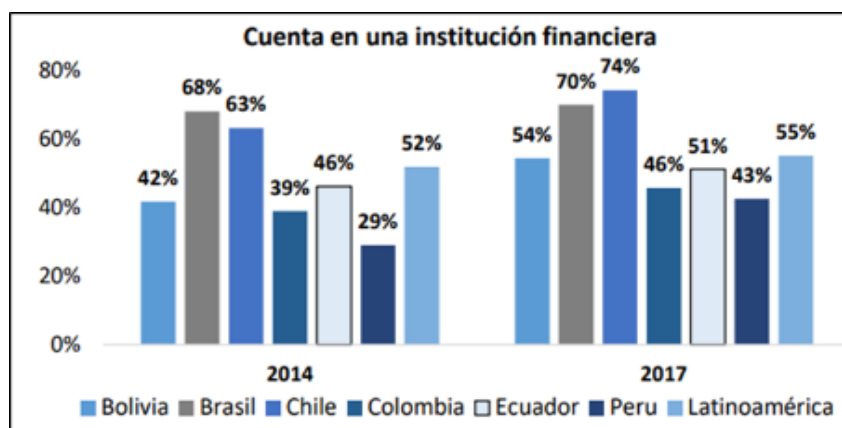


Figura 2. Incidencia de cuentas de ahorros

Fuente: (Global Findex, 2017, pág. 12)

En el Ecuador, así como en varios países de la región, el acceso a una cuenta en una institución financiera ha venido creciendo desde el año 2014 hasta el 2017. Para el caso del Ecuador según la encuesta del (Global Findex, 2017, págs. 9-11) “...el acceso a una cuenta en una institución financiera para la población mayor a 15 años es del 51%, para el caso de las mujeres mayores a 15 años en particular, es del 43%, mientras que para los hombres mayores a 15 años es del 60%”.

En relación al nivel de educación que poseen se puede evidenciar que existe un 41% de la población mayor a 15 años que posee una cuenta en el sistema financiero y el 48% de la población mayor a 15 años que vive en las zonas rurales posee cuenta en una institución formal.

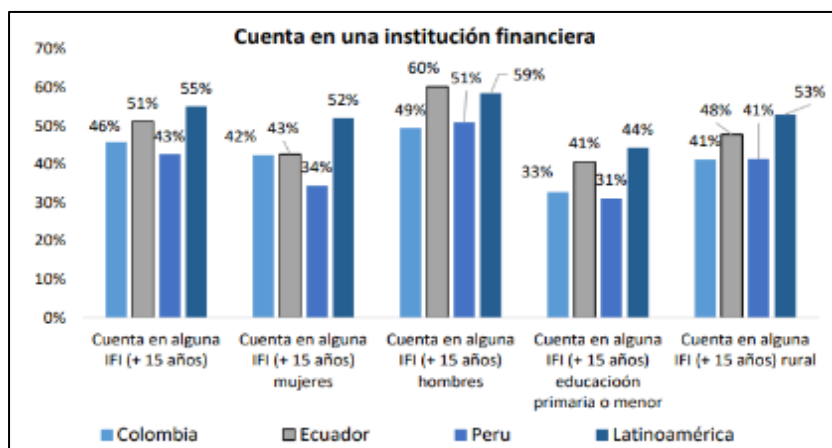


Figura 3. Incidencia de cuenta de ahorro por variables

Fuente: (Global Findex, 2017)

Otro criterio importante fue el acceso a productos de ahorro y crédito, por lo que se pudo evidenciar que según el (Global Findex, 2017, pág. 3) “...el 38% de los latinoamericanos afirmó haber ahorrado dinero durante el transcurso del último año, Chile y Bolivia resaltan como los países con mayor ahorro de la región, con índices del 49% y 55% respectivamente”. Por otro lado, en el Ecuador, solo el 34% de la población mayor a 15 años ahorro dinero en el último año lo cual lo ubica por debajo de la media.

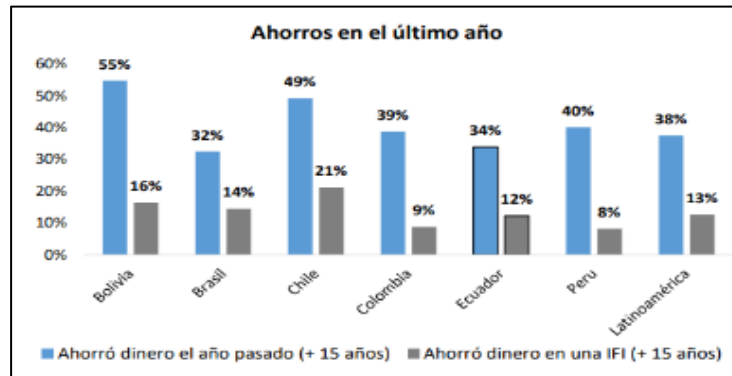


Figura 4. Acceso a productos de ahorro
Fuente: (Global Findex, 2017, pág. 13)

Según la gráfica anterior, en el Ecuador para el año 2017 existe un 12% de la población que ha accedido a productos de ahorro en instituciones financieras formales, situación que evidencia los bajos niveles de acceso al sistema formal, evidenciando una preferencia por los mecanismos de ahorro informales, como mantener el dinero ahorrado en casa o guardado por un familiar o amigo.

Así mismo en el Ecuador los niveles de ahorro que ha mantenido la población durante los últimos años ha ido descendiendo, pues para el año 2011 un 15% de la población accedió a mecanismos de ahorro, sin embargo para el año 2017 tan solo el 12% optó por acceder a un sistema formal para mantener sus ahorros. Según el (Global Findex, 2017, pág. 4) menciona que: “...existen diferentes factores que determinan la incidencia de ahorro en la población, como lo es la cultura ahorro y el nivel de ingreso, lo cual condiciona su capacidad de ahorro”.



Figura 5. Ahorro en IFIS Formales
Fuente: (Global Findex, 2017, pág. 13)

Este análisis tuvo como resultado que se vea reflejado el uso de cuentas de ahorro por parte de los ecuatorianos. Por lo que se hizo un análisis comparativo entre el año 2014 y el año 2017, teniendo como resultado que para el año 2014 el 85% de la personas encuestadas, demostraron haber tenido movimientos en una cuenta de ahorros, mientras que para el año 2017, del 51% de personas que había manifestado tener una cuenta de ahorros, solo el 64% menciono haber tenido movimientos bancarios (Global Findex, 2017).

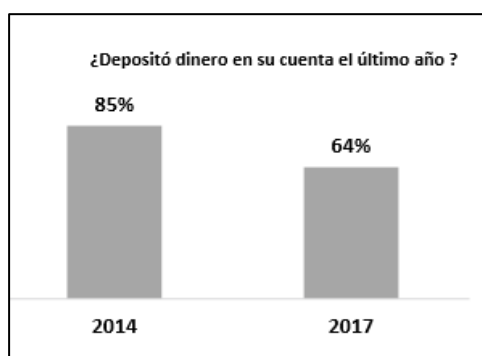


Figura 6. Utilización de cuentas bancarias

Fuente: (Global Findex, 2017, pág. 13)

Según un estudio del Banco Mundial, se menciona que en el Ecuador una de las fuentes principales de financiamiento de la población Ecuatoriana son los préstamos. Es así que durante los últimos 3 años el porcentaje de préstamos que han solicitado los ecuatorianos a una institución financiera formal ha sido para el año 2011 del 11%, para el 2014 del 13% mientras que para el año 2017 este bajo al 12%, dando lugar a que las fuentes de financiamiento sea a través de medios informales (Global Findex, 2017).

Para el 2017, se muestra que el 13% de la población ha solicitado un préstamo a través de un medio informal como lo es préstamos a familiares y amigos, o chulco, mientras que solo el 12% de la población acudió a una institución financiera para pedir un préstamo.

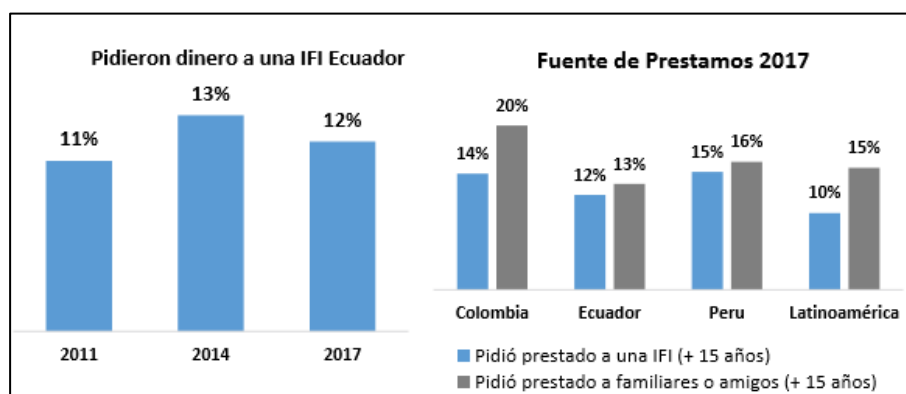


Figura 7. Fuentes de préstamos de la población Ecuatoriana

Fuente: (Global Findex, 2017, pág. 13)

Otra herramienta importante mencionada en la encuesta fue el acceso a tarjetas de crédito y de débito. En el Ecuador se pudo evidenciar que este acceso es bajo, sin embargo se menciona que esta tendencia no se encuentra definido. Según el (Global Findex, 2017, págs. 6-8) menciona que: “...del 2011 al 2014 el porcentaje de personas con tarjeta de crédito bajo del 10% al 6%, mientras que del 2014 al 2017 se evidencia un incremento del 6% al 9%”.

En relación con el acceso a la tarjeta de débito según las gráficas presentadas por el Global Findex, se observa que la tenencia de este medio ascendió, del 17% en el año 2011 al 28% al año 2017, situación que evidencia la preferencia que posee la población sobre la tarjeta de débito como herramienta para el manejo del efectivo que posee en la cuenta.

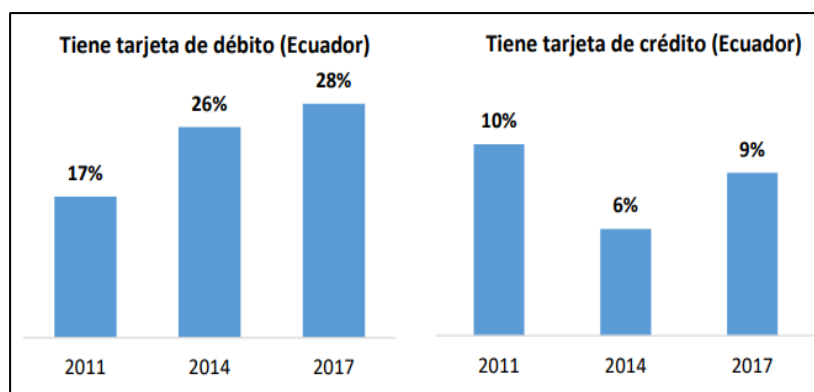


Figura 8 Acceso a tarjetas de crédito y débito

Fuente: (Global Findex, 2017)

De esta manera, según la encuesta realizada por el (Global Findex, 2017), se puede evidenciar la tenencia de acceso y uso de los productos y servicios financieros de la población Ecuatoriana, y la evolución que ha tenido durante los tres últimos años.

Otro mecanismo que menciona el Global Findex en su encuesta es el uso del internet como medio para realizar transacciones financieras, por lo que para el año 2017 se evidencio que el 11% de la población Latinoamérica habían utilizado el internet como medio para realizar pagos durante los últimos años. Para el caso del Ecuador, las personas mayores de 15 años mencionaron que, tan solo el 6% había utilizado el internet para realizar pagos, mientras que el 10% utilizaron para realizar pagos y comprar en línea.

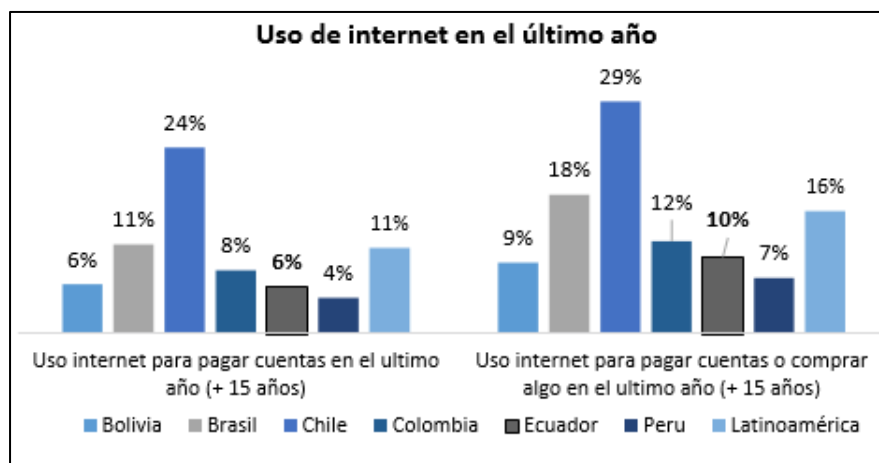


Figura 9 Uso de Internet como medio de pago

Fuente: (Global Findex, 2017)

Así mismo se deriva el uso del teléfono celular como herramienta para acceder al sistema financiero. En el Ecuador, según (Global Findex, 2017) se identifica que: "...tan solo el 5% de la población encuestada utiliza el celular para acceder a una institución financiera a través de la banca virtual, y tan solo el 3% posee dinero electrónico en su dispositivo celular (banca móvil)".

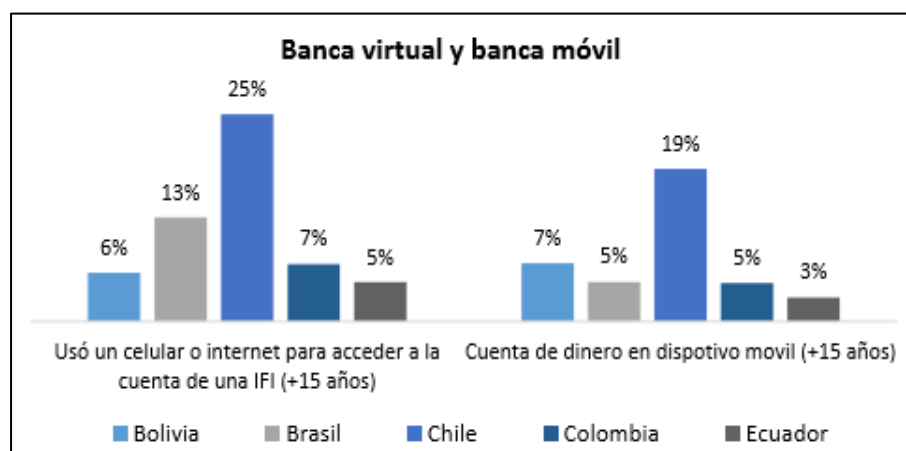


Figura 10 Uso de banca virtual y banca móvil

Fuente: (Global Findex, 2017)

2.2.2. Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible “Una oportunidad para América Latina y el Caribe”, fue aprobada por la asamblea general de las Naciones Unidas en el año 2015, “...que tiene como visión consolidar y transformar a la economía de cada nación, a través de su desarrollo sostenible durante los próximos 15 años” (Naciones Unidas, 2018). La agenda muestra una hoja de ruta que será el punto de partida para cada país de América Latina y el Caribe, pues se abordan temas altamente significativos para cada nación, como lo es la erradicación de la pobreza, el crecimiento económico inclusivo y participativo y la disminución de desigualdades en todas sus dimensiones (Naciones Unidas, 2018).

La agenda plantea 17 objetivos y 169 metas interrelacionados entre sí, que buscan el desarrollo sostenible, armónico e inclusivo de cada pueblo que conforma las naciones unidas, dirigidos hacia temas referente a lo económico, social y ambiental. Esta agenda compromete a promover los medios necesarios para la adecuada implementación de los programas de desarrollo, y hacia la construcción de sociedades más inclusivas y sostenibles (Naciones Unidas, 2018).

Entre los objetivos que trata la agenda podemos mencionar a la erradicación de la pobreza y del hambre, garantizar la salud y educación de calidad, promover la igualdad de género, otorgar servicios básico de calidad, como agua limpia y energía asequible, promover el trabajo decente y el crecimiento económico, promover el desarrollo de la industria, y el desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles, garantizar el consumo y producción responsable, promover acciones para el cuidado del medio ambiente, vida submarina y vida de los ecosistemas, y finalmente promover la paz entre las naciones y acciones de justicia (Naciones Unidas, 2018).

Como parte de la investigación, se destacan algunos objetivos que son base necesaria para el desarrollo del presenta tema, como lo es el objetivo uno, que busca la erradicación de la pobreza, en el cual manifiesta que para poner fin o disminuir los índices de pobreza, es necesario generar mecanismos que permitan un desarrollo económico inclusivo, a través de empleos sostenibles que atiendan a segmentos de la población vulnerable, logrando generar fuentes de ingresos en zonas que no son atendidas y excluidas del sistema financiero.

De igual manera se destaca el objetivo cuatro, que busca garantizar educación de calidad, a través de programas que promuevan el aprendizaje igualitario, equitativo e inclusivo. El objetivo es garantizar una educación de calidad, inclusiva y asequible, otorgándoles herramientas necesarias para que la población tenga la capacidad de ser parte activa en la sociedad, a través de la generación de ideas innovadoras que permitan solucionar problemas económicos, sociales o ambientales.

Se considera al objetivo ocho, que trata sobre el desarrollo de mecanismos para promover el crecimiento económico sostenible, a través del trabajo decente, que sea inclusivo y asequible para todos. Este objetivo busca crear las condiciones y el ambiente necesario para que las personas

accedan a un trabajo de calidad, de manera que logren atender y satisfacer sus necesidades económicas.

Finalmente, el objetivo 10 promueve la reducción de las brechas de desigualdad que existen entre los países, a través de la disminución de los índices de pobreza, y el acceso de toda la población a los servicios básicos, de educación y financieros de calidad. Por lo tanto este objetivo busca impulsar a la creación de políticas que atiendan las necesidades de toda la población, en especial, de aquellas zonas más vulnerables y excluidas.

2.2.3. IV Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera

FELABAN 2018.

La federación Latinoamérica de Bancos FELABAN, es una institución sin fines de lucro que busca fomentar y facilitar el dialogo entre las entidades financieras de los países de América Latina, con el objetivo de contribuir el desarrollo económico, la participación de la población para la integración económica, y el acceso de los grupos de la población de menores ingresos a los servicios financieros (FELABAN F. , 2018).

La Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN junto con el Comité de Inclusión Financiera y el Comité de Educación Financiera, se encuentra llevando a cabo desde hace tres años, congresos que promuevan la integración de los países de Latinoamérica con temas relacionados a la inclusión financiera. Para septiembre del 2018, se desarrolló en la ciudad de Panamá el IV “Congreso latinoamericano de educación e inclusión Financiera”, que tuvo como objetivo compartir ideas que promuevan el mejoramiento de la educación e inclusión financiera en América Latina, a través del manejo adecuado de sus finanzas, ahorro y optimización del dinero.

2.2.3.1. Inclusión financiera en América Latina 2018.

En relación a inclusión financiera, se destacó la evolución e impacto que han generado las acciones para la inclusión financiera en el desarrollo económico de América Latina, observándose una tendencia a la reducción en los niveles de exclusión al sistema financiero.

Sin embargo se mencionó que aún existen características económicas, sociales, culturales y geográficas de cada país de la región, que condicionan y restringen el acceso a los productos y servicios financieros formales, por lo que se evidencia que el acceso a los servicios ha permitido el crecimiento de uso de los canales no tradicionales, como lo es el caso de los corresponsales no bancarios, debido a que se encuentran más cercanos a la población marginada (FELABAN F. , 2018).

Por otro lado existe una relación positiva entre la inclusión financiera y la penetración de los servicios de telecomunicaciones. La ampliación de la infraestructura tecnológica a través de los dispositivos móviles, ha permitido el avance de la inclusión financiera; pues gracias a la disminución de costos operativos y la eficiencia de la transmisión de información se promueve con mayor énfasis la oferta de productos y servicios financieros.

A continuación se presenta una gráfica que muestra el nivel de participación que tienen los diferentes canales de atención al cliente en la población Latinoamericana para el año 2017.

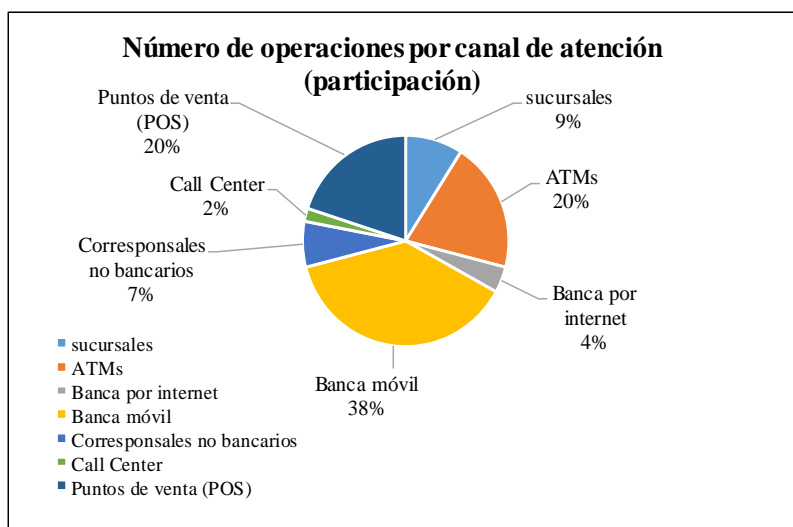


Figura 11. Operaciones por canal de atención al cliente

Fuente: (FELABAN F. , 2018, pág. 9)

2.2.3.2. Educación financiera en América Latina 2018.

En el IV Congreso del (FELABAN F. , 2018) menciona que “... el acceso a servicios financieros es una forma de tener economías más formales, más modernas y eficientes; y uno de los factores cruciales para lograr eso es justamente la educación financiera”. Es por esta razón la importancia de crear programas de educación financiera, pues ayuda está a fomentar la competencia de habilidades para escoger productos financieros y contribuye a la estabilidad del sistema financiero.

Uno de los puntos que deben enfocarse los programas, es en el tipo de lenguaje que se utiliza y el estilo de aprendizaje de la audiencia meta a la que se quiere llegar, de manera que permita tener mayor acercamiento al público. La Federación Latinoamericana de Bancos cuenta para el año 2018 con la participación de 15 países de América Latina entre ellos el Ecuador, para la presentación de iniciativas de programas de Educación financiera.

La presentación de iniciativas contribuyó a la creación de programas de educación financiera, con un alcance territorial de 68,3% a nivel nacional de cada país participante. Para el año 2017 se

contó con la creación de 86 programas de educación financiera, mientras que para el año 2018 esta cifra aumento a 145 programas (II Informe regional sobre educación Financiera IV CLEIF Panamá, 2018).

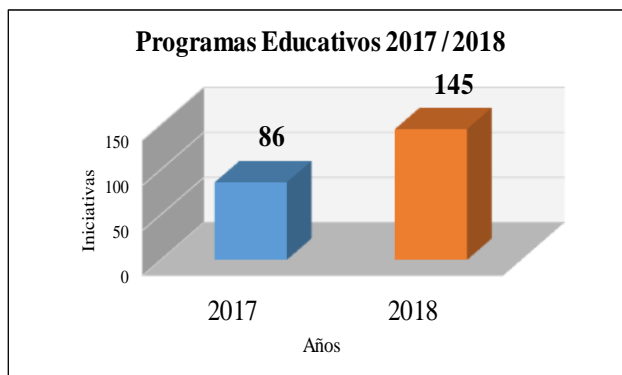


Figura 12 Creación de programas educativos

Fuente: (II Informe regional sobre educación Financiera IV CLEIF Panamá, 2018, pág. 4)

La cobertura de audiencia de los programas de educación financiera en los países de América Latina se encuentra segmentado de tal forma que evidencia que el público objetivo preferido es la audiencia heterogénea con un 48% del total de la población, mientras que los jóvenes que participan en estos programas tan solo representan el 10,1%, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

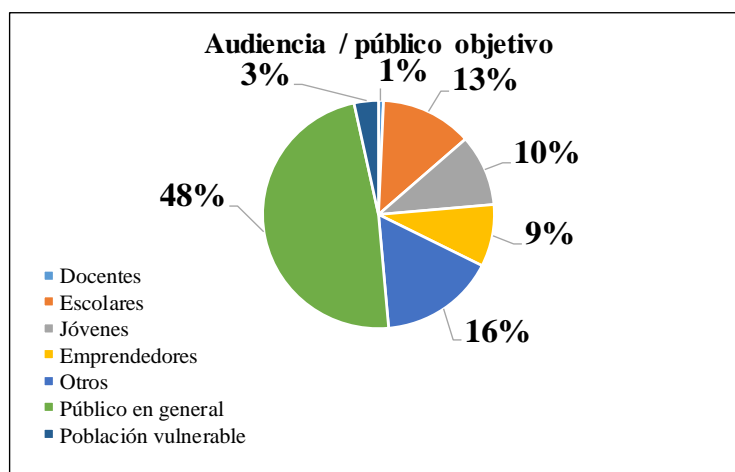


Figura 13 Público objetivo de programas de educación financiera

Fuente: (II Informe regional sobre educación Financiera IV CLEIF Panamá, 2018, pág. 13)

2.2.4. Programa Banca de las Oportunidades Colombia

El programa realizado por la Banca de Oportunidades y la Superintendencia de Colombia, es una investigación que tiene como objetivo poder determinar el nivel de inclusión financiera que posee la población colombiana, este estudio abarca en gran magnitud a todos los segmentos de la población, por lo que presenta una observación detallada de cómo se encuentra la inclusión en todo el país; identificando aquellas áreas vulnerables que no han sido atendidas (Banca de Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2017).

La investigación levanta la información necesaria, a través de encuestas, que tiene como enfoque principal determinar aspectos que son relevantes en cuanto a educación e inclusión financiera se refiere. De esta manera ha logrado alcanzar las siguientes cifras que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 4
Cifras de Inclusión Financiera Colombia 2017

Cifras de Inclusión Financiera en Colombia	El indicador de inclusión financiera subió al 80,1 %. 27,1 millones de adultos tenían un producto financiero.
	El indicador de inclusión financiera es mayor en los adultos entre 26 y 40 años (87,8%) y los jóvenes entre 18 y 25 años del 53,9%.
	El 75,6% de los adultos tenía al menos un producto de depósito
	El 44% de los adultos tenía al menos un producto de crédito

Fuente: (Banca de Oportunidades Colombia, 2017, pág. 22)

En relación con a la inclusión financiera que poseen los jóvenes en Colombia, en el Reporte realizado por la (Banca de Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, pág. 18) se menciona que: "...3,7 millones de habitantes en Colombia considerados como adultos jóvenes entre 18 y 25 tiene acceso algún producto financiero, lo que evidencia que este segmento de la población ha tenido mayor crecimiento porcentual promedio, del 20,8% entre 2014 y 2017".

Para el año 2017 entre los productos que tuvieron mayor penetración entre la población Colombiana se encuentra "...la cuenta de ahorro donde el 77,8% de adultos tenían al menos una cuenta de ahorro, el 6,9% tienen acceso a la tarjeta de crédito y 4,1% accede a créditos de consumo" (Banca de Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, pág. 21)

2.2.5. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú

El sistema financiero Peruano ha tenido un crecimiento económico constante en los últimos diez años, pues según el estudio de la (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2017, pág. 56) de la República del Perú "...las colocaciones crecieron en 4,3 veces y los depósitos en 3,0 veces, esto consolida su desempeño en términos de eficiencia y estabilidad, sin embargo todavía las brechas respecto de la profundidad y acceso son distantes a las de otros países".

De esta manera el gobierno del Perú establece que aún queda pendiente tareas por realizar en cuanto a inclusión financiera, como lo es lograr una mayor profundización y acceso a los sistemas financiero. Además se busca generar un mayor fortalecimiento de la estabilidad financiera que se vive en el país a través de la ampliación y rango de cobertura de la población, para proveer al sistema de una base de depósitos más estable y la diversificación de las fuentes de financiamiento de las instituciones financieras (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2017).

El reporte de indicadores de Inclusión Financiera de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones realizado por (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2017), muestra a través de la siguiente tabla la evolución que ha tenido los diferentes indicadores para medir el nivel de inclusión financiera que tiene el Perú, en la cual se puede evidenciar indicadores como, acceso y uso.

Tabla 5
Indicadores de Intermediación e Inclusión Financiera

Indicadores	dic-17
1. Uso a los servicios financieros	
1.1 Disponibilidad de la red de atención del Sistema Financiero	
Nº de Oficinas	4 653
Nº de Cajeros automáticos	24 892
Nº de Cajeros corresponsales (POS)	125 059
Nº de Establecimientos de Operaciones Básicas (EOB)	119
Nº de Puntos de atención por cada 100 mil habitantes adultos	756
Nº de Canales de atención por cada 1000 km ²	106
2. Acceso de los servicios financiero	
Número de deudores (miles)	6 669
Número de cuentas de depósito (miles)	57 564
Número de deudores por cada mil habitantes adultos	326
Número de deudores (persona natural) respecto de la PEA	39
Número de tarjeta-habientes respecto de la población adulta (%)	15

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2017)

Según el estudio realizado por (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2017), existe un nivel de vulnerabilidad de la población que se encuentra excluida, la misma que establece la dimensión de la edad. De esta manera se manifiesta que la situación de inclusión financiera en los jóvenes entre 18 y 25 años es crítico porque se encuentran en una etapa en la cual recién ingresan al mundo laboral y comienzan a tomar contacto con el sistema financiero, la seguridad social y el sistema de salud y, a pesar de no estar lo suficientemente familiarizados con estos sistemas, las decisiones que tomen en esa etapa afectarán su situación futura.

Entre algunas cifras de inclusión financiera que posee Perú para el año 2017 podemos mencionar las siguientes:

Tabla 6
Inclusión Financiera Perú 2017

Cifras de Inclusión Financiera en Perú	La inclusión financiera en el país alcanzó el 35,93% de la población para el año 2017
	Un 32,63% de las personas mayores a 18 años usa cuentas de ahorro, mientras que un 28,61% contaba con tarjeta de débito.
	Del 20,2% de personas que reportan tener una cuenta de ahorros, solo 14,5% son menores de 25 años, y 20,9% mayores de 65 años
	Las personas menores a 25 años de edad, el 85,5% señala no contar con una cuenta de ahorros y las mayores a los 65 años el porcentaje es similar, con un 79,1% reportando no contar con una cuenta

Fuente: (Asociación de Bancos del Perú, 2018, pág. 3)

2.2.6. Microscopio Global 2018

El Microscopio Global 2018 evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera en 5 categorías y 55 países, este reporte realiza un estudio sobre las prácticas y métodos que utilizan los gobiernos y los entes reguladores, en cuanto al adecuado uso de las tecnologías como canales propicios para la maximización de los niveles de inclusión financiera, pues se considera que inclusión financiera no solo se refiere a la cantidad de cuentas abiertas que existen, sino la definición de este concepto va más allá (Microscopio Global, 2018).

De acuerdo con la definición del (Centro para la Inclusión Financiera (CFI), 2018, pág. 35), “... la inclusión financiera significa el acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, lo que garantiza que los clientes posean capacidad financiera y que los servicios se brinden a través de un mercado competitivo y diverso”.

El (Microscopio Global, 2018) establece un modelo que genere un entorno propicio para la inclusión financiera en cinco dominios: Políticas públicas y apoyo del gobierno, Estabilidad e integridad, Productos y puntos de venta, Protección del consumidor e Infraestructura. Sin embargo para lograr el adecuado desarrollo de la inclusión financiera, se necesita la participación de actores clave como los bancos, instituciones financieras no bancarias y emisores de dinero electrónico.

Es por esta razón que el (Microscopio Global, 2018) se enfoca en realizar un análisis que logre comparar la inclusión financiera que existe en 55 países, pues considera que quienes solo se enfocan en ciertas áreas propician a que exista un desequilibrio en el mercado, limitando el acceso de ciertas áreas de la población al uso de servicios financieros de calidad.

La evolución de la tecnología, ha sido parte fundamental para la transformación de los canales de acceso y uso de los productos y servicios financieros. El internet y los distintos servicios móviles que ofrece el mundo tecnológico, acercan más a la población a tener un mejor nivel de inclusión financiera, a través de canales útiles y de fácil accesibilidad para los clientes.

Con la ayuda de la tecnología, se ha logrado crear grandes cambios en la infraestructura financiera, considerándose una herramienta fundamental para la prestación de servicios, mediante la creación de un sistema digital que permita contactar a sus clientes más potenciales, a través del uso de dispositivos móviles, según el (Microscopio Global, 2018)“...los dispositivos móviles se están convirtiendo en billeteras digitales, sistemas de transacciones en puntos de venta y cuentas bancarias virtuales”.

En la Tabla 7 se muestra el ranking de los 55 países que analiza el Microscopio Global 2018, y la puntuación que estos países han obtenido en este año.

Tabla 7

Rangos y puntuación por país

Rango/ 55	Países	Puntuación /100	Rango/ 55	Países	Puntuación /100
1	Colombia	81	=27	Senegal	52
2	Perú	78	30	Costa Rica	51
3	Uruguay	75	=31	Ghana	50
=4	India	72	=31	Jordania	50
=4	Filipinas	72	=31	Marruecos	50
6	México	70	34	Trinidad y Tobago	49
7	Indonesia	69	35	Turquía	48

CONTINÚA →

8	Chile	66	36	Egipto	45
=9	Argentina	64	=37	Nicaragua	44
=9	Brasil	64	=37	Vietnam	44
=11	Ruanda	62	39	Camerún	43
=11	Sudáfrica	62	=40	Bangladesh	40
13	China	61	=40	Nepal	40
=14	Paraguay	60	=40	Túnez	40
=14	Tanzania	60	=43	Camboya	39
=16	Panamá	59		República	
=16	Tailandia	59	=43	Dominicana	39
			=43	Etiopía	39
18	Bolivia	57	=43	Guatemala	39
=19 Ecuador	56		47	Madagascar	36
=19	Nigeria	56	=48	Uganda	34
=21	Honduras	55	=48	Venezuela	34
=21	Pakistán	55	50	Líbano	33
=23	El Salvador	54	51	Myanmar	31
=23	Jamaica	54	52	Haití	26
=23	Kenia	54	=53	Chad	25
26	Sri Lanka	53	=53	DRC	25
=27	Mozambique	52	55	Sierra Leone	22
=27	Rusia	52			

Fuente: (Microscopio Global, 2018)

Los países que se ubican en los primeros lugares con mayor puntuación en inclusión financiera son Colombia en el primer puesto con 81 puntos seguido de Perú con 78 puntos, mientras que Ecuador se ubica en el puesto 19 con 56 puntos de inclusión financiera, esto se debe a la falta de una estrategia nacional de inclusión financiera que establezca lineamientos que atiendan las necesidades que presenta la población excluida, al igual que los altos costos de los productos financieros que ofrecen las entidades, los mismos que limita el acceso de la población con bajos ingresos.

2.2.6.1. Inclusión financiera en Ecuador 2018

Según el estudio realizado por el (Microscopio Global, 2018), la inclusión financiera en el Ecuador es débil, esto se debe a la falta de coordinación por parte del gobierno, en la creación de estrategias que permitan el desarrollo sostenible de una inclusión financiera en el país.

Sin embargo se ha creado en el último año un plan nacional de desarrollo “Toda una vida” (2017-2021), el mismo que aborda temas sobre la inclusión económica financiera como una política para el país.

La falta de estrategias para el desarrollo de la inclusión financiera en el Ecuador, es considerado uno de los mayores desafíos que enfrenta el país, a esto se le suma el excesivo control de tasa de interés que enfrentan las entidades financieras en productos de crédito, lo que genera que se reduzca la demanda por parte de la población de bajos ingresos.

“...A partir de julio de 2018, las tasas máximas anuales oscilaron entre el 9,33 % para los préstamos corporativos productivos y el 17,3 % para los créditos de consumo hasta el 28,5 % para los microcréditos” (Microscopio Global, 2018, pág. 42). Es así que el sector popular y solidario, necesita un mayor control y supervisión por parte de entes reguladores con el fin de contrarrestar aquellas barreras que generan un sector financiero poco saludable.

2.2.7. Plan nacional de desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”

El plan nacional de desarrollo “Todo una vida”, es un proyecto que fue elaborado en los primeros 100 días de gobierno del presidente Ecuatoriano Lenin Moreno, el cual constituye una hoja de ruta para el país, que planifica y orienta a una inclusión participativa de todos los ciudadanos. El plan garantiza el acceso de las personas sobre los derechos, con visión integral e inclusiva, a través de políticas y programas que permitan el desarrollo social de cada ciudadano (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

El plan nacional de desarrollo 2017-2021, propone estrategias que orientan al país para los próximos tres años. Está dividido en tres ejes y nueve objetivos. El primer eje nos habla sobre los “Derechos para todos durante toda la vida”, es decir responde por los derechos humanos de forma individual y colectiva así como la interacción de los mismos con la naturaleza.

El segundo eje denominado “Economía al servicio de la sociedad”, nos habla sobre el desarrollo económico en beneficio de la sociedad. Y el tercer eje, que lleva por nombre “Más sociedad, mejor Estado”, impulsa a que la sociedad se vuelva más participativa e inclusiva (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

La presente investigación se basa principalmente en abordar el segundo eje que presenta el plan nacional de desarrollo “Toda una vida”, el mismo que busca poner a la economía al servicio de la sociedad, que garantice y responda a las necesidades de cada individuo, a través de políticas que permitan su desarrollo e inclusión. Por lo tanto el segundo eje del plan nacional de desarrollo, denominado como “Economía al servicio de la sociedad”, busca desarrollar políticas que permitan generar programas que impulsen el desarrollo de capacidades productivas de la sociedad, dentro de un entorno relacionado al Buen Vivir. Este eje busca consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario, y afianzar la dolarización, pues considera que es importante mantener un sistema económico financiero en la cual exista una participación inclusiva de cada uno de los actores de la sociedad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

El sistema económico debe garantizar una óptima administración, a través del adecuado funcionamiento del sistema financiero, que asegure que los flujos financieros que se produzcan, promuevan el desarrollo productivo, fomentando a la inclusión financiera, a través de un adecuado acceso de la población a los diferentes productos y servicios financieros.

Este objetivo se enfoca en generar inversiones que permitan desarrollar las capacidades productivas y sociales de la población, con el fin de que este tenga mayor conocimiento para ser parte activa y competitiva en una sociedad. Las capacidades que adquieran los usuarios podrán ayudar a crear mayor riqueza y más canales de producción.

El objetivo 5 de la igual manera se considera como base para esta investigación, pues busca impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Dentro de este objetivo se busca incentivar a la población para que desarrolle de mejor manera sus diferentes mecanismos de producción, a través de créditos que impulsen a la creación de emprendimientos, logrando fortalecer la producción nacional, a través de la inclusión de las zonas más vulnerables que generen mayor producción.

2.2.8. Estudio de Inclusión Financiera Ecuador 2017 RFD.

La Red de Instituciones financieras de Desarrollo RFD, desarrolló el proyecto para promover una política nacional que impulse a la inclusión financiera en todo el Ecuador. El objetivo es promover un entorno adecuado, que no solo se limite en el ámbito regulatorio, sino que permita crear mecanismos que logren potencializar las capacidades de la población ante los derechos y obligaciones con el sistema financiero. La finalidad de esta política es “...generar un modelo sostenible de desarrollo socioeconómico para la población excluida, que representa alrededor de 6 millones de personas” (RFD, 2017, págs. 14-59).

Esta propuesta se levanta sobre cinco pilares fundamentales los cuales son acceso, uso, regulación apropiada, protección al usuario y educación financiera, que deben ser trabajados de forma conjunta para que exista un mayor nivel de inclusión financiera en el país. Estos cinco pilares son desarrollados a través de programas que logran consolidar y crear las capacidades adecuadas para generar mayor impacto sobre la población, desarrollo del crecimiento económico y fuentes de empleo.

Los productos y servicios financieros que existen actualmente en el mercado atienden a un porcentaje amplio del sector de la población, sin embargo este porcentaje se concentra en un tipo

de cliente, por lo cual queda excluido del sistema financiera los sectores que poseen bajos ingresos, desempleados y los jóvenes a quienes se los consideran un segmento vulnerable.

Con la propuesta de una política de inclusión financiera, se pretende establecer estrategias que permitan motivar a la población excluida, al acceso a productos y servicios financieros que se adapten a su realidad económica. Para esto la RFD ha identificado los factores principales que influyen la exclusión financiera, el mismo que se muestran a continuación de acuerdo a datos tomados del reporte del global Findex.

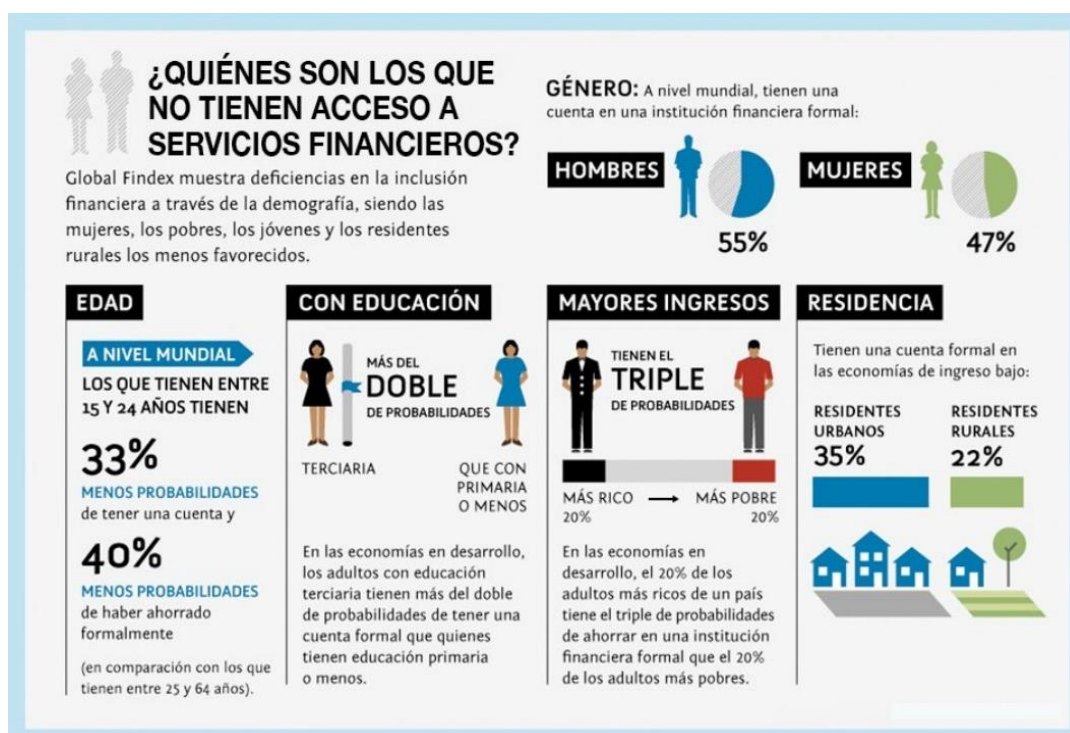


Figura 14. Factores que influyen a la exclusión financiera

Fuente: (RFD, 2017, pág. 25)

Para poder establecer el nivel de inclusión financiera que posee el Ecuador, la RED tomó la aplicación de algunos instrumentos como las encuestas realizadas por parte del ENEMDU (INEC), la encuesta del ECV (INCE), la encuesta de educación financiera CAF y distintas fuentes de información secundaria.

Sin embargo mucho de los resultados que se han obtenido en dicho estudio encuentran la limitación de no contar con un encuesta especializada en inclusión financiera, por lo cual se toma como referencia datos de encuestas realizadas por otras instituciones que tenían como fin otros objetivos. El estudio de la RED, presenta como principal indicador de la inclusión financiera el nivel de acceso que tiene la población ecuatoriana al sistema financiero, por lo que toma como referencia datos arrojados por la encuesta desarrollada por la CAF y la OECD, (RFD, 2017).

Entre los datos de inclusión financiera que tiene el Ecuador actualmente, obtenidos a través de la encuesta de la OECD (Organismo para la cooperación y desarrollo económico) realizada en el año 2015, se menciona que el 50% de la población posee una cuenta de ahorros, el 11% tiene tarjeta de crédito, el 9% posee una cuenta corriente y solo el 3% de la población ecuatoriana tiene seguro. El 27% no accede a los productos financieros.

En comparación con los datos obtenido dos años anteriores a la realización de la encuesta se menciona que, el 38% de la población poseía cuenta de ahorros, el 10% tenía sus ahorros en cooperativas, 8% poseía tarjeta de crédito, solo el 6% cuenta corriente y el 34% restante no tenía acceso a estos productos financieros (RFD, 2017).

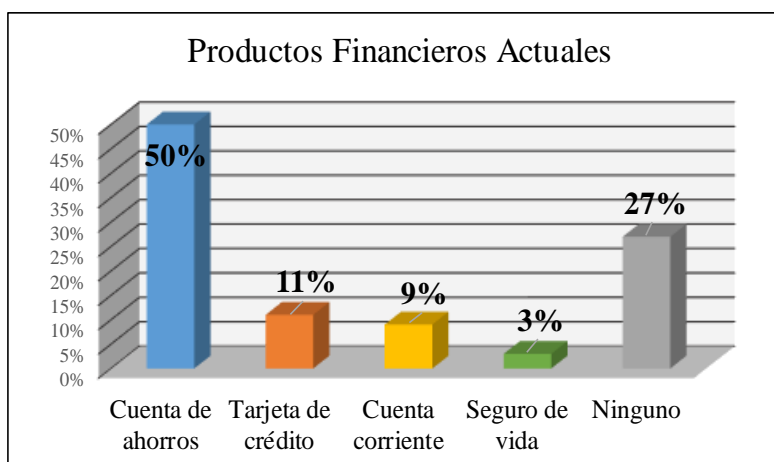


Figura 15. Productos financieros actuales

Fuente: (Eco. Llerena , 2018)

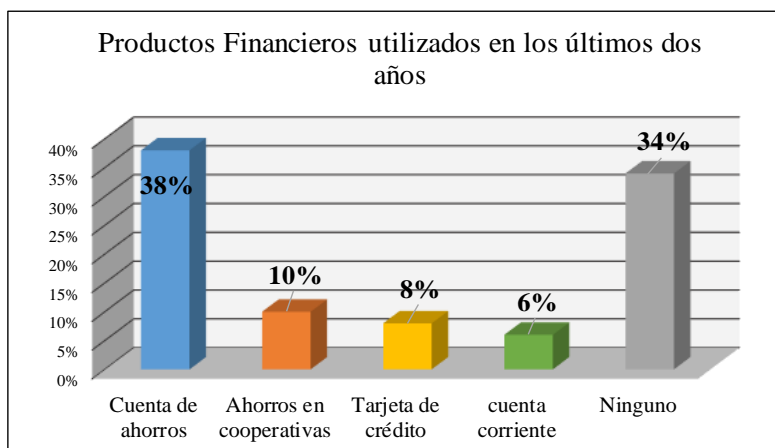


Figura 16. Productos financieros de los últimos años
Fuente: (Eco. Llerena , 2018)

En la encuesta realizada por la OECD (organismo para la cooperación y desarrollo económico) en el año 2015, se destacaron algunas observaciones que determinaron la situación de inclusión financiera que se vive en el país. El nivel de educación financiera que posee la población es escasa, lo que genera que exista una relación directamente proporcional entre el conocimiento y el comportamiento que adquiere el cliente ante los productos y servicios financieros, dando como resultado que exista una baja tenencia y escasa selección a los productos y servicios financieros.

Entre los mecanismos que se plantean para mejorar la situación financiera en el país, es el desarrollo de una política nacional que regule y fortalezca el ambiente financiero, con un enfoque en aspectos como acceso, uso y protección del usuario. Se plantea el desarrollo de programas de educación financiera que sean asequibles y que tengan un alcance significativo. Promover el fortalecimiento de las instituciones a través del mejoramiento de los canales de atención al cliente y la generación de productos y servicios financiero adaptados a las necesidades del cliente.

2.2.9. La (Des) educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos

La investigación realizada sobre educación financiera en los jóvenes universitarios del Ecuador del (Eco. Lopez Vera, 2016), nos habla sobre la falta de conocimientos que poseen los jóvenes universitarios, al señalar que este problema es una barrera para la inclusión financiera, al no poder acceder a productos financieros que se ajusten a sus necesidades.

(Eco. Lopez Vera, 2016, pág. 28) Considera además que “...Los adultos jóvenes se enfrentan a diario a complejos productos y mercados financieros que si no son comprendidos en sus potencialidades y riesgos pueden conllevar a un deterioro significativo de su calidad de vida y de su futuro”.

Según el estudio sobre Conocimientos financieros básicos de la juventud en Latinoamérica y el Caribe realizado por (MasterCard, 2016, págs. 32-37) se reveló que: “...el 67% de los jóvenes universitarios en América Latina consideran que los conocimientos financieros que poseen son bajos y el 74% reconoce que la falta de entendimiento del Sistema Financiero es una barrera importante para acceder algún producto financiero”.

Además el mismo artículo menciona que dado que en la época universitaria generalmente se inicia la vida laboral, son comunes los errores que se cometen en la administración del sueldo mensual. Esta situación ocurre porque los jóvenes adultos se enfrentan al desafío de manejar su dinero de forma responsable y ante la ausencia de preparación formal en finanzas, las bases de gestión personal se vuelven débiles.



Figura 17. Evolución de la Gestión Financiera en jóvenes

Fuente: (Eco. Lopez Vera, 2016, pág. 28)

2.3. Marco Conceptual

El marco conceptual abarca todos los conceptos científicos de los términos que serán utilizados en el presente estudio.

2.3.1. Inclusión Financiera

La inclusión financiera puede definirse como el "... acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población" (Cantú, 2017, págs. 45-66).

Por lo tanto "... la inclusión financiera debe ser entendida como el acceso y utilización de los servicios financieros formales por parte de la población excluida" (BCE, Inclusión Financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas, 2014, pág. 14).

La inclusión financiera permite y brinda la facilidad de que "...la población tenga acceso a servicios financieros sostenibles y seguros, lo cual contribuye al incremento del ingreso y a reducir la pobreza, generando crecimiento económico y estabilidad financiera" (Huchín Flores & Simón, 2011, págs. 11-34).

El Centro para la Inclusión Financiera de Acción Internacional muestra un concepto más amplio sobre este tema el cual menciona que "La inclusión financiera es un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, con precios asequibles, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes" (CFI, 2018, págs. 14-19).

2.3.2. Población Vulnerable o (Grupo de atención prioritario)

Según la Constitución de la República del Ecuador, se habla de grupo vulnerable o de atención prioritario en el Art. 39 de la Constitución en el cual menciona que: "El Estado reconocerá a las jóvenes y los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo del país, y les garantizará

educación, salud, vivienda, recreación, deporte, tiempo libre, libertad de expresión y asociación” (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, págs. 163-169).

2.3.3. Educación Financiera

La Educación Financiera según (Mejía, 2012, pág. 23) “Es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios”. Por lo tanto mediante la información o instrucción que los individuos obtengan se podrá desarrollar habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico.

Según investigaciones realizadas sobre el Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera (Anaya, 2016, pág. 45) afirma que: “La educación financiera comienza con nociones muy básicas, como las características y uso de productos financieros, para luego avanzar a conceptos financieros, desarrollo de habilidades y actitudes en materia financiera”.

2.3.4. Acceso

La inclusión financiera se refiere a las capacidades existentes para utilizar los servicios y productos financieros disponibles ofrecidos por instituciones formales, la comprensión sobre cuáles son los niveles de acceso puede, por lo tanto, requerir de información y análisis de las barreras que dificultan la apertura de cuentas bancarias y su utilización para todo tipo de propósitos (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016, pág. 8).

2.3.5. Uso

El uso de los servicios financieros en la inclusión financiera constituye como “... la frecuencia e intensidad con la que el usuario emplea los servicios financieros” (Banco Central de Reserva del Perú, 2015, pág. 57).

El uso, que describe más que tan sólo la mera adopción de servicios bancarios, pone mayor énfasis en la permanencia y la profundidad del uso de servicios/productos financieros. En otras palabras, para poder determinar el uso es necesario contar con mayores detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización a lo largo del tiempo (Alianza para la Inclusión Financiera AFI, 2016, pág. 8).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016, págs. 74-79) menciona que: “El uso de servicios financieros formales, debe ser bajo una regulación apropiada que proteja al consumidor y motive la educación financiera para que toda la población pueda o tenga la posibilidad de disponer de ellos”.

2.3.6. Producto Financiero

Se puede definir de manera general que los productos financieros son aquellos mecanismos o instrumentos financieros que utiliza el cliente para recibir o entregar dinero a otra entidad dentro del mercado financiero, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión (Alicante., 2008).

Por lo tanto los productos financieros presentan una relación directa con la colocación y captación de dinero, a través de diferentes herramientas como créditos, cuentas de ahorro o corrientes, pólizas de crédito, microcrédito, avales financiero, etc. Estas actividades son esenciales para su desarrollo, por lo que se puede mencionar que:

- Captación: consiste en los recursos que una institución financiera obtiene de sus clientes a través de las cuentas de ahorro y los diversos productos de inversión.
- Colocación: el dinero recibido por las instituciones financieras es puesto a disposición del público para otorgar créditos a las personas que lo requieran.

De esta manera se puede definir a los productos financieros según Federación de Asociaciones de Jóvenes Empresarios de la provincia de (Alicante., 2008, pág. 46) como “Todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, las empresas, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión”.

2.3.7. Servicio Financiero

Según el estudio realizado por la (CAF, 2011, págs. 34-45) menciona que: “Los servicios financieros son actividades realizadas con el propósito de movilizar los recursos de un grupo de personas determinado”.

Dentro de los servicios financieros se realiza una serie de actividades que tienen como objetivo principal canalizar los excedentes de dinero de los clientes, hacia la adquisición de nuevos productos que incrementen la inversión inicial. Por lo tanto se puede considerar que a los servicios financieros como aquella actividad de intermediación de recursos que busca el manejo, aprovechamiento e inversión del dinero.

2.3.8. Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un producto financiero por el medio del cual se puede pagar con posterioridad a las compras realizadas. “Las tarjetas de crédito permiten a los usuarios realizar compras en el comercio hasta cierto límite determinado por el emisor; brindándole al usuario las alternativas de pagar el total de su deuda mensualmente o pagar parte del crédito autorizado” (Alicante., 2008, págs. 12-26).

Según (BCE, Inclusión Financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas, 2014, pág. 26) menciona que: “...las tarjetas de crédito pueden ser emitidas por instituciones financieras o no

financieras; en el primer grupo se encuentran los bancos y COAC'S, en el segundo, se incluyen todos los demás emisores, como casas comerciales, supermercados y compañías de seguros”.

2.3.9. Tarjeta de débito

Se entiende por tarjeta de débito, “... cualquier tarjeta que permita hacer pagos a partir de dinero que una persona tenga en una cuenta corriente bancaria, una cuenta de ahorro a la vista u otra cuenta a la vista” (Alicante., 2008, págs. 12-26).

Las tarjetas de débito según él (BCE, Haciendo Inclusión Financiera, 2016, pág. 12) define como: “Un producto financiero por medio de la cual se cancela la adquisición de un bien o servicio, así como se retira dinero en efectivo, con cargo a una cuenta de depósito a la vista en la entidad emisora”.

Hoy en día este tipo de producto financiero es el más utilizado al considerarse como una medio alternativo de pago, pues facilita el pago de los consumos inmediatos reemplazando a la moneda física.

2.3.10. Transferencia Bancaria

El Banco Central del Ecuador (BCE, Inclusión Financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas, 2014, pág. 26) define a la transferencia bancaria como: “La operación por la que una persona o entidad (el ordenante) da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a una cuenta suya, una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona (el beneficiario)”. Existen diferentes tipos de transferencia que el cliente puede realizar según la necesidad que este tenga. La clasificación de las transferencias es:

- Transferencias nacionales: Tanto el ordenante como el beneficiario se encuentran en el mismo país

- Transferencias exteriores: Aquellas en el que el beneficiario se encuentra en otro país diferente al ordenante
- Transferencias Directas: Son aquellas en el que el ordenante y el beneficiario poseen cuenta en la misma institución bancaria.
- Transferencia Interbancaria: Son aquellas en el que el ordenante y el beneficiario poseen la cuenta en diferentes instituciones bancarias.

Existen diferentes medios bancarios que el sistema financiero ofrece al cliente para que pueda realizar las transferencias bancarias, con el fin de brindar comodidad y seguridad a los usuarios, estos medios de transferencia son, vía internet ya sea mediante el ordenador o mediante celular, cajeros automáticos o por ventanilla.

2.3.11. Cuenta de Ahorros

Según el (BCE, Inclusión Financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas, 2014, pág. 28) “Son un tipo de ahorro orientado a personas que tienen la capacidad de juntar dinero en forma periódica, ya que pueden abrirse y mantenerse con bajos montos”.

(BanEcuador, 2018, pág. 48) lo define como: “La cuenta de ahorro es un contrato celebrado entre un ciudadano/a y una institución financiera, donde el ciudadano guarda su dinero y disponer de este en el momento que se lo requiera mediante retiros o transferencias”.

2.3.12. Cuenta Corriente

“La cuenta corriente es un contrato bancario donde el titular efectúa ingresos de fondos, de la cual se puede disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de cajeros automáticos o la ventanilla del banco” (BCE, Inclusión Financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas, 2014, pág. 26).

2.3.13. Cuenta Básica

Según la (Superintendencia de Bancos SB, 2016) “La cuenta básica es un contrato de depósitos a la vista que permite al cliente acceder a un paquete de servicios, entre los que podemos mencionar a depósitos, consultas, retiros y pago de servicios básicos”. La apertura de una cuenta básica se la puede realizar en cualquier institución financiera, de manera directa, o a través de los canales de atención al cliente.

2.3.14. Créditos

Según el (BanEcuador, 2018, pág. 45) “El crédito es un compromiso que el ciudadano/a recibe una cantidad de dinero de la institución financiera por un tiempo determinado, y el ciudadano acepta pagar intereses”.

2.3.15. Corresponsales No Bancarios

Los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las entidades financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados por el organismo de control, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno y seguridades físicas (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017).

2.3.16. Banca Móvil

La banca móvil es un servicio que ofrece la entidad financiera, el cual permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras en línea de forma remota, es decir a través de un dispositivo móvil o Tablet, y con el uso de un software que es conocido como la aplicación que

brinda la entidad financiera a sus clientes (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017).

2.3.17. Banca Electrónica

“La banca electrónica, también conocida como banca virtual, es un servicio que ofrece la entidad financiera, el cual permite a sus clientes realizar todo tipo de transacciones financieras a través del uso del internet desde su computadora” (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017, pág. 8).

2.3.18. Puntos de atención

Punto de atención según la (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017) “es un recurso físico de las entidades desde donde ejecutan u ofrecen algún producto o servicio al público”.

2.3.19. Matriz

“Es la oficina principal, constituida como domicilio legal de la entidad financiera, donde se puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero” (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017, pág. 9).

2.3.20. Oficina móvil

“La oficinas móviles son establecimientos que depende de una oficina principal, autorizada a movilizarse, utilizando para ello un vehículo con capacidad y seguridad para transportar valores; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios establecidos por la superintendencia de bancos” (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017, pág. 9).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque: Mixto

3.1.1. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo “... utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población” (Gómez, 2006).

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, pues busca levantar información numérica a través de una encuesta, la misma que permita determinar cuántos estudiantes tienen acceso y uso de productos y servicios financieros, así como también si han recibido o no educación financiera, con la finalidad de poder comprobar las hipótesis planteadas acerca del nivel de inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

3.1.2. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo es aquel que “... utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El estudio presenta características de un enfoque cualitativo, pues a través del planteamiento de la encuesta a la muestra seleccionada, se podrá determinar cuáles son las limitaciones que presentan los estudiantes al momento de querer acceder a los productos y servicios financieros, de igual manera permitirá establecer el nivel de educación financiera que poseen y como esta constituye una barrera para su desarrollo económico.

3.2. Tipología de la Investigación

3.2.1. Por su Finalidad: Básica

La investigación básica según (Fox, 1981, pág. 128) es aquella que“... Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico sobre los fenómenos educativos, sin preocuparse de su aplicación práctica”.

El estudio a realizarse es básico o fundamental, ya que busca tener un conocimiento del nivel de inclusión financiera que se vive actualmente dentro de los jóvenes universitarios. Este tipo de investigación no busca una aplicación práctica de los descubrimientos que se obtenga después de su estudio, sino más bien que sirva como información relevante para futuras investigaciones que contribuyan a la sociedad.

3.2.2. Por las Fuentes de Información: Mixto

Las fuentes de investigación que se emplearán en la presente investigación serán mixtas, es decir existirá una combinación entre la información documental y la información de campo, pues se pretende recolectar información directamente de los estudiantes que serán analizados y se tomará en cuenta bases de datos ya documentadas, con el fin de determinar el grado de inclusión financiera que existe en este segmento de la población.

Según (Arias F. G., 2012, pág. 94) la investigación de campo “Es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”.

Según (Bena, 1986) “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”.

3.2.3. Por las Unidades de análisis: Insitu

El levantamiento de información será a través de un análisis In Situ, es decir al ser una investigación de campo se tiene como objetivo principal obtener información de manera directa del segmento de población analizada, en este caso los jóvenes universitarios de octavo y noveno semestre de las diferentes carreras de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, con el objetivo de poder analizar más a fondo la problemática en estudio.

3.2.4. Por el control de variables: No experimental

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables, se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente (Kerlinger & Lee., 2002, pág. 504).

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, por lo que es considerada una investigación no experimental, pues no se busca modificar intencionalmente su entorno financiero, sino al contrario, se pretende analizar su inclusión financiera desde la perspectiva existente, sin modificación alguna de sus variables.

3.2.5. Por el Alcance: Descriptivo

Una investigación es descriptiva cuando “... los estudios tienen como objetivo, indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas, situaciones, contextos; y así proporcionar su descripción” (Hernández S. R., 2010).

El presente trabajo pretende levantar la información necesaria a través de una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo que permita establecer el grado de inclusión financiera que poseen los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, mediante la aplicación de encuestas que describa las características, necesidades y nivel de inclusión que poseen los jóvenes universitarios.

3.3. Hipótesis

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 122) “Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; deben ser formuladas a manera de proposiciones”.

Por lo tanto las hipótesis que han sido planteadas para este estudio son las siguientes:

Hi: Los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE en su mayoría, tienen acceso y uso de los servicios y productos financieros.

Ho: Los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE en su mayoría, no tiene acceso y uso de los servicios y productos financieros.

3.4. Instrumentos de recolección de información Varios

3.4.1. Encuesta

Se define a la encuesta como “Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La encuesta constituye una de las principales herramienta que esta investigación utilizará para poder recolectar la información de los estudiantes de la Universidad de la Fuerzas Armadas-

ESPE, campus Sangolquí, la misma que estará enfocada de manera específica sobre aspectos como acceso, uso a productos y servicios financieros, y nivel de educación financiera que este segmento de la población posee.

Para poder desarrollar la encuesta se ha tomado como base el estudio realizado por la Banca de oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia, denominado “Inclusión financiera en Colombia - Estudio desde la demanda”. Este estudio levanta información a través de una encuesta compuesta por 80 preguntas, que recoge información sobre la percepción de la población frente a la calidad y bienestar de los servicios financieros formales, la infraestructura para los servicios financieros y los comportamientos de pagos (Banca de Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2017).

Se utilizará como base la encuesta desarrollada en Colombia, la misma que se adaptará al entorno de las actividades y características financieras que poseen los jóvenes estudiantes de los dos últimos semestres de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. Por lo tanto las preguntas de la encuesta abordaran dimensiones de las variables de estudio como lo es el acceso, uso de los productos y servicios financieros, y educación financiera.

Es por esa razón que se realizó una encuesta conformada por 43 preguntas, dividido en tres secciones, que abordan temas como información socio-económica, acceso y uso del sistema financiero, y educación financiera, cada una de las secciones busca recoger información sobre estos aspectos, de manera que permita sustentar la hipótesis planteada, y se pueda conocer el nivel de inclusión financiera que existe entre los estudiantes universitarios.

Cada una de las preguntas planteadas en la encuesta, presenta opciones múltiples para poder responderlas, con el objetivo de que el encuestado marque la opción que se asemeje a la realidad financiera que posee.

Además se ha utilizado la escala de Likert, con el fin de que se pueda medir el nivel de frecuencia que existe en el uso y acceso a los distintos productos y servicios financieros.

Según (Blanco & Alvarado, 2005, pág. 539) “La escala de Likert es un instrumento estructurado, de recolección de datos primarios utilizado para medir variables en un nivel de medición ordinal a través de un conjunto organizado de ítems”.

Esta escala permite conocer el nivel de frecuencia que tiene la encuesta con respecto a cada afirmación realizada; en la Tabla 8 que se muestra a continuación, se indica cómo está estructurada la escala de Likert.

Tabla 8
Escala de Likert

<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>
Nunca	0 veces
Rara vez	1 vez
A veces	2-3 veces
Frecuentemente	4-5 veces
Siempre	Más de 6 veces

Fuente (Cañadas Osinski, 1998)

3.5. Método para validar la encuesta

3.5.1. Encuesta Piloto

La prueba piloto es parte fundamental de la elaboración de la encuesta, pues permite conocer las falencias o problemas que pueden presentarse al momento de desarrollar la encuesta, por lo general es aplicada a una pequeña parte de la muestra de la población que es considerada para la investigación. La pequeña muestra que se toma va entre el 2 al 10% de los casos, el mismo que permite probar el funcionamiento de la encuesta en el campo de estudio.

Para establecer las facilidades de implementación de la encuesta, se desarrolló una prueba piloto, la misma que fue realizada sobre el 10% de la muestra obtenida, es decir, se obtuvo un total de 30 estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, correspondiente a los niveles de octavo y noveno semestre de todas las carreras, para lo cual se consideró que 12 estudiantes pertenezcan a carreras administrativas y 18 estudiantes a carreras técnicas, con el fin de obtener una muestra representativa de toda la población estudiantil.

3.5.2. Modelo de encuesta final

Una vez realizada la encuesta piloto, se procedió hacer los ajustes necesarios, en relación a las dificultades presentadas por los encuestados al momento de su desarrollo. Se incluyó en la parte de información socio económico, el rango de edad que posee el encuestado, pues se considera información relevante para la determinación de su acceso y uso del sistema financiero, de igual manera se modificó la pregunta referente al origen de sus ingresos, limitando el número de respuestas por parte del encuestado, debido a que en la encuesta piloto varios estudiantes respondieron con más de dos afirmaciones.

Los encuestados presentaron dificultad al momento de contestar la pregunta 13, pues las instrucciones de esa pregunta no eran entendibles, debido a que se necesitaba segregarse aquellos encuestados que realizan sus pagos en efectivo y aquellos que utilizan medios de pago diferentes del efectivo. Por último se realizaron modificaciones en el formato de la encuesta, debido a que las secciones no eran distinguidas con facilidad, y de igual manera los casilleros con las respectivas instrucciones no eran entendibles y visualizados por los encuestados.

Tomando en cuentas las observaciones detectadas en la encuesta piloto, se procedió a realizar los ajustes necesarios y el desarrollo de la encuesta final, la misma que es presentada en el Anexo A.

3.5.3. Matriz de operacionalización de variables

La matriz de operacionalización de variables es aquella que “...garantiza la coherencia entre las variables involucradas en las hipótesis de trabajo y las porciones de realidad sujetas a medida; así al analizar y desagregar los atributos favorece la precisión en la medición” (Martínez Mediano, 2004).

La encuesta realizada a los estudiantes de la Universidad de las Fuerza Armadas ESPE que tiene como finalidad determinar el nivel de inclusión financiera, fue estructurada de tal manera que permita abarcar temas relacionado a las variables de estudio, como lo es acceso, uso de los productos y servicios financieros, y educación financiera, los mismos que fueron medidos a través de las diferentes preguntas, como se lo presenta en la Tabla 9.

Tabla 9
Matriz de variables y covariables

Objetivo	Variable	Covariables	Instrumento
Analizar el nivel de inclusión financiera que tienen los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, y proponer estrategias que permitan elevar la cultura financiera de los mismos.	Inclusión Financiera	- Acceso	Encuesta, pregunta: 1-2-3-4-5-6-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23
		- Uso	Encuesta, pregunta: 7-8-9-10-11-12
		- Educación Financiera	Encuesta, pregunta: 24-25-26-27-28-29-30

3.6. Bibliografía

La técnica bibliográfica “...es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación” (Gómez, 2006). Para realizar la presente investigación se tomará como base, datos bibliográficos que permitan dar soporte a la información obtenida en el estudio.

Se utilizarán base de datos bibliográficos como monografías, artículos de publicaciones de periódicos, revistas, artículos de prensa o tesis, los mismos que agreguen información necesaria para el levantamiento de la investigación.

3.7. Técnicas para la recolección de datos

Las fuentes y técnicas para recolección de la información según (Méndez Alvarez, 2001, pág. 143) define como: “... los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información, también señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información”.

El presente estudio utiliza diversas técnicas para la recolección de información, entre las que podemos mencionar a la técnica documental, técnica de campo y base de datos.

3.7.1. Técnica Documental

La técnica documental según (Arias F. , 2012) “...es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por los otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

En el presente estudio se utilizará la técnica documental, pues a través de esta técnica se recogerán datos de investigaciones realizadas por otros autores, lo que permitirá estructural un marco referencial sobre el cual se levante el tema planteado.

3.7.2. Técnica de Campo

Según (Santa Palella & Martins Pestana, 2012, pág. 88) afirma que: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables; estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”.

Es así que a través de esta técnica se recogerá información directamente de los estudiantes universitarios, mediante el uso de encuestas, que permitirá obtener información de la realidad que vive esta población.

3.8. Cobertura de unidades de análisis

3.8.1. Población

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 65) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población considerada para el presente estudio, son los estudiantes de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE, que estudian las diferentes carreras que se ofertan en el campus Sangolquí (campus Matriz), que se encuentran cursando los niveles de octavo y noveno semestre de las carreras.

3.8.1.1. Caracterización de la población

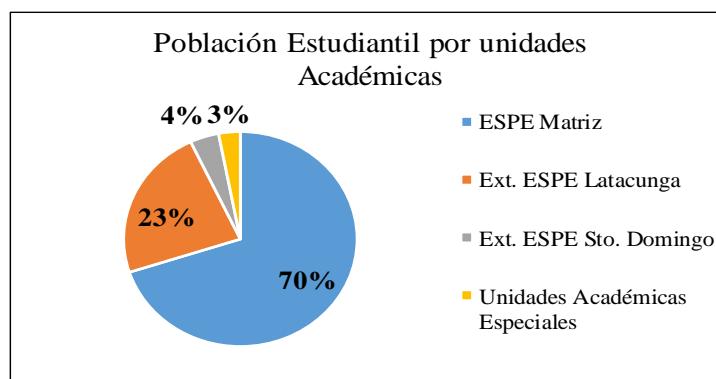
La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, ubicada en la ciudad de Sangolquí a 22 km de Quito provincia de Pichincha-Ecuador, es un centro de educación, que cada año presenta su oferta académica a jóvenes estudiantes de entre los 18 a 30 años de edad. La universidad cuenta con cuatro unidades académicas, ESPE-Matriz, sede Latacunga, sede Sto. Domingo y las Unidades Académicas Especiales, en donde se promocionan carreras tanto técnicas como administrativas.

La población estudiantil para el año 2017 de tercer nivel o pregrado distribuido por sede se detalla a continuación en la Tabla 10.

Tabla 10*Número de estudiantes por unidades académicas*

Unidad Académica	N° De Estudiante	Género	
		Masculino	Femenino
ESPE Matriz	10408	5748	4660
Ext. ESPE Latacunga	3399	2268	1131
Ext. ESPE Sto. Domingo	539	314	225
Unidades Académicas Especiales	434	369	65
TOTAL	14780	8699	6081

Fuente: Reporte de Unidad de Admisión y Registro UAR 2017 (ESPE, 2017)

**Figura 18.** Población estudiantil por unidades académicas

Fuente: (ESPE, 2017)

El presente trabajo se dirige específicamente a la población ubicada en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, campus de Sangolquí y hacienda “El Prado” IASA, las mismas que en su oferta académica de pregrado presenta distintas carreras universitarias las cuales son: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Comercio Exterior, Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Licenciatura en Educación Infantil, Ingeniería en Electrónica, Automatización y Control, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería en Mercadotecnia, Licenciatura en Actividad Física, Deportes y Recreación, Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones, Ingeniería Geográfica y Medio Ambiente, Ingeniería en Sistemas e Informática, Ingeniería en Biotecnología e Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, e Ingeniería Agropecuaria (ESPE, 2017).

3.8.2. Tamaño de la población

Según el informe que realiza la Unidad de admisión y registro cada semestre académico, se obtuvo la información correspondiente al número de estudiantes matriculados en el programa académico de pregrado octubre 2018- febrero 2019, en los niveles de octavo y noveno semestre de las carreras que se ofertan en el campus Sangolquí.

La Tabla 11 muestra el detalle de estudiantes matriculados por carrera y por nivel.

Tabla 11
Población de estudio

DEPARTAMENTOS	CARRERAS	TOTAL DE ALUMNOS DE OCTAVO SEMESTRE MATRICULADOS PERIODO OCTUBRE 2018 - FEBRERO 2019	TOTAL DE ALUMNOS DE NOVENO SEMESTRE MATRICULADOS PERIODO OCTUBRE 2018 - FEBRERO 2019
Ciencias de la Computación	Ingeniería en Sistemas e informática	34	53
Ciencias de la Vida y de la Agricultura	Ingeniería en Biotecnología	40	48
	Ingeniería Agropecuaria (IASA)	35	21
Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio	Ingeniería Comercial	51	70
	Ingeniería en Finanzas y Auditoría	81	63
	Ingeniería en Comercio Exterior y Negociaciones Internacionales	45	44
	Ingeniería en Mercadotecnia	45	40
	Ingeniería en Administración turística y hotelera	40	70
Eléctrica y Electrónica	Ingeniería Electrónica en Automatización y Control	34	36
	Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	47	26
Energía y Mecánica	Ingeniería Mecánica	27	30
	Ingeniería en Mecatrónica	44	30
Ciencias de la Tierra y de la Construcción	Ingeniería Geográfica y del Medio Ambiente	23	25
	Ingeniería Civil	25	31
Ciencias Humanas y Sociales	Licenciatura en Actividad Física, Deportes y Recreación	20	18
	Licenciatura en Educación infantil	30	24
Total por niveles		621	629
Total de la población		1250	

De la cual se puede obtener como resultados, que la población de estudiantes correspondientes a los niveles de octavo y noveno semestre de las diferentes carreras que ofertan el campus Sangolquí y la hacienda “El Prado” IASA, es de una total de 1250 jóvenes universitarios a la cual se va a dirigir el presente estudio.

3.9. Muestra

Según (López, 2014) “La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, por lo que se considera una parte representativa de la población”.

En el presente estudio se tomará como datos el número de estudiantes que se encuentran cursando los dos últimos niveles de las diferentes carreras de pregrado que ofrece la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, campus Sangolquí y hacienda El Prado. Para poder determinar la muestra se emplea una fórmula que dará como resultado una población finita.

A continuación se presenta el cálculo de la muestra

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

Donde:

- **N:** Tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).
- **k:** Constante que depende del nivel de confianza asignado.
- **p:** Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.
- **q:** Proporción de individuos que no poseen esa característica.
- **n:** Tamaño de la muestra.

K= 1,96 (Nivel de confianza del 95%)

p= 0,51

q= 0,49

e= 0,05

N= 1250

- El valor de p de 51% corresponde a la población mayor a 15 años que tiene una cuenta en una institución financiera, según reporte del (Global Findex, 2017).
- El valor de q de 49% corresponde a la población mayor a 15 años que no tiene una cuenta en una institución financiera, según reporte del (Global Findex, 2017).

Por lo tanto, la muestra del presente proyecto es de:

$$n = \frac{1200,0198}{4,08251584}$$

$$n = 294$$

Mediante el cálculo realizado, se puede determinar que se necesita realizar 294 encuestas, las mismas que estarán dirigidas a los estudiantes de los dos últimos niveles de las diferentes carreras que oferta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, campus Sangolquí y hacienda El Prado IASA, que tendrá la siguiente distribución.

Tabla 12
Muestra de estudio

DEPARTAMENTOS	CARRERAS	TOTAL DE ALUMNOS DE OCTAVO Y NOVENO SEMESTRE	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS POR CARRERA
Ciencias de la Computación	Ingeniería en Sistemas e informática	87	7,0%	20
Ciencias de la Vida y de la Agricultura	Ingeniería en Biotecnología	88	7,0%	21
	Ingeniería Agropecuaria (IASA)	56	4,5%	13
Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio	Ingeniería Comercial	121	9,7%	28
	Ingeniería en Finanzas y Auditoría	144	11,5%	34
	Ingeniería en Comercio Exterior y Negociaciones Internacionales	89	7,1%	21
	Ingeniería en Mercadotecnia	85	6,8%	20
	Ingeniería en Administración turística y hotelera	110	8,8%	26
Eléctrica y Electrónica	Ingeniería Electrónica en Automatización y Control	70	5,6%	16
	Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	73	5,8%	17
Energía y Mecánica	Ingeniería Mecánica	57	4,6%	13
	Ingeniería en Mecatrónica	74	5,9%	17

CONTINÚA →

Ciencias de la Tierra y de la Construcción	Ingeniería Geográfica y del Medio Ambiente	48	3,8%	11
	Ingeniería Civil	56	4,5%	13
Ciencias Humanas y Sociales	Licenciatura en Actividad Física, Deportes y Recreación	38	3,0%	11
	Licenciatura en Educación infantil	54	4,3%	13
Total por niveles		1250	100%	294

3.10. Procedimiento para el tratamiento y análisis de la información

Los procedimientos que se van aplicar, para el tratamiento y análisis de la información obtenida, será la estadística descriptiva, análisis de resultados y la síntesis; de manera que se logre profundizar la información, y permita responder a los objetivos e hipótesis planteados.

3.10.1. Estadística Descriptiva

Según (García Mancilla & Mateus Parra, 2011, pág. 28) “La estadística descriptiva son procedimientos empleados para organizar y resumir conjuntos de observaciones en forma cuantitativa”.

Los datos obtenidos de la encuesta realizada a los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, serán tratados a través de la estadística descriptiva, lo que permitirá organizar los datos mediante la tabulación de resultados, logrando describir la información de forma numérica y facilitando su cuantificación. Para relacionar las principales variables, se utilizará la base de software estadístico SPSS, el mismo que permitirá recopilar los datos obtenidos y analizar sus registros según el cruce de datos que se necesite, con el fin de obtener una información más amplia de la investigación.

Para optimizar este proceso cada pregunta de la encuesta llevará códigos y numeración, lo que facilitará su digitalización y manipulación, permitiendo lograr un análisis más detallado entre varias dimensiones.

3.11. Análisis

El análisis de datos, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 451-452) “...Se refiere al que procedemos a hacer con la información que se ha recogido, en el cual se coteja los datos que se refieren a un mismo aspecto y se evalúa la fiabilidad de cada información”.

El análisis de los datos obtenidos, partirá del estudio de varios parámetros, es decir se analizará la información en relación a los objetivos planteados, al problema establecido y la formulación de la hipótesis.

La información numérica que es obtenida a través de la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial, es interpretada y analizada, de manera que permita probar la hipótesis planteada de la existencia de inclusión financiera entre los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

3.12. Síntesis

Según (Centty Villafuerte, 2010) “La síntesis es resumir, concentrar y abstraer los elementos comunes que le permita expresar en una sola categoría o expresión lingüística”. Por lo tanto la síntesis es el tratamiento final que se realiza a la investigación, la misma que reúne y resume la información obtenida una vez que ha sido analizada, mediante la realización de conclusiones y recomendaciones expuestas por el autor.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de Inclusión Financiera

4.1.1. Entidades Financieras de los Cantones Quito y Rumiñahui

Para determinar el nivel de inclusión financiera que existe entre los estudiantes de la universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, es necesario conocer a las entidades financieras que se encuentran localizadas en el cantón Quito y Rumiñahui, considerando a estos cantones por la ubicación del campus matriz y la proximidad a la residencia de los estudiantes. En la Tabla 13 se presentan las entidades financieras públicas y privadas ubicadas en el cantón Quito

Tabla 13

Entidades Financieras del Cantón Quito

Bancos Privados Nacionales	
- Banco Pichincha	- Banco de Machala
- Banco del Pacifico	- Banco Citibank
- Banco Produbanco	- Banco de Loja
- Banco de Guayaquil	- Banco Procredit
- Banco Internacional	- Banco Amazonas
- Banco Bolivariano	- Banco Finca
- Banco Diners	- Banco Litoral
- Banco del Austro	- Banco Delbank
- Banco General Rumiñahui	- Banco Capital
- Banco Solidario	
Instituciones financieras Públicas	
- BanEcuador	
Cooperativas de Ahorro y Crédito	
- COAC. Manuela Cañizares	- COAC. El Transportista Cacete
- COAC. "Alangasí Ltda"	- COAC. Eloy Alfaro
- COAC. "Allí Tarpuk" Ltda	- COAC. Euro Centro
- COAC. "Esperanza Del Futuro Ltda"	- COAC. Fondo Para El Desarrollo Y La Vida
- COAC. "Jatun Pamba"	- COAC. Futuro y Desarrollo Fundesarrollo
- COAC. "San Vicente De Yaruquí"	- COAC. General Ángel Flores Ltda
- COAC. 17 De Marzo Ltda	- COAC. Gestión Para El Desarrollo
- COAC. 18 De Noviembre	- COAC. Helena Cortés De Gutiérrez Del Colegio De Señoritas Simón Bolívar Ltda
- COAC. 20 De Febrero Ltda	- COAC. Inamhi
- COAC. 23 De Mayo Ltda	- COAC. Indígena Alfa Y Omega Ltda
- COAC. 29 De Octubre Ltda	- COAC. Integración Desarrollo Y Futuro
- COAC. 5 de Enero de Intendencia Ltda	- COAC. Kawsay
- COAC. Alianza Del Valle Ltda	- COAC. La Nueva Jerusalén
- COAC. Alianza Minas Ltda	- COAC. Magisterio De Pichincha
- COAC. Andalucía Ltda	- COAC. Maquita Cushunchic Ltda
- COAC. Andrade Sevilla Ltda	- COAC. Mercado Central

CONTINÚA →

Cooperativas de Ahorro y Crédito	
- COAC. Atahualpa Ltda	- COAC. Meteorología Dac Ltda
- COAC. Auca	- COAC. Misión De Integración Servicio Social Ltda
- COAC. Benito Juárez	- COAC. Nacional Llano Grande Ltda
- COAC. Casag	- COAC. Nueva Esperanza Ltda
- COAC. Catar Ltda	- COAC. Nuevo Amanecer Ltda
- COAC. Chimborazo Runa Ltda	- COAC. Nuevo Ambato Ltda
- COAC. Ciudad De Quito	- COAC. Para El Progreso Microempresaria Coopromic Ltda
- COAC. Colegio Nacional Femenino Espejo	- COAC. Para La Vivienda Orden Y Seguridad
- COAC. Collas Ltda	- COAC. Pichincha Ltda
- COAC. Construcción Comercio Y Producción Ltda	- COAC. Policía Nacional Ltda
- COAC. Contadores De Pichincha	- COAC. Politécnica
- COAC. Coopasteur	- COAC. Previsión Ahorro Y Desarrollo
- COAC. Coopemprender	- COAC. Puellaró Ltda
- COAC. Cooprogreso Ltda	- COAC. San Cristóbal
- COAC. Corporación Centro Ltda	- COAC. San Francisco De Asís Ltda
- COAC. Cotocollao Ltda	- COAC. San Juan Loma Uno Ltda
- COAC. Credicoop 10 De Febrero	- COAC. San Vicente Del Sur
- COAC. Credisur Ltda	- COAC. Santa Ana De Nayón
- COAC. De los Empleado de Edesa Ltda	- COAC. Santa Clara De San Millán Ltda
- COAC. De los Empleados de la Corporación Financiera Nacional Corfinaz	- COAC. Sultana De Los Andes
- COAC. De los Empleados Jubilados y Ex Empleados del Banco Central del Ecuador	- COAC. Tame
- COAC. De Los Servidores y Jubilados Del Banco Del Estado	- COAC. Textil Equinoccial
- COAC. De Suboficiales de la Policía Nacional	- COAC. Textilana
- COAC. Del Distrito Metropolitano De Quito Amazonas	- COAC. Trabajadores y Jubilados del Hospital Eugenio Espejo
- COAC. Docentes Universitarios	- COAC. Unión y Desarrollo Ltda
- COAC. Don Bosco	- COAC. Vonnellan Ltda
- COAC. Ecuador Agropecuario	- COAC. Wayunka
- COAC. El Molino Ltda	-

Fuente: (Superintendencia de Bancos & Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Información Financiera IFIS Ecuador , 2017)

Según el informe emitido por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre entidades financieras operativas por provincias y cantones para el año 2018, el cantón Quito cuenta con 19 Bancos privados nacionales, una institución financiera pública y 89 cooperativas de ahorro y crédito con oficinas operativa en la ciudad de Quito. De igual forma en la tabla 14 se muestran a las entidades financieras tanto públicas como privadas, y a las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran ubicadas en el cantón Rumiñahui.

Tabla 14*Entidades Financieras del Cantón Rumiñahui*

Bancos Privados Nacionales	
- Banco Pichincha	- Banco del Austro
- Banco del Pacifico	- Banco General Rumiñahui
- Banco Produbanco	- Banco Solidario
- Banco de Guayaquil	- Banco Procredit
- Banco Internacional	- Banco Delbank
- Banco Bolivariano	- Banco Capital
Instituciones financieras Públicas	
- BanEcuador	
Cooperativas de Ahorro y Crédito	
- Coac. " Coopartamos Ltda"	- Coac. Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda
- Coac. "Empleados, Trabajadores de la Empresa Enkados	- Coac. Luz Del Valle
- Coac. "Fundesarollo Ltda"	- Coac. Pichincha Ltda
- Coac. "Rumiñahui Ltda"	- Coac. Policía Nacional Ltda
- Coac. 29 De Octubre Ltda	- Coac. Sac Ltda
- Coac. Alianza Del Valle Ltda	- Coac. San Francisco Ltda
- Coac. Católica Del Muelle Ltda"	- Coac. San Juan De Cotogchoa
- Coac. Chibuleo Ltda	- Coac. Sumak Kawsay
- Coac. Cooperare Ltda	- Coac. Sumak Samy Ltda
- Coac. De La Cámara De Comercio de Ambato Ltda	- Coac. Textil 14 De Marzo
- Coac. Esperanza y Progreso Del Valle	- Coac. Cooprogreso Ltda
- Coac. Juan De Salinas Ltda	- Coac. San Alfonso Ltda

Fuente: (Superintendencia de Bancos & Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Información Financiera IFIS Ecuador , 2017)

Entre las entidades financieras que cuentan con oficinas operativas en el Cantón Rumiñahui encontramos a 12 Bancos privados nacionales, una institución financiera pública y 24 cooperativas de ahorro y crédito.

4.1.2. Tipos de Oficinas de IFIS de los Cantones Quito y Rumiñahui

Para la determinación del nivel de inclusión financiera que poseen los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, es necesario considerar los diferentes puntos de atención al cliente que ofrecen las entidades financieras ubicadas en el cantón Quito y Rumiñahui, las mismas que corresponden al número de oficinas financieras y corresponsales no bancarios.

Según la (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017, pág. 3) los puntos de atención al cliente “...es un recurso físico de las entidades, desde donde ejecutan u ofrecen algún producto o servicio al público”.

Se considera a puntos de acceso a todas aquellas oficinas, ya sea matriz, sucursales, agencias, ventanillas de extensión y oficinas de representación que dependen de las oficinas en el Ecuador; de igual forma los cajeros automáticos que la entidad financiera tenga a disposición de sus clientes y del público en general, y a los corresponsales no bancarios que dispone la entidad financiera (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017, págs. 1-21).

4.1.2.1. Oficinas de IFIS ubicadas en las parroquias urbanas y rurales del

Cantón Quito.

En el Anexo B se presentan los distintos tipos de oficinas que ofrecen las entidades financieras a sus clientes, distribuidas por parroquias urbanas y rurales del cantón Quito.

Entre las oficinas que poseen las entidades financieras ubicadas en las parroquias urbanas del Cantón Quito, se encuentra 132 agencias bancarias con una agencia móvil, 151 cajeros automáticos con un cajero móvil, 46 oficinas de cooperativas de ahorro y crédito, 82 corresponsales no bancarios, 11 oficinas matriz bancarias, una oficina de representación bancaria, 19 tipos de oficinas considerado como otros, 8 sucursales bancarias y 59 ventanillas de extensión, dando un total de 511 oficinas ubicadas en las diferentes parroquias urbanas del Cantón Quito.

En las parroquias rurales del Cantón Quito podemos encontrar los siguientes tipos de oficinas que cuentan las entidades financieras, las cuales son: 38 agencias bancarias, 49 cajeros automáticos, 22 oficinas de cooperativas de ahorro y crédito, 75 corresponsales no bancarios, 4

tipos diferentes de oficinas denominados otros y 13 ventanillas de extensión, lo que da como resultados 201 oficinas operativas en las parroquias rurales del cantón Quito.

4.1.2.1. Oficinas de IFIS ubicadas en parroquias urbanas y rurales del Cantón Rumiñahui

En el Anexo C se presentan los distintos tipos de oficinas que ofrecen las entidades financieras a sus clientes, segmentadas por parroquias urbanas y rurales del cantón Rumiñahui.

En las parroquias urbanas se encuentran ubicadas 14 agencias bancarias, 18 cajeros automáticos con un cajero móvil, 7 oficinas de cooperativas de ahorro y crédito, 8 corresponsales no bancarios, 4 diferentes tipos de oficinas denominados otros y 5 ventanillas de extensión. Esto da como resultados que en las parroquias urbanas del Cantón Rumiñahui existen 57 tipos de oficinas de las diferentes entidades financieras. Mientras que en las parroquias rurales encontramos 4 oficinas, 2 COACS y 2 corresponsales no bancarios.

4.1.3. Productos financieros de IFIS de los Cantones Quito y Rumiñahui

Los productos financieros son "...mecanismos o instrumentos financieros que utiliza el cliente para poder recibir o entregar dinero a otra entidad dentro del mercado financiero, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad" (Superintendencia de Bancos, Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención, 2017, pág. 5).

En el mercado financiero existen productos de captación y de colocación; entre los productos de captación se encuentran las cuentas de ahorro, las cuentas corrientes y los depósitos a plazo fijo, y en los productos de colocación tenemos a los créditos.

En cuanto a la segmentación de la cartera de crédito que existe en el país, encontramos al crédito: comercial prioritario, consumo prioritario, inmobiliario, microcrédito, productivo, comercial ordinario, consumo ordinario, vivienda de interés público y los créditos educativos.

4.1.3.1. Productos financieros de IFIS del Cantón Quito

En el Anexo D se muestran los productos financieros de captación y colocación que ofrecen las entidades financieras, públicas y privadas, y las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran ubicadas en el cantón Quito.

Entre los productos que más ofrecen las entidades financieras del Cantón Quito podemos encontrar dentro de los productos de captación a las cuentas de ahorro, siendo este el producto referencial de las cooperativas de ahorro y crédito donde 108 entidades ofrecen este producto en Quito, seguido por las cuentas corriente donde 19 entidades bancarias ofrecen este producto.

En referencia a los productos de colocación encontramos que los créditos que más ofrecen las entidades financieras según la demanda del cliente se encuentra el crédito de consumo prioritario el mismo que es destinado para la compra de bienes, servicios y gastos no relacionados con una actividad productiva; microcrédito destinado a financiar actividades de producción o comercialización en pequeña escala; el crédito productivo destinado a financiar proyecto de producción y el crédito de consumo ordinario destinado para la adquisición de vehículos livianos.

4.1.3.1. Productos financieros de IFIS del Cantón Rumiñahui

En el Anexo E se muestran los productos financieros de captación y colocación que ofrecen las entidades financieras, públicas y privadas, y las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran ubicadas en el cantón Rumiñahui.

Los productos que poseen mayor oferta por parte de las entidades financieras ubicadas en el Cantón Rumiñahui, son las cuentas de ahorro donde todas las entidades financieras ubicadas en este cantón ofertan este producto; en relación a las cuentas corrientes las 12 entidades bancarias del cantón son las que ofrecen este producto.

Los productos de colocación que más ofrecen las entidades financieras son el microcrédito, donde 31 entidades financieras de las 37 entidades ubicadas en este sector, seguido del crédito de consumo prioritario con una oferta en 30 entidades. El crédito de consumo ordinario posee alta demanda de los clientes por lo que 25 entidades ubicadas en el cantón Rumiñahui ofertan este producto al igual que el crédito de vivienda de interés público que se encuentra presente dentro de 20 entidades financieras del sector.

4.1.4. Servicios financieros de IFIS los cantones de Quito y Rumiñahui

Las entidades financieras, ofrecen a sus clientes una variedad de servicios financieros, con el fin de otorgar las facilidades para la realización de transacciones financieras, de manera que estas cumplan con las exigencias y necesidades del cliente. Entre los servicios que podemos mencionar se encuentra la emisión de tarjetas de débito y crédito, los servicios virtuales para el acceso a la banca, como lo es la banca móvil, la banca electrónica y la banca telefónica.

Además las instituciones financieras brindan a sus clientes la facilidad de realizar pagos a través de sus ventanillas, ya sea a instituciones públicas o privadas, y por último los programas de educación financiera que ofrecen las entidades financieras a sus clientes.

4.1.4.1. Servicios financieros de IFIS del Cantón Quito

En el Anexo F se puede visualizar los diferentes servicios que ofrecen las entidades financieras que se encuentran ubicadas en el cantón Quito. Entre los servicios se encuentra la tarjeta de débito donde alrededor de 20 entidades financieras ofrecen este servicio, debido a que

en los últimos años la tarjeta de débito ha tenido alta demanda por parte de los clientes al considerarse como una herramienta alternativa de pago, seguido de las tarjeta de crédito, donde 15 entidades financieras ofrecen este servicio.

Dentro de los servicios virtuales se encuentra con mayor oferta la banca electrónica donde 36 entidades poseen este servicio, al igual que la banca telefónica con un total 58 entidades con este tipo de mecanismo para acceder a la banca a través del conocido call center. Se considera que aún existe un bajo número de entidades financieras que ofrecen el servicio de banca móvil, pues tan solo 12 entidades en el cantón Quito disponen de este tipo de plataforma.

Así mismo las entidades financieras permiten realizar pagos a otras organizaciones, por lo que existen 42 entidades financieras que ofrecen este servicio para realizar este tipo de transacciones financieras a entidades privadas y 25 entidades a entidades públicas. En cuanto a programas de educación financiera, tan solo 31 entidades brindan este servicio al público.

4.1.4.1. Servicios financieros de IFIS del Cantón Rumiñahui

En el Anexo G se puede visualizar los diferentes servicios que ofrecen las entidades financieras que se encuentran ubicadas en el cantón Rumiñahui. Las entidades financieras que se encuentran ubicadas en el cantón Rumiñahui, 19 entidades bancarias y cooperativas de ahorro y crédito ofrecen tarjeta de débito al público, y solo 9 entidades bancarias brindan el servicio de tarjeta de crédito. Dentro del servicio virtual, 19 entidades ofrecen la banca electrónica, 10 entidades la banca móvil y 27 ofrecen la banca telefónica, situación que demuestra que son pocas las organizaciones que ofrecen plataformas virtuales a sus clientes.

El servicio de programas de educación financiera otorgado por las entidades financieras, aun es bajo debido a que solo 18 de las 37 entidades financieras de este sector brindan el servicio.

4.2. Análisis de datos de la investigación

4.2.1. Caracterización socio económica de la muestra

Las encuestas realizadas para el presente estudio, se distribuyeron de acuerdo a la participación que tiene cada carrera en la muestra señalada, con el fin de obtener información correspondiente de las diferentes ramas académicas que conforma toda la población estudiantil.

Pregunta a. Género

Tabla 15

Pregunta a. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	151	51,4	51,4
Masculino	143	48,6	100,0
Total	294	100,0	

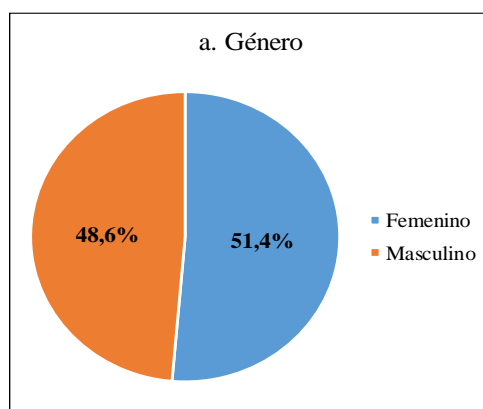


Figura 19. Pregunta a. Género

De las 294 encuestas realizadas a los estudiantes universitarios, 151 fueron realizadas por estudiantes mujeres lo que corresponde al 51,36% de la muestra, mientras que 143 encuestas fueron realizadas por estudiantes varones correspondiente al 48,64% restante de la muestra; por lo que se evidencia que hubo mayor participación de encuestados de sexo femenino.

Pregunta b. Estado civil

Tabla 16

Pregunta b. Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casada/o	11	3,7	3,7
Divorciada/o	2	0,7	4,4
Soltera/o	276	93,9	98,3
Unión Libre	5	1,7	100,0
Total	294	100,0	

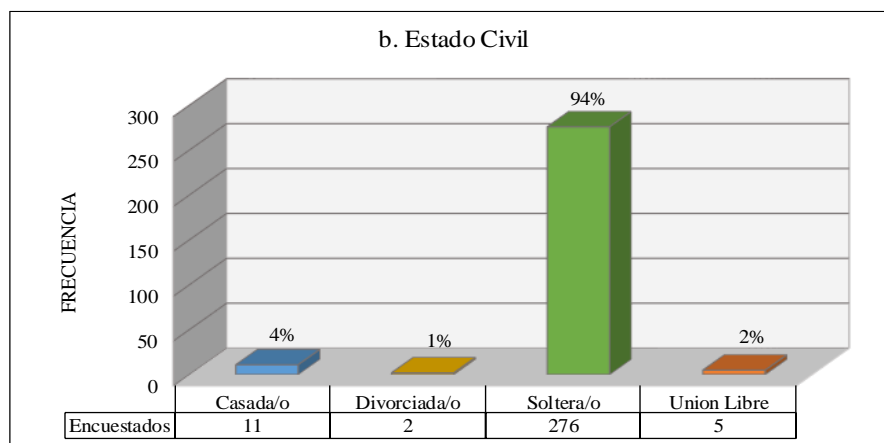


Figura 20. Pregunta b. Estado Civil

Al analizar el estado civil, se obtuvo que 276 encuestados son solteros, lo cual corresponde al 94% del total de la población encuestada, abarcando la mayoría de los estudiantes, y solo un pequeño porcentaje de la población estudiantil encuestada correspondiente al 5% tiene estado civil divorciado, casado y vive en unión libre.

Pregunta c. Edad

Tabla 17

Pregunta c. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 21 a 25 años	254	86,4	86,4
De 26 a 30 años	31	10,5	96,9
Más de 30 años	9	3,1	100,0
Total	294	100,0	

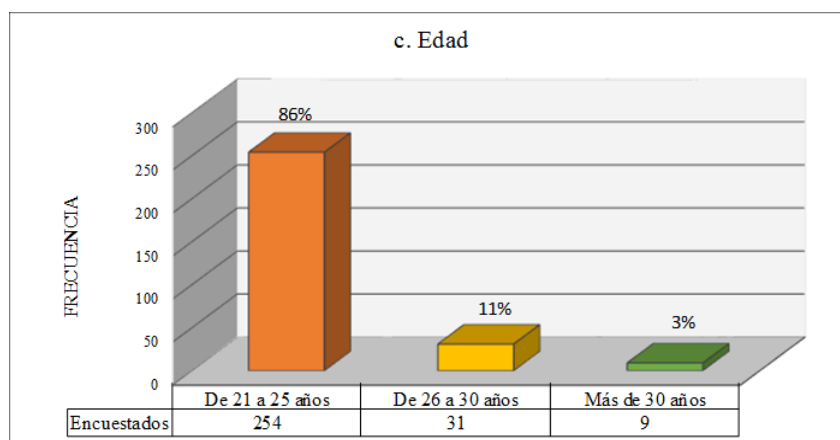


Figura 21. Pregunta c. Edad

El 86% de los estudiantes encuestados se encuentran en el rango de edad de entre los 21 a 25 años, y el 14% restante se encuentra en el rango de edad de los 26 años en adelante.

Pregunta d. Semestre que cursa

Tabla 18

Pregunta d. Semestre que cursa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Octavo semestre	159	54,1	54,1
Noveno semestre	135	45,9	100,0
Total	294	100,0	

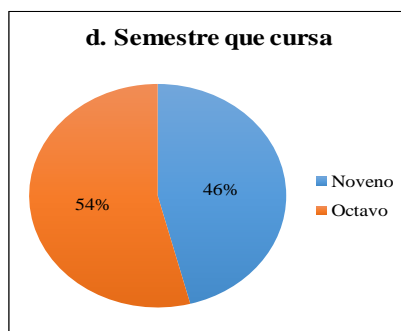


Figura 22. Pregunta d. Semestre que cursa

De los 294 encuestados que cursan los dos últimos niveles de estudio, el 54% corresponde a estudiantes que se encuentran en octavo nivel, y el 46% restante son estudiantes que se encuentran cursando el noveno nivel de las diferentes carreras que oferta la universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, campus Sangolquí y hacienda el Prado “IASA”.

Pregunta e. Lugar de Procedencia

Tabla 19

Pregunta e. Lugar de Procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pichincha-Quito	210	71,4	71,4
Pichincha-Rumiñahui	17	5,8	77,2
Cotopaxi-Latacunga	13	4,4	81,6
Imbabura-Ibarra	10	3,4	85,0
Pichincha-Mejía	6	2,0	87,1
Santo Domingo de los Tsachilas - Santo Domingo	5	1,7	88,8
Otras Provincias	33	11,2	100,0
Total	294	100,0	

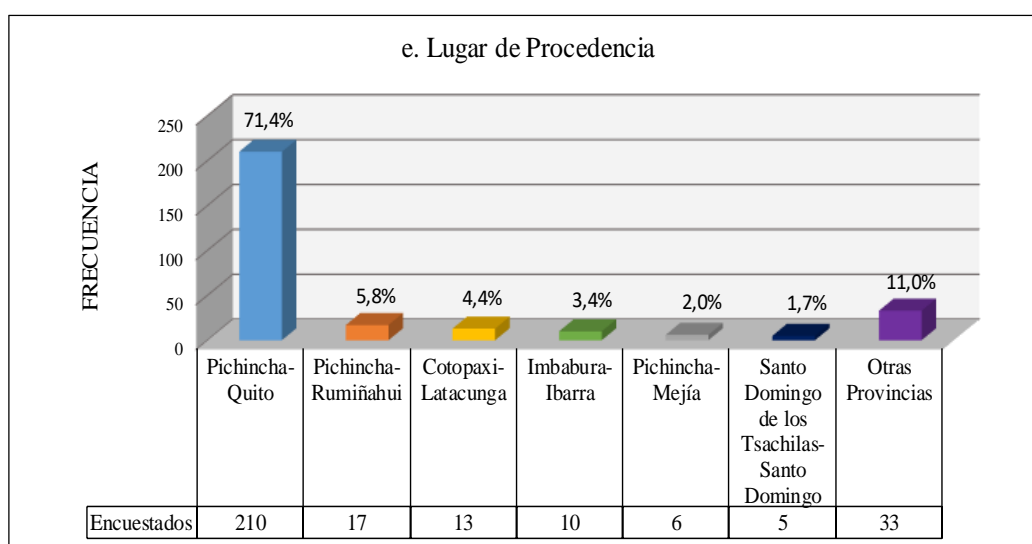


Figura 23. Pregunta e. Lugar de Procedencia

Al evaluar el lugar de procedencia de los estudiantes encuestados se encontró que el 71,4% de los encuestados provienen de la Provincia de Pichincha cantón Quito, el 7,8% provienen de los cantones de Rumiñahui y Mejía conjuntamente, es decir existe una mayor concentración de estudiantes que provienen de la provincia de Pichincha. Mientras que una pequeña parte de la población encuestada correspondiente al 20,5% restante afirma que provienen de las diferentes provincias del Ecuador, como lo muestra la figura 23.

Pregunta f. Sector donde vive

Tabla 20

Pregunta f. Sector donde vive

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Centro	26	8,8	8,8
Norte	68	23,1	32,0
Sur	69	23,5	55,4
Valle	131	44,6	100,0
Total	294	100,0	

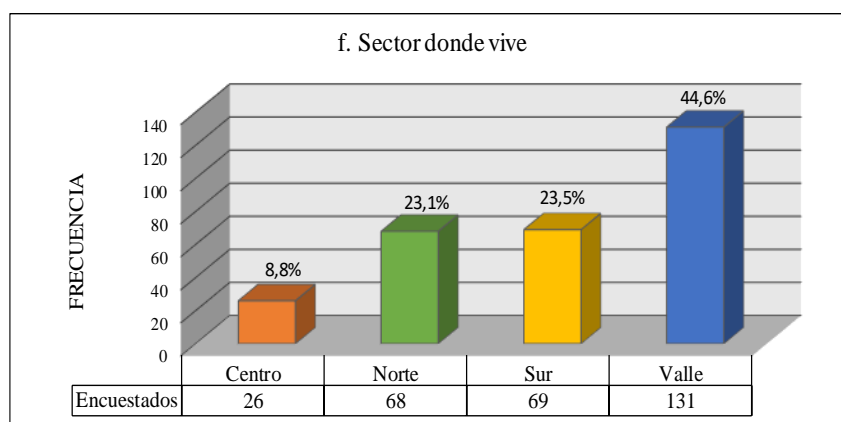


Figura 24. Pregunta f. Sector donde vive

Al encontrarse la Universidad de la Fuerzas Armadas-ESPE en el sector del Valle de los Chillos, gran parte de la población estudiantil habita en sus alrededores, por lo cual el 44,6% de los encuestados menciona vivir en este sector, seguido del 23,5% que habita en el sur de Quito, 23,1% en el norte y el 8,8% restante en el centro de la capital.

Pregunta g. ¿Con quién vive?

Tabla 21

Pregunta g. Persona con la que habita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Amigos	10	3,4	3,4
Esposa/o e hijos	13	4,4	7,8
Familiares	22	7,5	15,3
Padres	203	69,0	84,4
Solo	46	15,6	100,0
Total	294	100,0	

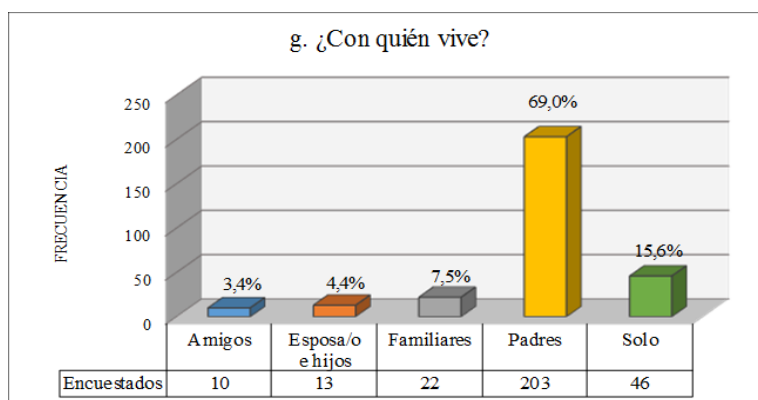


Figura 25. Pregunta g. Persona con la que habita

El 69,0% de los estudiantes encuestados vive con sus padres, seguido del 15,6% que vive solo, y el 15,3% restante vive con familiares o con amigos. Esto se debe a que la gran mayoría de estudiantes provienen de la provincia de Pichincha y tan solo un pequeño porcentaje provienen de las diferentes provincias.

Pregunta h. Ocupación Adicional

Tabla 22

Pregunta h. Tipo de ocupación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Empleado privado	61	20,7	20,7
Empleado público	15	5,1	25,9
Negocio propio	28	9,5	35,4
No tiene otra ocupación	190	64,6	100,0
Total	294	100,0	

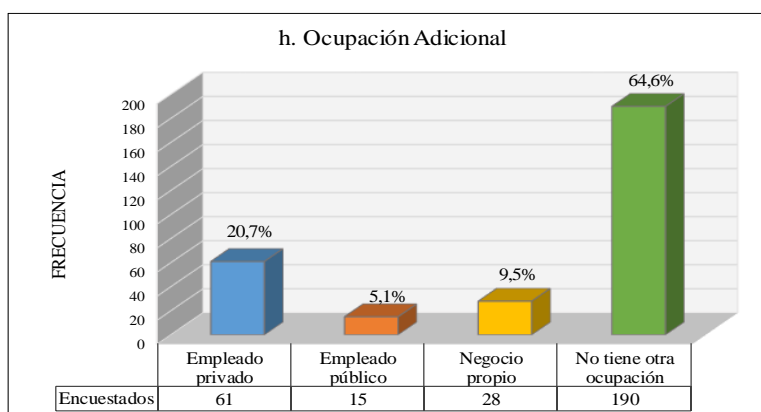


Figura 26. Pregunta h. Tipo de Ocupación

Entre los estudiantes encuestados, se obtuvo que el 64,6% no posee ocupación adicional, es decir de los 294 encuestados 190 se dedican el tiempo completo al estudio, el 20,7% de los estudiantes afirmaron que trabajan en empresas privadas, el 9,5% menciona tener un negocio propio al cual presta sus servicios y el 5,1% restantes trabaja en entidades públicas.

Pregunta i. ¿Cuál es el origen de sus ingresos?

Tabla 23

Pregunta i. Origen de los ingresos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Por mesada	153	52,0	52,0
Por negocio propio	29	9,9	61,9
Por trabajo	83	28,2	90,1
Regalos de familiares	29	9,9	100,0
Total	294	100,0	

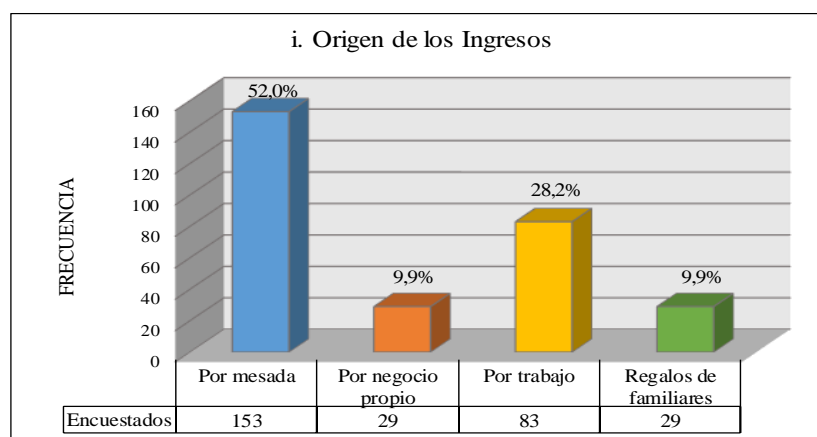


Figura 27. Origen de los Ingresos

Al considerar que alrededor del 60% de los estudiantes encuestados habita con sus padres y no posee ocupación adicional, existe la relación directa que el origen de los ingresos sea por mesada, evidenciándose que el 52,0% posee este tipo de ingreso, seguido del 28,2%, que posee ingresos por trabajo, y el 19,7% restante posee ingresos ya sea por negocio propio o por regalos de familiares.

Pregunta j. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?

Tabla 24

Pregunta j. Nivel de Ingresos mensuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 50\$	41	13,9	13,9
De 50\$ a 100\$	76	25,9	39,8
De 100\$ a 200\$	70	23,8	63,6
De 200\$ a 300\$	34	11,6	75,2
De 300\$ a 400\$	25	8,5	83,7
De 500\$ o más	33	11,2	94,9
No tiene ingresos	15	5,1	100,0
Total	294	100	

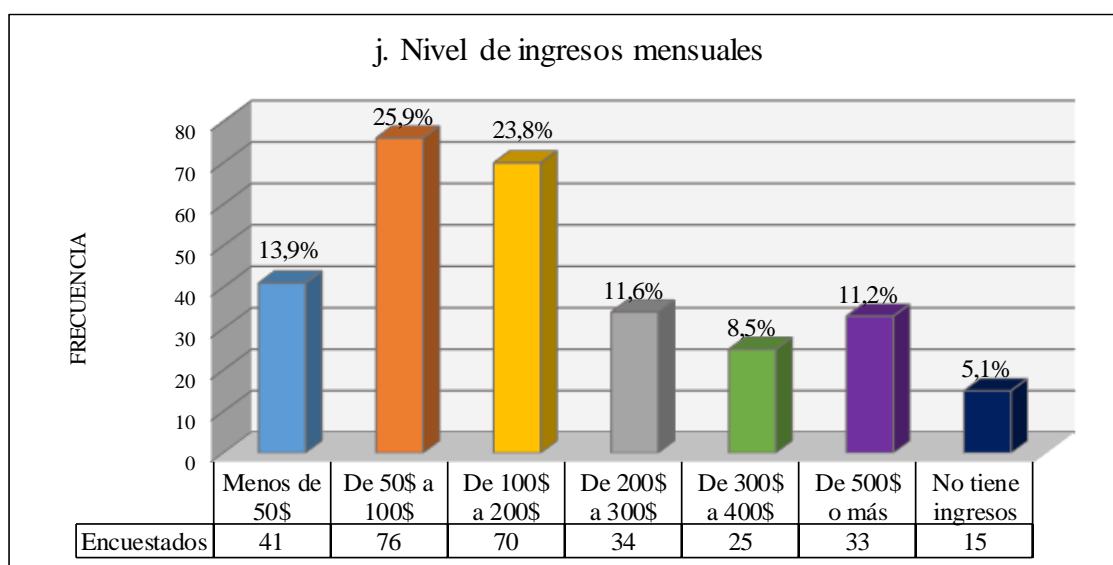


Figura 28. Pregunta j. Nivel de ingresos mensuales

Al analizar el nivel de ingresos mensuales que poseen los estudiantes, se evidencia que el 13,9% de los estudiantes afirman tener ingresos menores a los 50\$, el 25,9%, maneja un rango de ingresos de entre los 50\$ a 100\$, el 23,8% de los estudiantes tienen ingresos de entre los 100\$ a 200\$, y el 31,3% restante de los encuestados mencionan tener ingresos en los rangos mayores a 200\$ mensuales. Situación que evidencia los bajos niveles de ingresos que poseen la población estudiantil.

Pregunta k. ¿Cuánto gasta mensualmente?

Tabla 25

Pregunta k. Nivel de gastos mensuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 50\$	56	19,0	19,0
De 50\$ a 100\$	104	35,4	54,4
De 100\$ a 200\$	70	23,8	78,2
De 200\$ a 300\$	31	10,5	88,8
De 300\$ a 400\$	18	6,1	94,9
De 500\$ o más	15	5,1	100,0
Total	294	100,0	

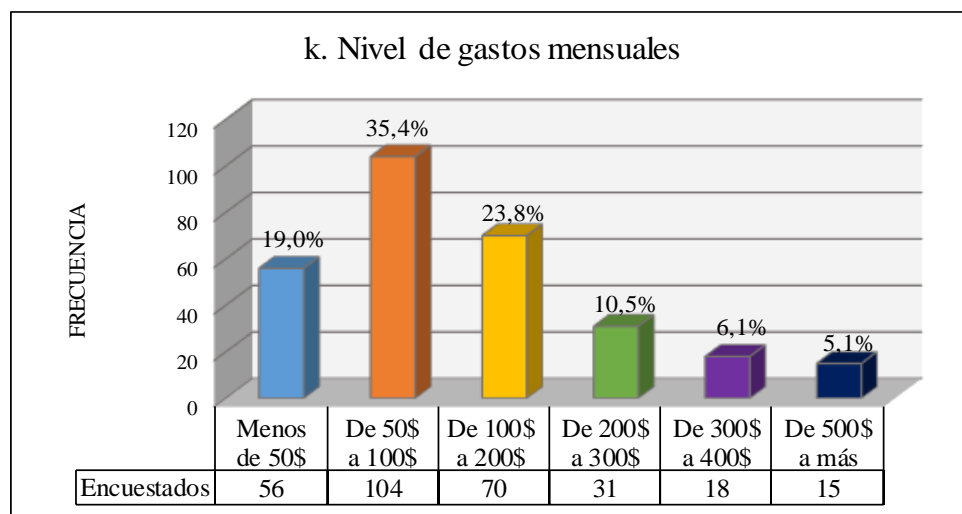


Figura 29. Pregunta k. Nivel de gastos mensuales

El 35,4% de los encuestados menciona tener gastos que se encuentran entre los 50\$ a 100\$, seguido del 23,8% que afirma tener gastos entre los 100 a 200\$, y el 21,8% de los encuestados tienen gastos superiores a 200\$. Sin embargo existe un pequeño porcentaje de la población de 19% que afirma tener gastos mensuales menores a los 50\$.

Pregunta 1. ¿Cuándo le sobra dinero en el mes en que lo utiliza?

Tabla 26

Pregunta 1. Destino del dinero que le sobra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ahorra	149	50,7	50,7
Gasta	51	17,3	68,0
Invierte	9	3,1	71,1
No me sobra	47	16,0	87,1
Paga deudas	38	12,9	100,0
Total	294	100,0	

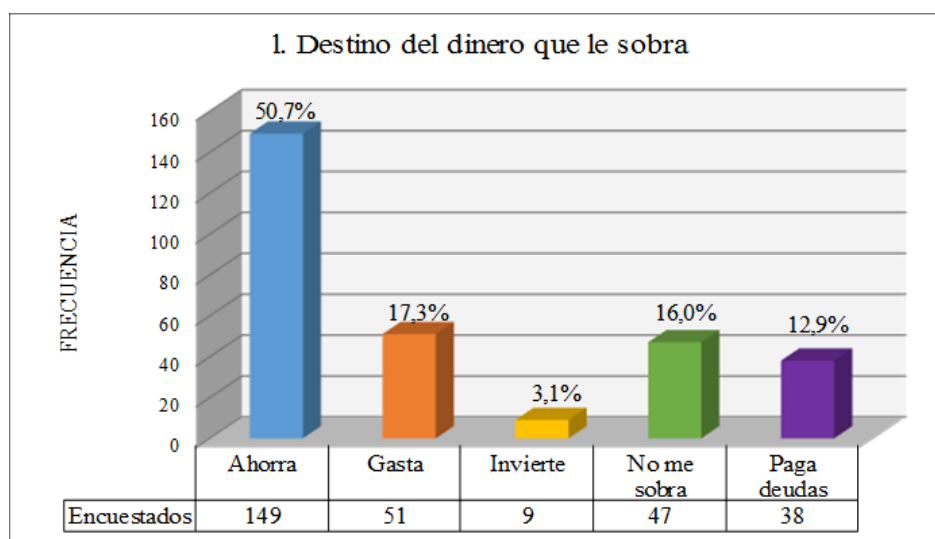


Figura 30. Pregunta 1. Destino del dinero que le sobra

Al analizar el destino que tiene el dinero que le sobra a los estudiantes durante el mes, se pudo evidenciar que el 50,7% de los encuestados prefieren ahorrar el dinero para su futuro, el 17,3% afirma que prefiero gastarse el dinero en necesidades urgentes, el 19,9% de estudiantes menciona que la utiliza para pagar deudas, y solo un 3,1% tiene la cultura de invertir. Sin embargo existe un 16% restante de estudiantes que afirman que el ingreso que recibe durante el mes se ajusta a su nivel de gastos, por lo que no poseen dinero extra.

Pregunta m. Destino de sus gastos

Tabla 27

Pregunta m. Destino de sus gastos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alimentación	165	56,1	56,1
Arriendo	45	15,3	71,4
Educación	27	9,2	80,6
Entretenimiento	11	3,7	84,4
Salud	9	3,1	87,4
Transporte	37	12,6	100,0
Total	294	100,0	

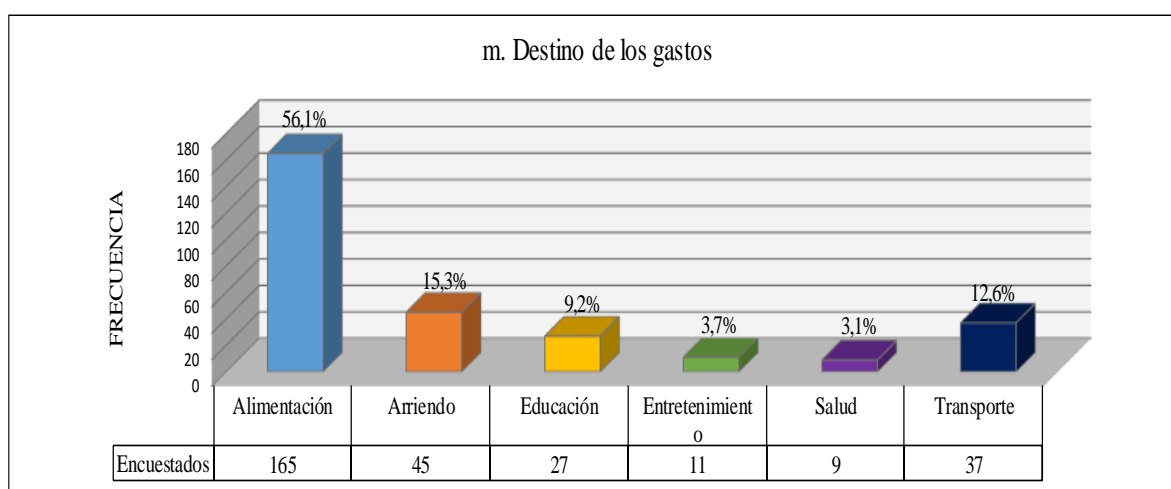


Figura 31. Pregunta m. Destino de los gastos

El 56,1% de estudiantes afirman que los gastos están dirigidos principalmente a la alimentación, debido a las largas horas que pasan fuera de casa por motivo de estudio o trabajo; el 15,3% de los encuestados menciona que sus gastos se dirigen al pago del arriendo, esto se asocia con aquellos estudiantes que viven solos y son de provincia, y el 12,6% de los encuestados dirige sus gastos al pago de transporte.

3.1.1. Análisis Univariado

Pregunta 1. ¿Actualmente usted posee cuenta en alguna institución financiera?

Tabla 28

Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	225	76,5	76,5
No	69	23,5	100,0
Total	294	100,0	

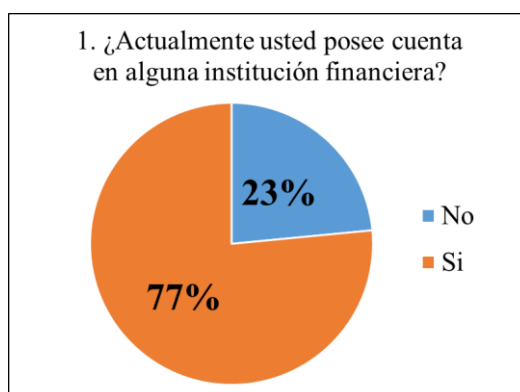


Figura 32. Resultados de Pregunta 1

Interpretación

Del total de estudiantes encuestados, el 77% manifestó tener cuenta en el sistema financiero, mientras que el 23% mencionó no poseer cuenta. Al realizar un análisis por carrera se pudo identificar que existe mayor concentración de estudiantes que no poseen cuenta en la carrera de Ingeniería Geográfica y del medio Ambiente, donde el 55% de los encuestados de esta carrera aseguró no poseer cuenta en el sistema financiero, de igual forma se observa en la carrera de Licenciatura en Actividad Física, deporte y recreación, donde el 45% de los encuestados no poseen cuenta. Por otro lado la carrera que posee mayor concentración de estudiantes con cuenta, es la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría con un 91% de estudiantes.

Pregunta 2. ¿Hace cuánto tiempo usted posee una cuenta en una institución financiera?

Tabla 29
Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hace un mes	5	2,2	2,2
De 2 a 6 meses	18	8,0	10,2
De 7 a 12 meses	34	15,1	25,3
De 13 a 18 meses	17	7,6	32,9
De 18 a 24 meses	16	7,1	40,0
Más de 24 meses	135	60,0	100,0
Total	225	100,0	

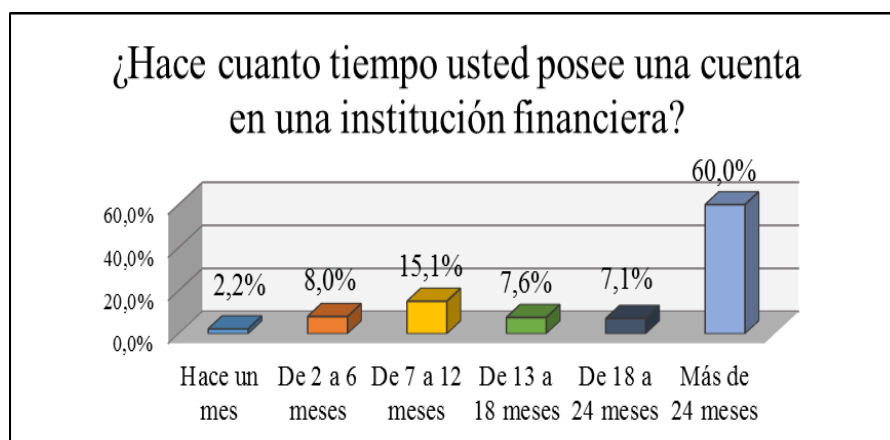


Figura 33. Resultados de Pregunta 2

Interpretación

De los 294 estudiantes encuestados, 225 afirmaron poseer cuenta en el sistema financiero lo cual corresponde al 77% de la muestra total. Entre los estudiantes que aseguran poseer cuenta en el sistema financiero, el 60% mantiene abierta esta cuenta hace más de 24 meses, seguido del 15,1% que mantiene abierta su cuenta por un periodo de 7 a 12 meses, y tan solo el 2,2% manifiesta que ha procedido abrir una cuenta en el sistema financiero desde hace un mes.

Pregunta 3. ¿Qué tipo de cuenta tiene usted?

Tabla 30
Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cuenta de Ahorro	217	96,4	96,4
Cuenta Corriente	8	3,6	100,0
Total	225	100,0	

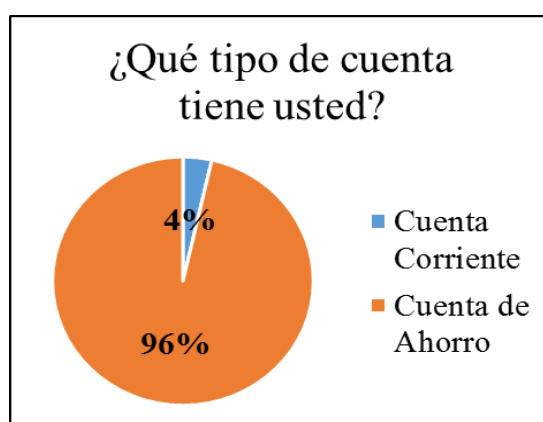


Figura 34. Resultados de Pregunta 3

Interpretación

De los 225 estudiantes encuestados que aseguran tener cuenta en el sistema financiero, el 96% posee una cuenta de ahorros, y tan solo el 4% restante posee cuenta corriente. Esta desigualdad significativa se debe a que existe mayor facilidad de crear una cuenta de ahorros, y los servicios que ofrece este tipo de cuenta responden a las necesidades que presentan los estudiantes.

Al realizar el análisis por carreras, se pudo identificar que los estudiantes que poseen cuenta corriente se concentran en las carreras de Ingeniería en electrónica y telecomunicaciones, y en la carrera de ingeniería Comercial.

En la tabla 31 se muestra las entidades financieras en donde poseen las cuentas de ahorro y crédito los estudiantes encuestados.

Tabla 31
Entidades Financieras

Entidad Financiera	Tipo de cuenta		Total general	Porcentaje de participación
	Cuenta Corriente	Cuenta de Ahorro		
Banco Pichincha	4	116	120	53,33%
Banco General Rumiñahui		26	26	11,56%
Banco Produbanco		25	25	11,11%
Banco de Guayaquil	4	16	20	8,89%
Banco del Pacífico		12	12	5,33%
Cooperativa de ahorro y crédito Luz del Valle		5	5	2,22%
Banco del Austro		4	4	1,78%
Banco Internacional		2	2	0,89%
Banco Solidario		2	2	0,89%
Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía		2	2	0,89%
Banco Bolivariano		1	1	0,44%
Banco de Loja		1	1	0,44%
Cooperativa de ahorro y crédito 14 de marzo		1	1	0,44%
Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda.		1	1	0,44%
Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle		1	1	0,44%
Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO		1	1	0,44%
Cooperativa de Ahorro y crédito JEP		1	1	0,44%
Total	8	217	225	100%

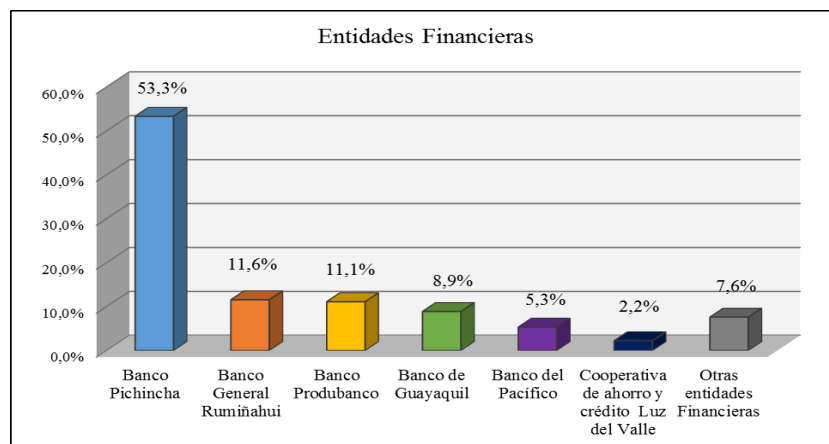


Figura 35. Entidades financieras

Se puede evidenciar que existe preferencia por parte de los estudiantes hacia los productos y servicios que ofrece el Banco del Pichincha, debido a que el 53,3% de los encuestados afirman tener cuenta en esta entidad financiera, seguido del Banco General Rumiñahui que posee 11,6% de estudiantes que prefieren esta entidad bancaria. Entre las cooperativas de ahorro y crédito,

existen estudiantes que prefieren la Coac. Luz del Valle pues posee un 2,2% de encuestados que afirman tener cuenta en esta entidad.

Pregunta 4. ¿Por qué razón realizo una apertura de cuenta?

Tabla 32
Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Es una forma más segura de llevar su dinero	58	25,8	25,8
Porque le permite realizar depósitos y transferencias	68	30,2	56,0
Porque lo ayuda a llevar de mejor manera su presupuesto y le permite ahorrar	64	28,4	84,4
Porque puede tomar control de su dinero	35	15,6	100,0
Total	225	100,0	

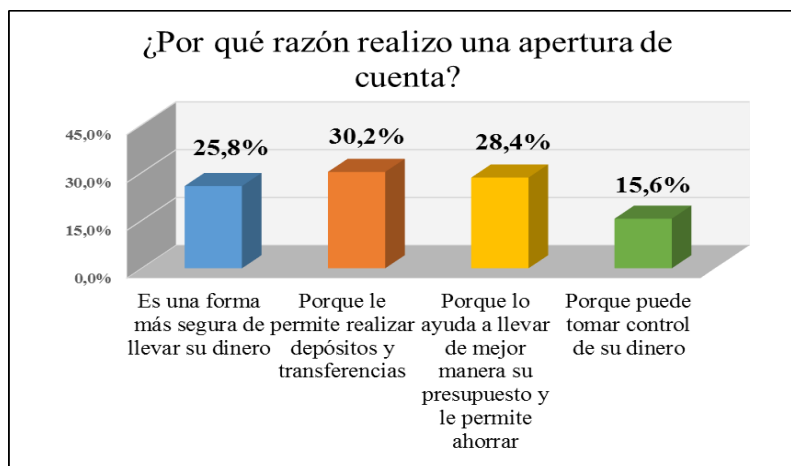


Figura 36. Resultados de Pregunta 4

Interpretación

Entre las razones que aseguran tener los estudiantes para aperturar una cuenta, el 30,2% indica que poseen cuenta porque les permite realizar depósitos y transferencias, el 28,4% manifiesta que abrieron una cuenta porque les ayuda a llevar de mejor manera su presupuesto y les permite ahorrar, el 25,8% indica que es una forma más segura de llevar su dinero, y el 15,6% restantes manifiesta que aperturaron una cuenta porque les permite tomar control del dinero que poseen.

Pregunta 5. ¿Cuántas veces en el mes utiliza su cuenta bancaria?

Tabla 33
Pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Una vez al mes	40	17,8	17,8
De dos a cuatro veces al mes	99	44,0	61,8
Más de 5 veces al mes	82	36,4	98,2
No la utiliza	4	1,8	100,0
Total	225	100,0	

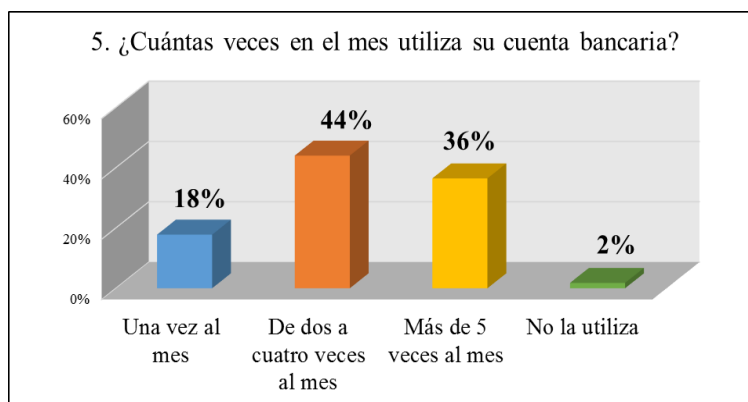


Figura 37. Resultados de Pregunta 5

Interpretación

Según las encuestas, el 44% utiliza su cuenta bancaria de dos a cuatro veces al mes, ya sea para realizar depósitos, transferencias, pagos, o para revisar sus estados de cuenta, el 36% asegura utilizar su cuenta más de 5 veces al mes, el 18% indica que solo la utiliza una vez al mes, mientras que el 2% no la utiliza, es decir posee una cuenta en una institución financiera pero nunca ha realizado operaciones financieras.

Pregunta 6. ¿Por qué actualmente no tiene ninguna cuenta en el sistema financiero?

Tabla 34
Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Es difícil abrir una cuenta	5	7,2	7,2
Me exige dejar un saldo mínimo	15	21,7	29,0
No confío en las entidades financieras	6	8,7	37,7
Prefiero manejar el dinero en efectivo	43	62,3	100,0
Total	69	100,0	

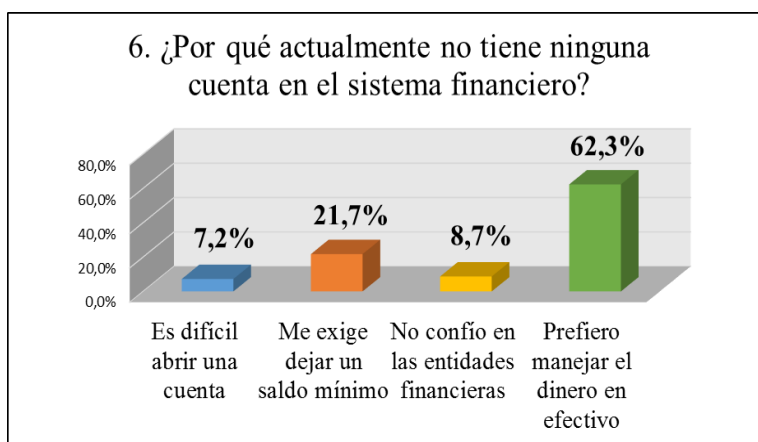


Figura 38. Resultados de Pregunta 6

Interpretación

Entre las principales razones que indican los encuestados para no poseer cuenta, se encuentra con un 62,3% a los que prefieren manejar su dinero en efectivo, seguido del 21,7% que asegura que no aperturan una cuenta bancaria porque les exigen dejar un saldo mínimo, esto se debe a que la población en estudio son jóvenes que poseen ingresos bajos y encuentran como una limitación el dejar un saldo extra para poder aperturar una cuenta. El 8,7% manifiesta que no confía en las entidades financieras, y el 7,2% manifiesta que encuentra difícil abrir una cuenta bancaria, ya sea por el desconocimiento o por la falta de información por parte de las entidades financieras.

Pregunta 7. ¿Acude usted a las agencias bancarias para realizar transacciones financieras?

Tabla 35
Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	19	8,3	8,3
Rara vez	101	43,9	52,2
A veces	82	35,7	87,8
Frecuentemente	25	10,9	98,7
Siempre	3	1,3	100,0
Total	230	100,0	

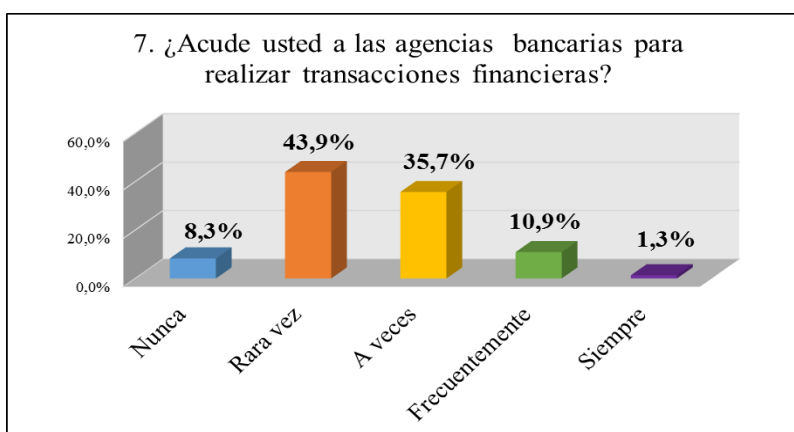


Figura 39. Resultados de Pregunta 7

Interpretación

Entre los encuestados se evidenció que existen estudiantes que acuden a las agencias bancarias para realizar transacciones financieras, ya sea de forma personal o por encargo, debido a que no todos poseen cuenta y algunos acuden para realizar transacciones de terceros. Según la encuesta realizada, se puede evidenciar que existe un 43,9% que acude a una agencia bancaria rara vez al mes y un 35,7% que acude a veces a estas oficinas, estos porcentajes denotan la falta de preferencia que tienen los estudiantes hacia el uso de estos puntos de atención, pues solo el 10,9% y el 1,3% respectivamente acuden de forma frecuente a las agencias bancarias.

Sin embargo existe un 8,3% que nunca acude a una agencia bancaria, esto se debe a que los estudiantes buscan puntos de acceso rápidos, seguros y eficaces, que les evite las largas filas y el papeleo.

Pregunta 8. ¿Acude usted a los corresponsales no bancarios para realizar transacciones financieras?

Tabla 36
Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	56	23,2	23,2
Rara vez	76	31,5	54,8
A veces	72	29,9	84,6
Frecuentemente	30	12,4	97,1
Siempre	7	2,9	100,0
Total	241	100,0	

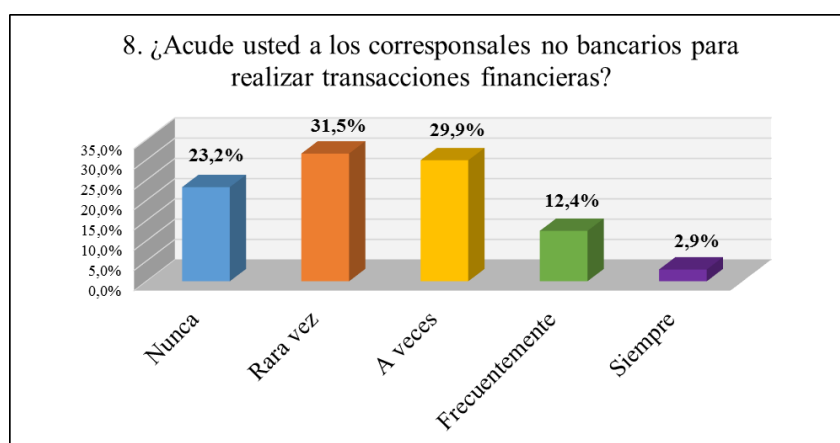


Figura 40. Resultados de Pregunta 8

Interpretación

En relación a los estudiantes encuestados, para conocer cuántos acuden a corresponsales no bancarios se determinó que, el 31,5% acude rara vez es decir una vez al mes, el 29,9% acude de dos a tres veces al mes a estos corresponsales no bancarios, el 12,4% de manera frecuente y el 2,9% aseguran acudir siempre.

Esto demuestra que los estudiantes utilizan los corresponsales no bancarios como un canal alternativo para realizar las diferentes operaciones financieras como: transferencias bancarias, pagos a entidades públicas o privadas, o para retirar dinero, debido a las facilidades que brindan y la cercanía que tiene al cliente. Sin embargo existe un 23,2% de estudiantes que manifiesta no acudir nunca a estos corresponsales no bancarios, ya sea por la falta de información, o por el desconocimiento poseen acerca de los servicios que ofrecen.

Pregunta 9. ¿Acude usted a los cajeros automáticos para realizar transacciones financieras?

Tabla 37
Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	4,9	4,9
Rara vez	23	10,2	15,1
A veces	58	25,8	40,9
Frecuentemente	87	38,7	79,6
Siempre	46	20,4	100,0
Total	225	100,0	

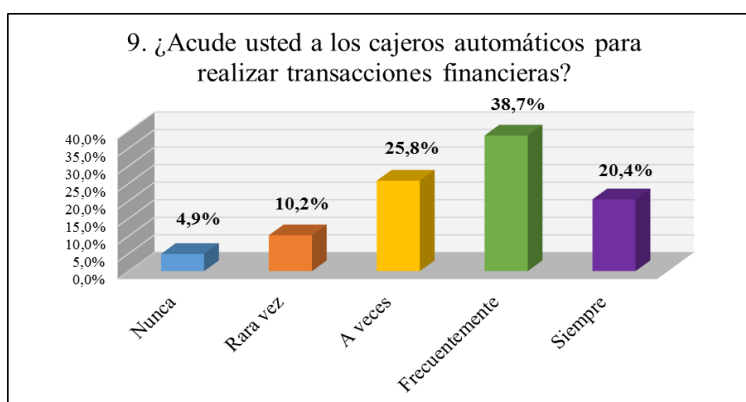


Figura 41. Resultados de Pregunta 9

Interpretación

En base a la encuesta realizada se determinó que el 38,7% de los encuestados acuden de manera frecuente a los cajeros automáticos, el 25,8% a veces, el 20,4% siempre acude y tan solo el 10,2% rara vez, lo que evidencia que los estudiantes utilizan con mayor frecuencia los cajeros

automáticos para realizar transacciones de ahorro, ya sea por su fácil accesibilidad y eficiencia en las transacciones, considerándose uno de los canales más importantes para la promoción de la inclusión financiera. Sin embargo aún existe un 4,9% de estudiantes que asegura que nunca utiliza un cajero automático debido a que opta por el uso de un punto de acceso diferente.

Pregunta 10. ¿Utiliza la banca móvil (aplicación en el celular), para realizar transacciones financieras?

Tabla 38
Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	58	25,8	25,8
Rara vez	36	16,0	41,8
A veces	45	20,0	61,8
Frecuentemente	50	22,2	84,0
Siempre	36	16,0	100,0
Total	225	100,0	

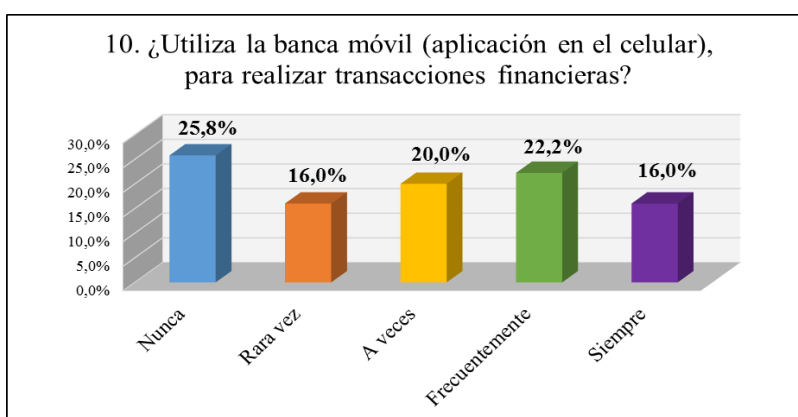


Figura 42. Resultados de Pregunta 10

Interpretación

La banca móvil no es considerada como un canal de preferencia para la realización de operaciones financieras, debido a los bajos niveles de uso que presentan los estudiantes encuestados, situación que se ve reflejada en que el 25,8% de los estudiantes afirman no haber

utilizado nunca este canal, ya sea por la falta de conocimiento en el manejo de la aplicación, o por falta de interés. Sin embargo existe un porcentaje de los estudiantes encuestados correspondiente al 22,2% y del 16% que mencionan utilizar de manera frecuente y siempre respectivamente este canal para la realización de sus transacciones.

Pregunta 11. ¿Utiliza la banca electrónica (uso de computadora) para realizar transacciones financieras?

Tabla 39
Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	48	21,3	21,3
Rara vez	42	18,7	40,0
A veces	57	25,3	65,3
Frecuentemente	52	23,1	88,4
Siempre	26	11,6	100,0
Total	225	100,0	

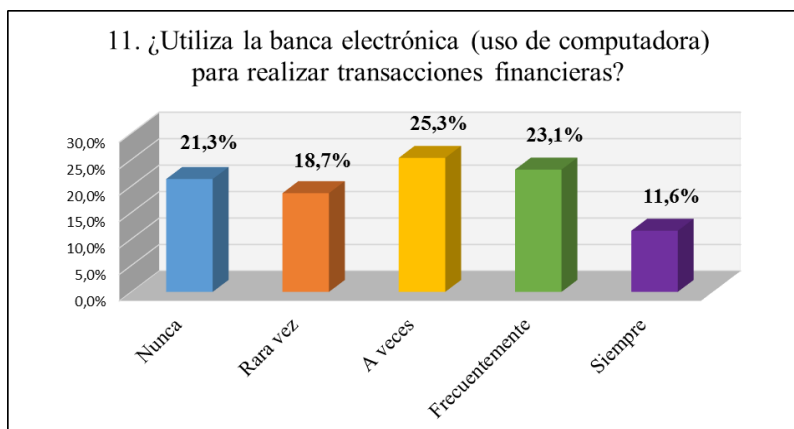


Figura 43. Resultados de Pregunta 11

Interpretación

La frecuencia de utilización de la banca electrónica presenta cierta preferencia de este canal por parte de los estudiantes, debido a que el 25,3% de la población encuestada menciona utilizar a veces esta plataforma, es decir de dos a tres veces al mes realizan transacciones financieras a través de esta medio, seguido del 23,1% de encuestados que mencionan utilizar de manera

frecuente, es decir alrededor de unas cuatro a cinco veces al mes, por lo que se evidencia que constantemente la banca electrónica va obteniendo mayor aceptación y preferencia por parte de sus clientes. Sin embargo aún existe un 21,3% de los encuestados que aseguran no utilizar nunca la banca electrónica, este porcentaje denota la falta de interés, conocimiento que tiene el usuario de acceder a la banca a través del uso del internet.

Pregunta 12. ¿Utiliza la banca telefónica o Call center para realizar transacciones financieras?

Tabla 40
Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	162	72,3	72,3
Rara vez	43	19,2	91,5
A veces	16	7,1	98,7
Frecuentemente	2	0,9	99,6
Siempre	1	0,4	100,0
Total	224	100,0	

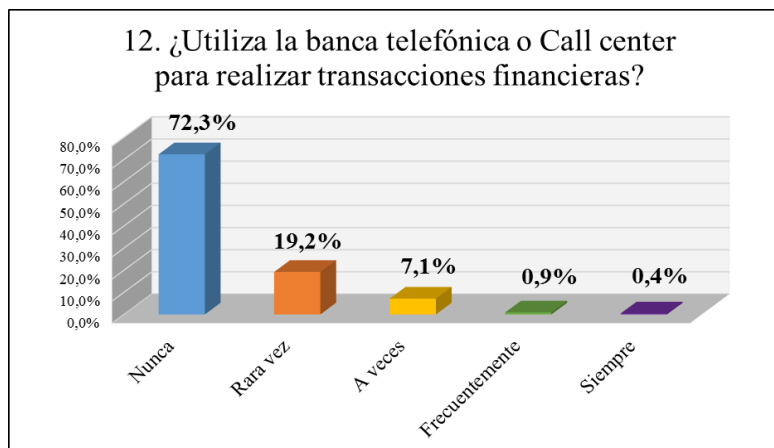


Figura 44. Resultados de Pregunta 12

Interpretación

La banca electrónica o call center, es un canal poco utilizado por parte de los estudiantes, debido a que el 72,3% de los encuestados afirman no haber accedido nunca a este medio, seguido

del 19,2% que menciono utilizar rara vez la banca telefónica, situación que demuestra la falta de interés que los clientes tienen hacia este canal.

Pregunta 13. ¿Utiliza efectivo para realizar pagos?

Tabla 41.
Pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	3,1	3,1
Rara vez	12	4,1	7,1
A veces	68	23,1	30,3
Frecuentemente	113	38,4	68,7
Siempre	92	31,3	100,0
Total	294	100,0	

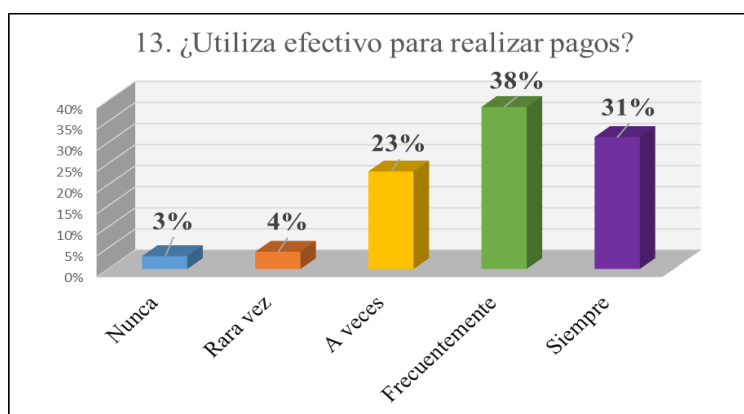


Figura 45. Resultados de Pregunta 13

Interpretación:

Al analizar la frecuencia de uso del efectivo como medio de pago por parte de los estudiantes universitarios, se pudo observar que el 38,4% de los encuestados mantiene una alta preferencia al uso del efectivo, debido a que mencionan utilizarlo de manera frecuente seguido del 31,3% que lo utiliza siempre y un 23,1% de encuestador afirman utilizarlo a veces. Sin embargo existe un 4,1% de encuestados que mencionan utilizar rara vez el efectivo y un 3,1% que nunca utilizan este medio de pago.

Pregunta 14. ¿Por qué razón realiza sus pagos en efectivo?

Tabla 42
Pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Es más seguro y no me cobran por el uso de servicios financieros	107	37,5	37,5
No tengo tarjetas de crédito	52	18,2	55,8
Porque me dan descuentos por pago en efectivo	59	20,7	76,5
Porque no me aceptan otros medios de pago	67	23,5	100,0
Total	285	100,0	

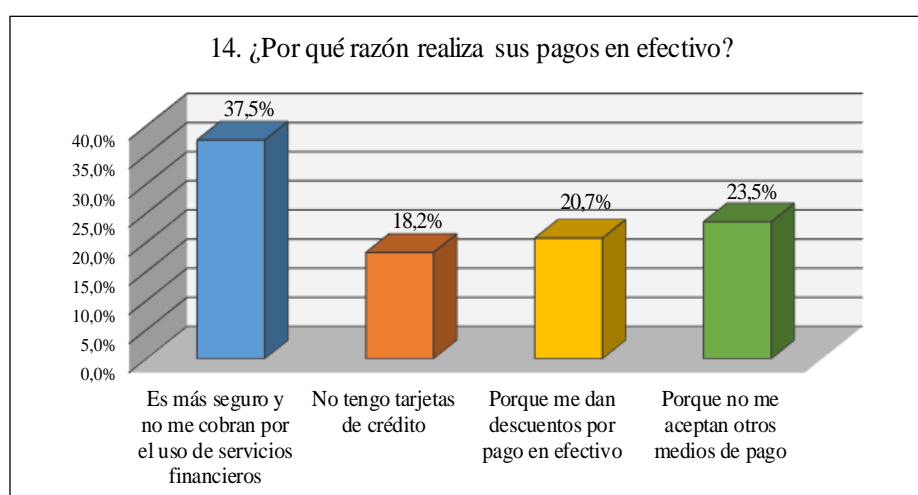


Figura 46. Resultados de Pregunta 14

Interpretación

Entre las razones que manifiestan los estudiantes para realizar el pago en efectivo de sus compras, se encuentra con un 37,5% aquellos que indican que lo realizan porque es una forma más segura y no le cobran por el uso de un servicio financiero, con un 23,5% están aquellos que mencionan que lo realizan porque no les aceptan otros medios de pago, con un 20,7% están los que encuentran descuentos por pago en efectivo y por eso prefieren este medio de pago, y finalmente se encuentran con un 18,2% aquellos que realizan el pago en efectivo por que no tienen tarjetas de crédito.

Pregunta 15. ¿Utiliza medios de pago diferentes al efectivo para realizar sus compras?

Tabla 43

Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	122	41,5	41,5
Rara vez	34	11,6	53,1
A veces	105	35,7	88,8
Frecuentemente	29	9,9	98,6
Siempre	4	1,4	100,0
Total	294	100,0	

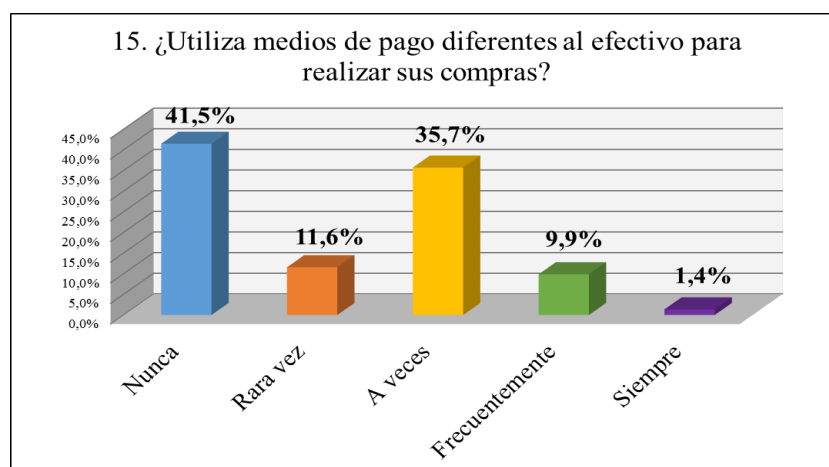


Figura 47. Resultados de Pregunta 15

Interpretación

Al analizar la frecuencia de uso de otros medios de pago diferente al efectivo, se pudo observar, que el 41,5% de los encuestados no tienen preferencia por la utilización de estos medios de pago, por lo que la mayor parte de sus pagos lo realizan en efectivo. El 35,7% de encuestados afirman utilizar diferentes medios de pago a veces, el 11,6% de los encuestados rara vez, el 9,9% frecuentemente y tan solo el 1,4% utiliza siempre medios de pago diferentes, esto se debe a que la mayor parte de estudiantes prefieren la utilización del dinero en efectivo como medio de pago.

Pregunta 16. ¿Qué medios de pago, diferente al efectivo, utiliza para realizar sus compras?

Tabla 44
Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pagos por internet	7	4,1	4,1
Tarjeta de crédito	13	7,6	11,8
Tarjeta de débito	100	58,8	70,6
Transferencia bancaria	50	29,4	100,0
Total	170	100,0	

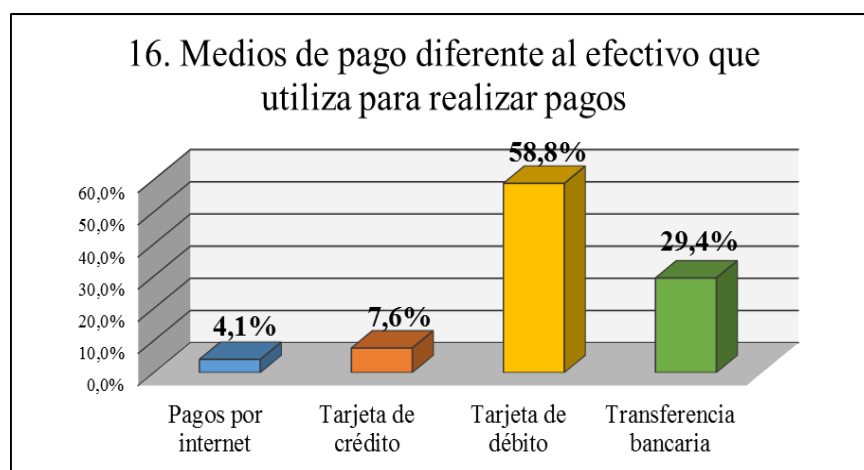


Figura 48. Resultados de la Pregunta 16

Interpretación

Entre los medios de pago diferentes al efectivo que utilizan los estudiantes, se encuentra la tarjeta de débito con un 58,8%, debido a que la mayor parte de los estudiantes poseen cuenta de ahorros, por lo que su herramienta principal para obtener dinero de sus cuentas es la tarjeta de débito, realizando sus pagos a través de esta o sacando dinero por el cajero automático. Seguido a este medio de pago se encuentran las transferencias bancarias con un 29,4%, las tarjetas de crédito con un 7,6% y finalmente la realización de pagos por internet con un 4,1%.

Pregunta 17. ¿Cuál es la razón principal por la que utiliza otros medios de pago diferentes al efectivo para realizar los pagos?

Tabla 45
Pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Es más seguro porque no llevo dinero en efectivo	25	14,6	14,6
Es más sencillo y ahorro tiempo	93	54,4	69,0
Llevo un control de mis transacciones	49	28,7	97,7
No me gusta sacar dinero en efectivo del cajero	4	2,3	100,0
Total	171	100,0	

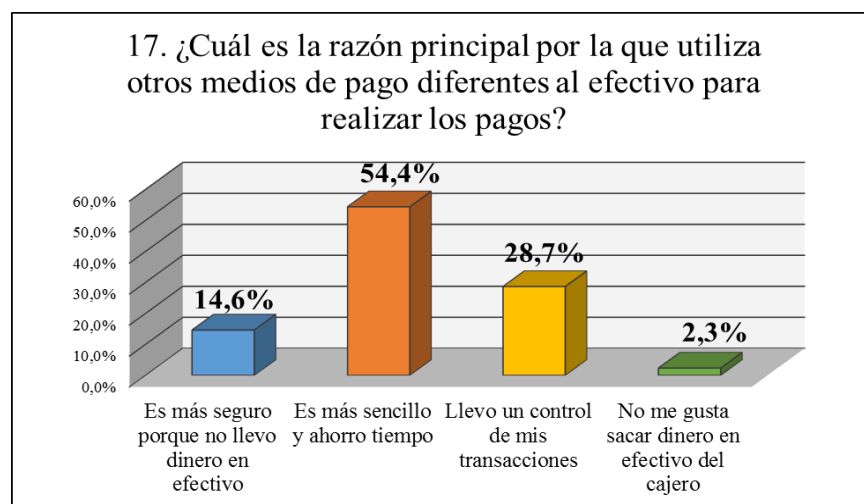


Figura 49. Resultados de Pregunta 17

Interpretación

Entre las razones principales que encuentran los encuestados para realizar sus pagos con medios diferentes al efectivo, se tiene un 54,4% que menciona que es una forma más sencilla y ahorra tiempo, con un 28,7% mencionan que lo realizan porque pueden llevar un control de las transacciones, el 14,6% manifiestan que es una forma más segura porque no llevan dinero en efectivo, y por último el 2,3% restante menciona que no le gusta sacar dinero en efectivo del cajero automático.

Pregunta 18. ¿Ha solicitado operaciones de crédito en el sistema financiero nacional?

Tabla 46
Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	236	80,3	80,3
Rara vez	21	7,1	87,4
A veces	34	11,6	99,0
Frecuentemente	2	0,7	99,7
Siempre	1	0,3	100,0
Total	294	100,0	

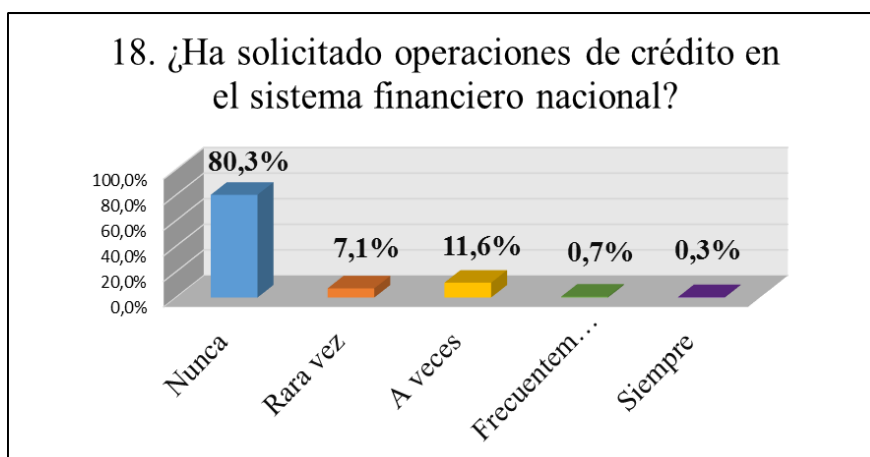


Figura 50. Resultados de la Pregunta 18

Interpretación

Según el estudio realizado, se pudo determinar que el 80,3% de los estudiantes encuestados nunca han solicitado operaciones de crédito, el 11,6% mencionan haber solicitado a veces, el 7,1% rara vez y el 1% restante ha solicitado casi siempre. Este porcentaje que manifiesta haber solicitado operaciones de crédito se concentran en las carreras de Ingeniería en electrónica en automatización y control e ingeniería en Agropecuaria.

Pregunta 19. ¿Por qué concepto solicitó el crédito?

Tabla 47
Pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Para financiar proyectos de emprendimiento	9	15,5	15,5
Para financiar su alojamiento	7	12,1	27,6
Para financiar sus estudios	14	24,1	51,7
Para financiar sus gastos personales	28	48,3	100,0
Total	58	100,0	

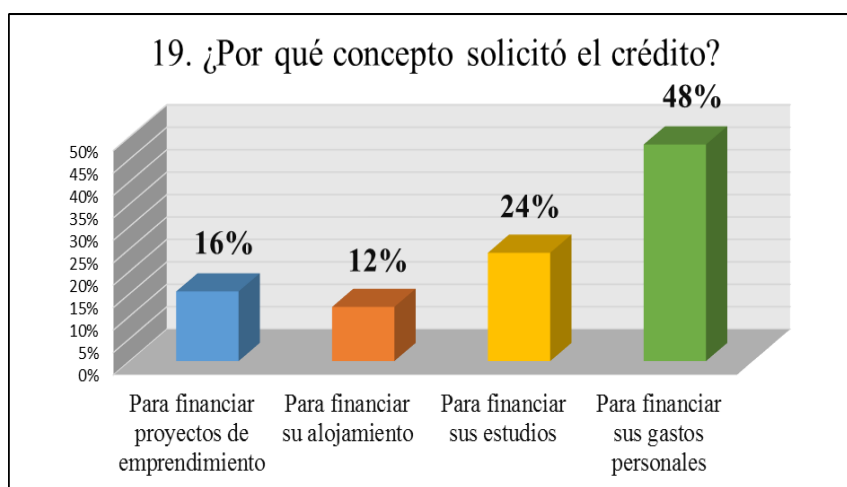


Figura 51. Resultados de Pregunta 19

Interpretación

Entre los estudiantes que aseguran haber solicitado operaciones de crédito, el 48,3% menciona que los créditos fueron solicitados para financiar gastos personales, el 24,1% lo solicito con el objetivo de financiar sus estudios, el 15,5% para financiar proyectos de emprendimiento y el 12,1% restante solicito el crédito para financiar su alojamiento. Esta situación evidencia que existe mayor concentración de estudiantes que buscan la forma de financiar sus gastos personales a través de operaciones de crédito formales.

Pregunta 20. ¿Qué entidad financiera le ha concedido operaciones de crédito?

Tabla 48
Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Banco	44	77,2	77,2
COAC	12	21,1	98,2
ISSFA	1	1,8	100,0
Total	57	100,0	

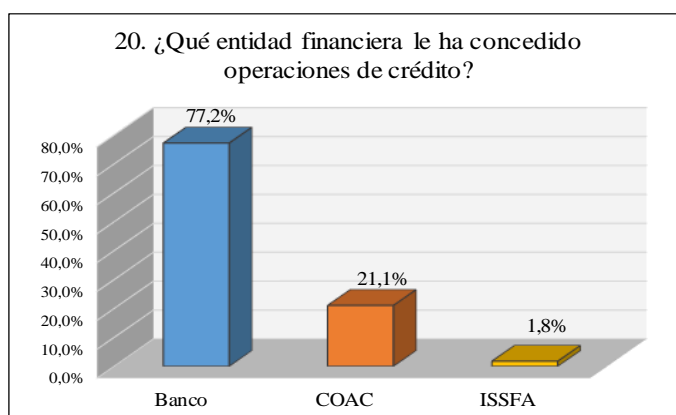


Figura 52. Resultados de Pregunta 20

Interpretación

El 77,2% de los encuestados aseguran que los créditos solicitados fueron concedidos por Bancos, mientras que el 21,1% manifiesta que fueron concedidos por parte de Cooperativas de ahorro y crédito, y el 1,8% asegura que el crédito fue concedido por el organismo del ISSFA. Esto demuestra que existe preferencia de parte de los estudiantes por los créditos otorgados por las entidades bancarias, ya sea por el nivel de confianza que poseen hacia esta o por los incentivos o beneficios que generan en el cliente.

Las entidades financieras a las cuales han acudido los estudiantes para solicitar créditos se muestra en la siguiente tabla

Tabla 49
Entidades Financieras que concedieron créditos

Nombre de la Entidad Financiera	Banco	COAC	ISSFA	Total	Porcentaje de participación
Banco Pichincha	25			25	43,86%
Banco General Rumiñahui	7			7	12,28%
Banco de Guayaquil	4			4	7,02%
Banco del Pacifico	3			3	5,26%
Banco Produbanco	3			3	5,26%
Cooperativa de ahorro y crédito Luz del Valle		3		3	5,26%
Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle		2		2	3,51%
Cooperativa de ahorro y crédito Jep		2		2	3,51%
Banco Solidario	1			1	1,75%
CACSPMEC		1		1	1,75%
Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso		1		1	1,75%
Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa		1		1	1,75%
Cooperativa de Ahorro y crédito Tulcán		1		1	1,75%
Cooperativa der ahorro y crédito Andalucía		1		1	1,75%
Diners Club Internacional	1			1	1,75%
Instituto de seguridad social de las Fuerzas Armadas			1	1	1,75%
Total	44	12	1	57	100,00%

Al analizar el nivel de participación de las entidades a las cuales los estudiantes han recurrido para solicitar operaciones de crédito, se puede evidenciar que los estudiantes mantienen preferencia por realizar sus operaciones financieras en el Banco del Pichincha, con una participación del 43,86%, seguido del Banco General Rumiñahui con un 12,28%.

En relación a las cooperativas de ahorro y crédito existe un 5,26% que han solicitado crédito en la Coac. Luz del valle, seguido por un 3,51% de estudiantes que han solicitado financiamiento en la Coac. Alianza del Valle.

Pregunta 21. ¿Por qué razón no tiene crédito con ninguna entidad financiera?

Tabla 50
Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Me exigen demasiados requisitos	31	13,1	13,1
No confío en las entidades financieras	3	1,3	14,4
No me gusta adquirir deudas	51	21,6	36,0
No me interesa y no lo necesito	103	43,6	79,7
No sé cómo solicitar un crédito	41	17,4	97,0
Tengo acceso a crédito de otras fuentes	7	3,0	100,0
Total	236	100,0	

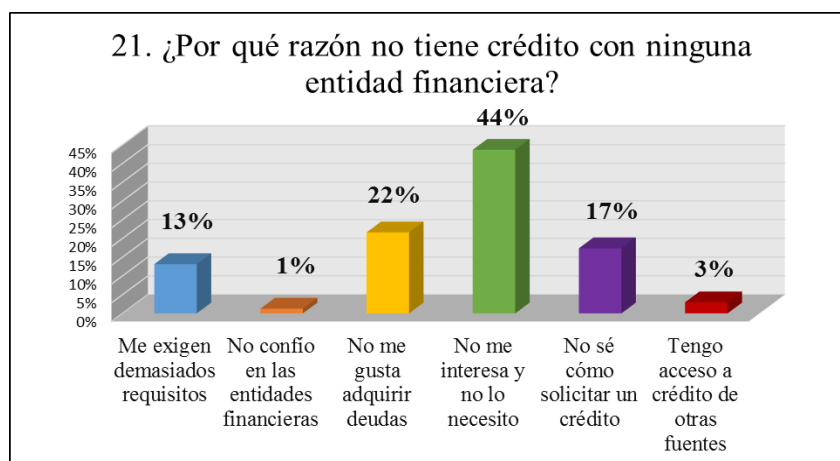


Figura 53. Resultados de Pregunta 21

Interpretación

Entre las razones que mencionan los estudiantes por las que no solicitan créditos, esta con un 43,6% aquellos que no han solicitado porque no les interesa y no lo necesitan, seguido con un 21,6% a los que mencionan que no lo han realizado porque no les gusta adquirir deudas, con 17,4% están los que no han solicitado porque no tienen los conocimientos suficientes para pedir un crédito, el 3% manifiesta tener acceso a crédito por parte de otras fuentes de financiamiento, y finalmente están los que no han solicitado créditos porque no confían en las entidades financieras con un 1,3%.

Pregunta 22. ¿Ha solicitado crédito a otras alternativas de financiamiento?

Tabla 51
Pregunta 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	219	74,5	74,5
Rara vez	20	6,8	81,3
A veces	48	16,3	97,6
Frecuentemente	6	2,0	99,7
Siempre	1	0,3	100,0
Total	294	100,0	

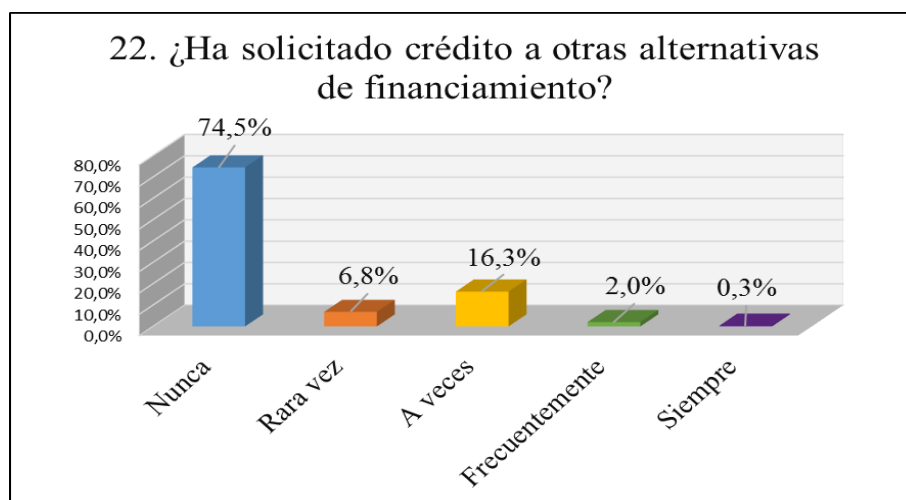


Figura 54. Resultados de Pregunta 22

Interpretación

Según la encuesta realizada, se analizó la existencia de estudiantes que han solicitado créditos de otras alternativas de financiamiento, sin embargo un 74,5% de los encuestados mencionaron que nunca habían solicitado crédito de otras fuentes de financiamiento. El 16,3% aseguró que han existido ocasiones que han recurrido a otras fuentes, al igual que un 6,8% que mencionó haberlo realizado rara vez, y tan solo un 2,3% casi siempre.

Pregunta 23. ¿Qué otra alternativa de financiamiento le otorgo el crédito?

Tabla 52
Pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casas de empeño	3	4,0	4,0
Créditos por parte del seguro	6	8,0	12,0
Prestamista informal (chulco)	2	2,7	14,7
Préstamo por parte de un familiar o amigo	52	69,3	84,0
Tarjeta de crédito de un establecimiento comercial	12	16,0	100,0
Total	75	100,0	

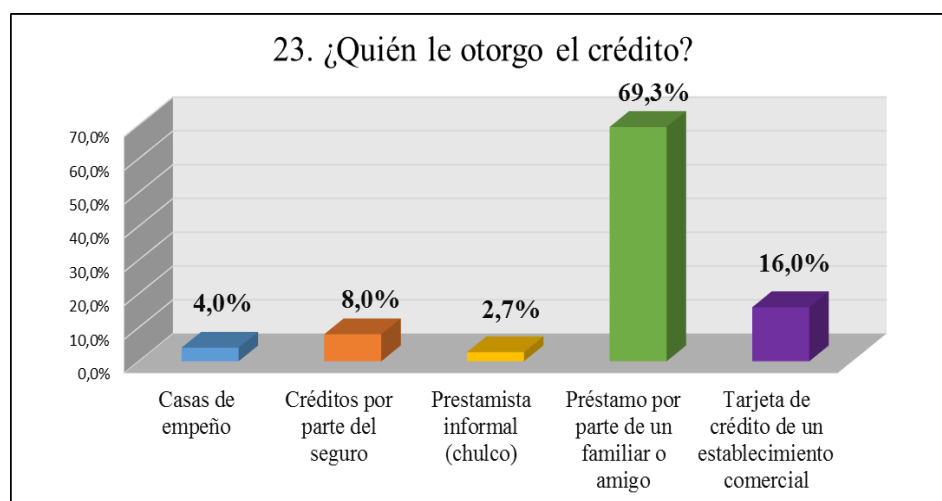


Figura 55. Resultados de Pregunta 23

Interpretación

Entre los estudiantes que han solicitado crédito por parte de otras alternativas de financiamiento, el 69,3% de los encuestados mencionaron que el financiamiento había sido otorgado por parte de un familiar o amigo, seguido del 16% que han obtenido financiamiento por parte de tarjetas de crédito de establecimientos comerciales, el 8% obtuvieron créditos por parte del seguro, el 4% de casa de empeño y el 2,7% por parte de prestamistas informales (chulco).

Pregunta 24. En los últimos tres años, ¿Usted ha sido parte de algún programa de educación financiera?

Tabla 53
Pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	228	77,6	77,6
Rara vez	32	10,9	88,4
A veces	20	6,8	95,2
Frecuentemente	12	4,1	99,3
Siempre	2	0,7	100,0
Total	294	100,0	

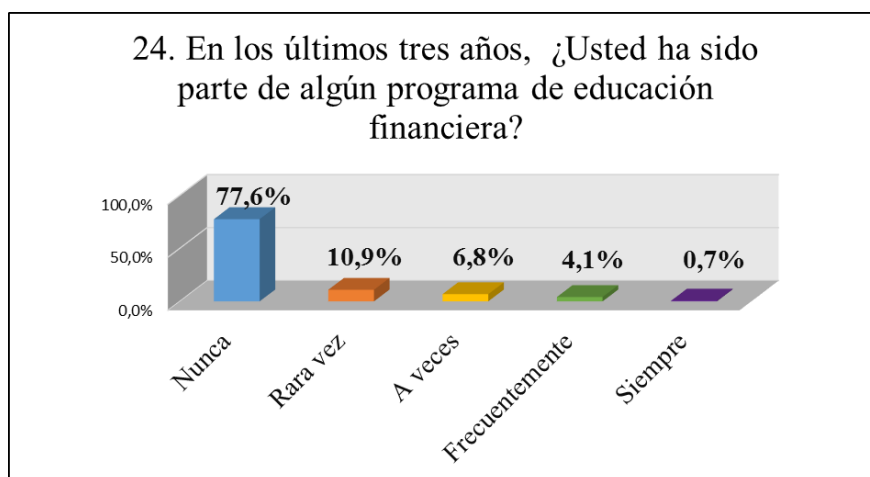


Figura 56. Resultados de Pregunta 24

Interpretación

Según la encuesta realizada el 77,6% de los encuestados afirman no haber sido parte de ningún programa de educación financiera, tan solo el 10,9% aseguraron haber formado parte de estos programas rara vez, el 6,8% a veces y solo el 4,1% son parte de estos programas de manera frecuente. Situación que evidencia los bajos niveles de educación financiera que posee la población universitaria, lo que incide a la falta de acceso al sistema financiero.

Pregunta 25. ¿Qué temas recibió durante el programa de educación financiera?

Tabla 54
Pregunta 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ahorros personales	26	39,4	39,4
Endeudamiento sano	8	12,1	51,5
Medios de pago	10	15,2	66,7
Presupuesto personal	19	28,8	95,5
Protección al cliente	3	4,5	100,0
Total	66	100,0	

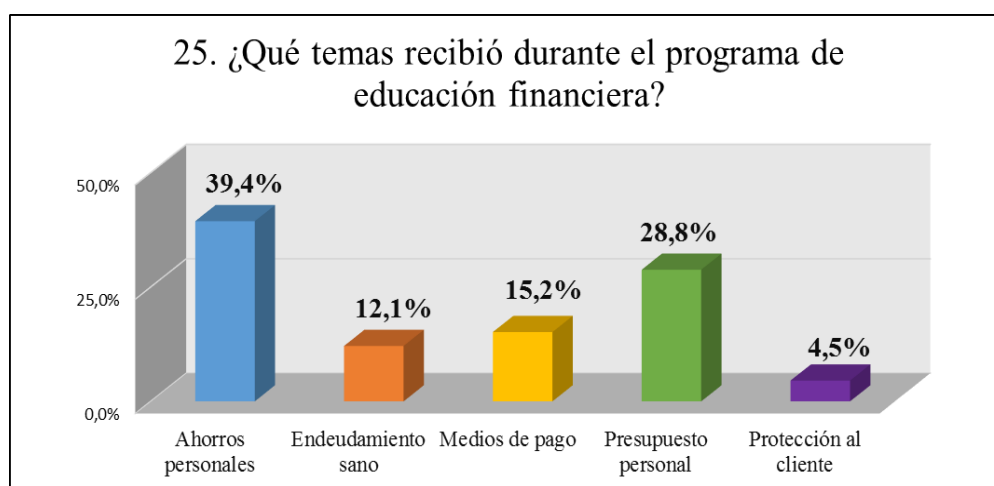


Figura 57. Resultados de Pregunta 25

Interpretación

Entre los temas que han recibido los pocos estudiantes que han sido parte de programas de educación financiera, se encuentra el 39,4% de estudiantes que mencionan haber recibido temas sobre ahorros personales, el 28,8% de encuestados sobre presupuesto personal, el 15,2% sobre medios de pago, el 12,1% recibió temas de endeudamiento sano y el 4,5% sobre protección al cliente.

Pregunta 26. ¿Qué entidad impartió el programa de educación financiera?

Tabla 55
Pregunta 26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Banco	20	30,3	30,3
COAC	5	7,6	37,9
Empresa privada	6	9,1	47,0
Entidad del Estado	14	21,2	68,2
Otros	21	31,8	100,0
Total	66	100,0	

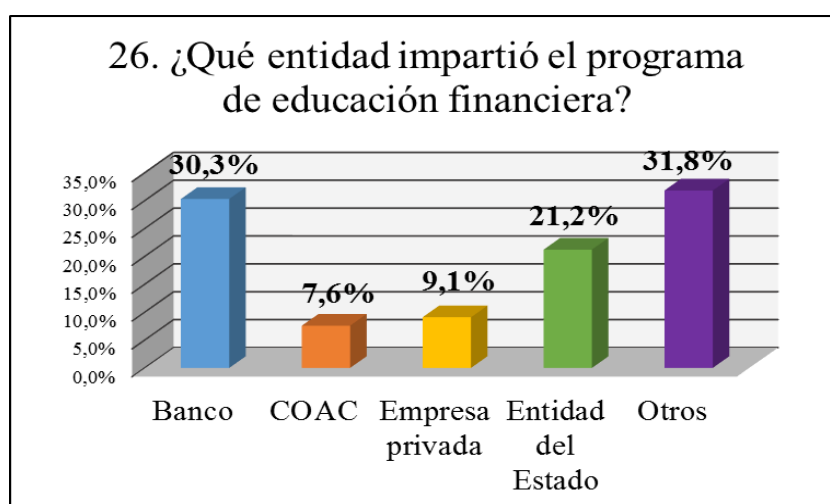


Figura 58. Resultados de Pregunta 26

Interpretación

Según la encuesta realizada, los estudiantes que afirmaron haber sido parte de programas de educación financiera, el 31,8% manifestó haber recibido el programa a través de cursos on-line por lo que los estudiantes consideraron como “otros” entre las opciones expuestas. El 30,3% manifestó haber recibido por parte de un banco, el 2,2% lo ha recibido de parte de una entidad del estado, el 9,1% de una empresa privada y el 7,6% de una cooperativa de ahorro y crédito. Las entidades que impartieron el programa de educación financiera a los estudiantes universitarios se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 56*IFIS que impartieron los programas de educación financiera*

Nombre de la Entidad Financiera	Banco	COAC	Empresa privada	Entidad del Estado	Otros	Total general	Porcentaje de participación
Curso Online					10	10	15,15%
Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE					10	10	15,15%
Banco Pichincha	9					9	13,64%
Banco Bolivariano	3					3	4,55%
Banco del Pacifico	3					3	4,55%
Cooperativa Luz del Valle		3				3	4,55%
Banco General Rumiñahui	2					2	3,03%
Banco Produbanco	2					2	3,03%
Bolsa de Valores				2		2	3,03%
Cooperativa de ahorro y crédito Luz del Valle		2				2	3,03%
Corporación Financiera Nacional CFN				2		2	3,03%
Servicio de Rentas Internas SRI				2		2	3,03%
Superintendencia de Bancos				2		2	3,03%
Banco de Guayaquil	1					1	1,52%
Banco del Austro	1					1	1,52%
Banco Solidario	1					1	1,52%
Cámara de Comercio de Quito			1			1	1,52%
Capital Training			1			1	1,52%
CFN				1		1	1,52%
COBISCORP Ecuador			1			1	1,52%
Corporación la Favorita			1			1	1,52%
Curso de Finanzas personales					1	1	1,52%
Jeunesse Ecuador			1			1	1,52%
Ministerio de Finanzas				1		1	1,52%
Municipio de Ibarra				1		1	1,52%
Superintendencia de Compañías				1		1	1,52%
Viproberi			1			1	1,52%
Total General	22	5	6	12	21	66	100,00%

Entre la entidades financieras que tienen mayor participación de estudiantes en sus programas de educación financiera, se ubica con un 13,64% el Banco del Pichincha, siendo esta entidad la que posee mayor aceptación por parte de la población universitaria, y con un 4,55% el Banco Bolivariano. Estas dos entidades se caracterizan por poseer plataformas con programas de educación financiera amigables al público, y con un alto impacto social.

Por otro lado el 15,15% de estudiantes afirman que han accedido a programas de educación financiera a través de cursos on-line que existen en los navegadores de internet, y otro 15,15% de estudiantes mencionan que han sido parte de programas de educación financiera a través de materias que se han impartido en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, este porcentaje corresponde a estudiantes de las carreras administrativas.

Pregunta 27. ¿Ha aplicado los conocimientos impartidos en los programas de educación financiera para la toma de decisiones financieras?

Tabla 57
Pregunta 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
Rara vez	15	22,7	24,2
A veces	32	48,5	72,7
Frecuentemente	15	22,7	95,5
Siempre	3	4,5	100,0
Total	66	100,0	

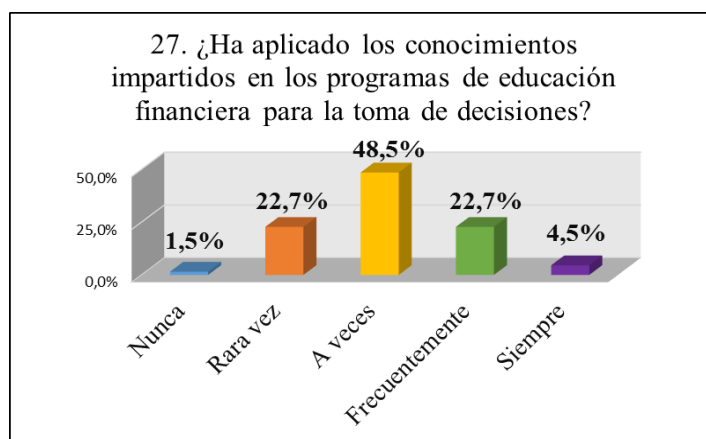


Figura 59. Resultados de la Pregunta 27

Interpretación

De los estudiantes que han sido parte de los programas de educación financiera, el 48,5% manifiesta haber aplicado a veces los conocimientos que han sido impartidos por parte de estos

programas, el 22,7% lo ha utilizado de manera frecuente, el 22,7% lo ha utilizado rara vez, el 4,5% menciona que siempre aplica los conocimientos financieros en la toma de decisiones, y tan solo el 1,5% afirma que nunca ha utilizado los conocimientos adquiridos.

Pregunta 28. En su opinión, ¿para qué le sirvió a usted este programa?

Tabla 58
Pregunta 28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Para aprender sobre derechos y responsabilidades del consumidor	13	19,7	19,7
Para adquirir conocimiento de los productos y servicios de las entidades financieras	10	15,2	34,8
Para aprender a ahorrar	9	13,6	48,5
Para llevar un control de mis ingresos / gastos	34	51,5	100,0
Total	66	100,0	

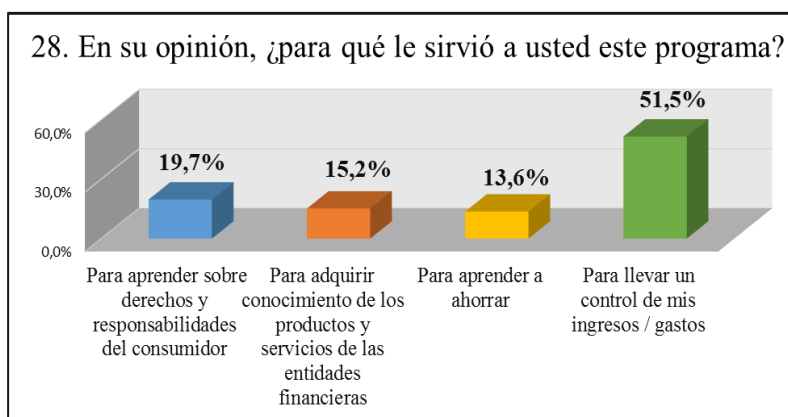


Figura 60. Resultados de Pregunta 28

Interpretación

Entre los estudiantes encuestados, el 51,5% considera que el programa de educación financiera le sirvió para llevar un control de los ingresos y gastos, seguido de un 19,7% que menciona que los conocimientos adquiridos le sirvieron para aprender sobre los derechos y responsabilidades que posee el consumidor ante los servicios que ofrecen las entidades financieras, el 15,2% considera que las charlas o cursos de finanzas les ayudaron para adquirir conocimientos de los

productos y servicios de las entidades financieras ofrecen al público y el 13,6% restante considera que a través de estos programas se adquieren estrategias que ayudan al cliente a mantener sus ahorros.

Pregunta 29. ¿Por qué razón no ha sido parte de programas de educación financiera?

Tabla 59
Pregunta 29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Altos costos de los programas de educación financiera	25	11,0	11,0
Ausencia de incentivos para acceder a programas de educación financiera	38	16,7	27,6
Falta de información	81	35,5	63,2
Falta de interés	52	22,8	86,0
Falta de tiempo	32	14,0	100,0
Total	228	100,0	

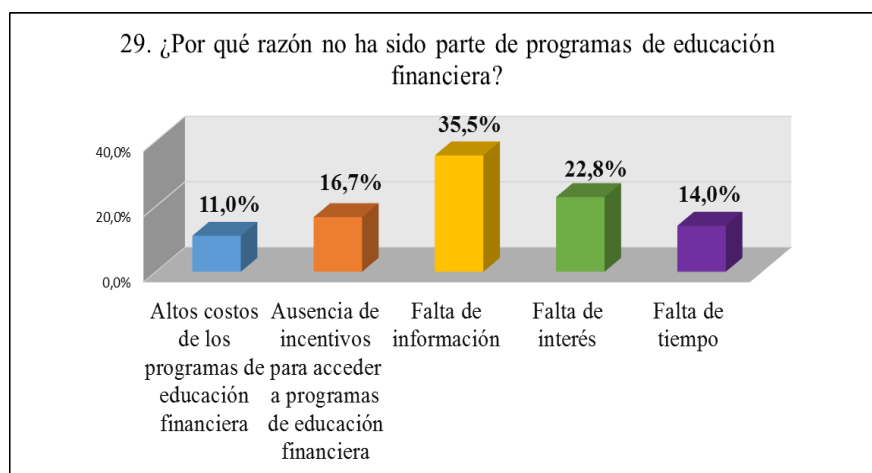


Figura 61. Resultados de Pregunta 29

Interpretación

Entre las principales razones que consideran los estudiantes por los cuales no han sido parte de programas de educación financiera, se ubica con un 35,5% aquellos que mencionan que existe una falta de información por parte de las entidades financieras acerca de sus programas de educación financiera que ofrecen al público, el 22,8% menciona que existe una falta de interés por parte de los estudiantes, lo que provoca que no se involucren en programas de educación

financiera, el 16,7% indica que existe una ausencia de incentivos para acceder a estos programas, el 14% asegura que la falta de tiempo es una limitante, y finalmente el 11% menciona que no es parte de estos programas por los elevados costos que poseen.

Pregunta 30. ¿Le gustaría que la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, imparta programas de educación financiera de manera opcional?

Tabla 60
Pregunta 30

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	282	95,9	95,9
No	12	4,1	100,0
Total	294	100,0	

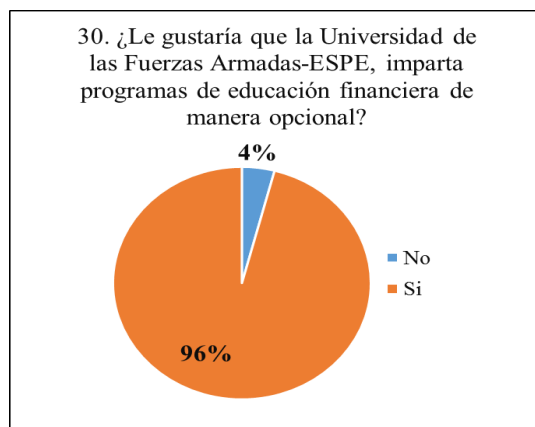


Figura 62. Resultados de Pregunta 30

Interpretación

Como parte de una propuesta para incrementar el nivel de educación financiera entre los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, se preguntó si les gustaría que la universidad imparta programas de educación financiera, para lo cual el 96% de la población encuestada menciona que si le gustaría que se impartiera programas de educación financiera, y tan solo el 4% menciona no estar de acuerdo. Situación que demuestra que existe gran porcentaje de estudiantes motivados a participar en programas de educación financiera.

4.2.2. Análisis de la encuesta

En el análisis de la encuesta se realizó el cruce de variables según los resultados obtenidos en el análisis univariado, con la finalidad de establecer una descripción más detallada de cada información obtenida en este estudio, y ampliar los conocimientos.

4.2.2.1. Acceso a cuentas según el género del estudiante.

Tabla 61

Acceso a cuentas de ahorro según el género

Acceso a cuentas en el sistema financiero	Género				Total
	Masculino	Porcentaje	Femenino	Porcentaje	
Si	115	39,12	110	37,41	225
No	28	9,52	41	13,95	69
Total	143		151		294

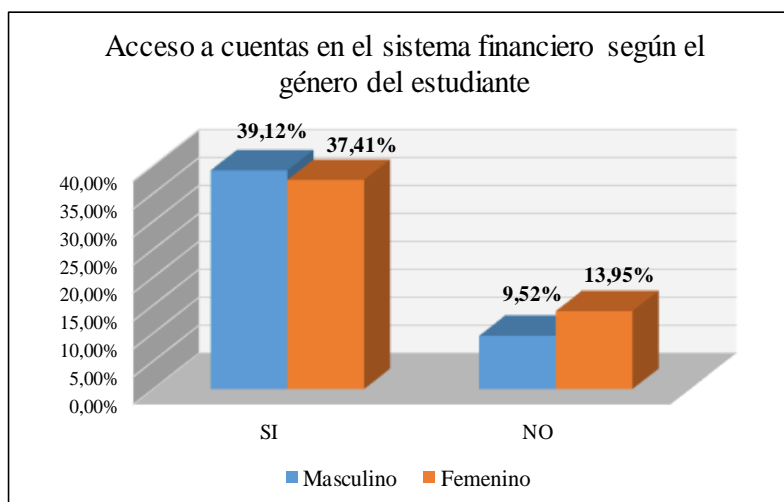


Figura 63. Acceso a cuentas de ahorro según el género

Al analizar si los encuestados poseen cuenta en el sistema financiero considerando el género del estudiante, se pudo establecer que el 39,12% de los encuestados que poseen cuenta son de género masculino y el 37,41% son de género femenino, situación que denota que existe mayor tendencia del género masculino hacia el uso de los diferentes productos que ofrece el sistema financiero.

4.2.2.2. Acceso a operaciones de crédito según el género del estudiante

Tabla 62

Acceso a operaciones de crédito según el género

Acceso a operaciones de crédito	Género				Total
	Masculino	Porcentaje	Femenino	Porcentaje	
Nunca	111	37,76	125	42,52	236
Rara vez	13	4,42	8	2,72	21
A veces	16	5,44	18	6,12	34
Frecuentemente	2	0,68	0	0	2
Siempre	1	0,34	0	0	1
Total	143		151		294

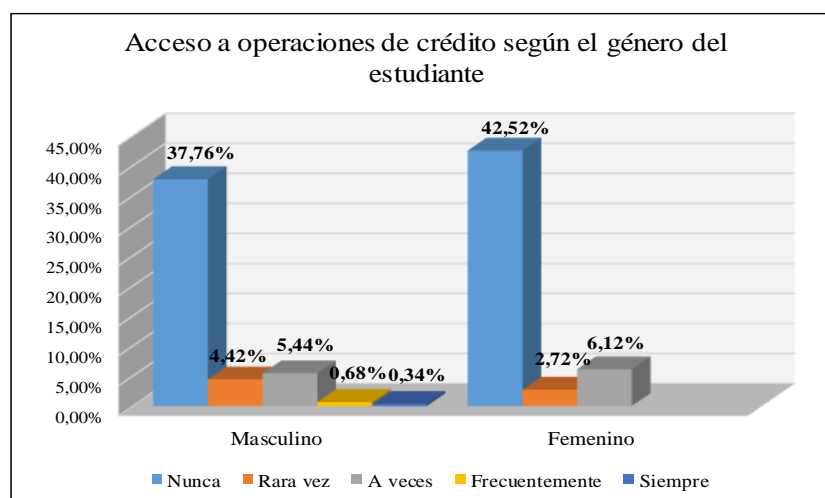


Figura 64. Acceso a operaciones de crédito según el género

Al realizar un análisis comparativo en relación al acceso a operaciones de crédito según el género del estudiante, se pudo establecer que del total de los encuestados, el 37,76% menciona no haber solicitado nunca financiamiento, el 4,42% de los estudiantes varones afirman haber solicitado rara vez operaciones de crédito en el sistema financiero, es decir por lo menos una vez han optado por solicitar financiamiento a las entidades financieras nacionales, el 5,44% de los estudiantes varones han solicitado de 2 a 3 veces y el 0,34% afirma haber solicitado por lo menos unas 5 veces o más. Situación contraria que se evidencia en el caso de las estudiantes mujeres donde el 42,52% menciona no haber solicitado nunca un crédito, 2,72% rara vez y el 6,12% ha

solicitado de dos a tres veces. Esto demuestra que existe mayor tendencia de los estudiantes varones en solicitar financiamiento a las entidades formales del sistema financiero.

4.2.2.3. Utilización del efectivo según tipo de ocupación del estudiante

Tabla 63

Utilización del efectivo según el tipo de ocupación

Frecuencia de utilización de efectivo para realizar pagos	Tipos de ocupación								Total
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje	No tiene otra ocupación	Porcentaje	
Nunca	3	1,02	1	0,34	0		5	1,70	9
Rara vez	4	1,36	1	0,34	4	1,36	3	1,02	12
A veces	20	6,80	6	2,04	8	2,72	34	11,56	68
Frecuentemente	25	8,50	5	1,70	9	3,06	74	25,17	113
Siempre	9	3,06	2	0,68	7	2,38	74	25,17	92
Total	61		15		28		190		294

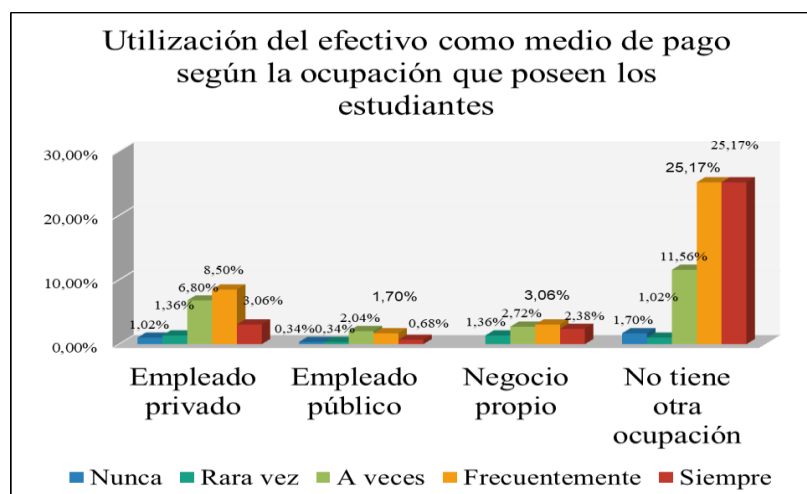


Figura 65. Utilización del efectivo según el tipo de ocupación

Al analizar la utilización del efectivo como medio de pago según la ocupación que posee los estudiantes, se pudo obtener que los estudiantes que trabajan en empresas privadas, el 8,50% afirma utilizar el efectivo de forma frecuente, aquellos estudiantes que trabajan en entidades públicas, el 2,04% utiliza el efectivo a veces, los estudiantes que poseen un negocio propio, el 3,06% utiliza el efectivo de forma frecuente, mientras que los estudiantes que no poseen ninguna ocupación adicional, el 25,17% afirma utilizar siempre el efectivo.

Situación que demuestra que dentro de la población de estudiantes que poseen trabajo tanto en entidades pública o privadas, o bien un negocio propio, tienen la tendencia al uso de medios distintos al efectivo, mientras que los estudiantes que no poseen ninguna ocupación adicional se manejan a través del uso del efectivo.

4.2.2.4. Acceso a medios de pago por estudiantes que poseen cuenta

Tabla 64

Medios de Pago

Estudiantes que poseen cuenta en una entidad financiera nacional	Medios de pago diferente al efectivo que utiliza para realizar pagos								Total
	Tarjeta de débito	Porcentaje	Tarjeta de crédito	Porcentaje	Transferencia bancaria	Porcentaje	Pagos por internet	Porcentaje	
	99	59,64	13	7,83	47	28,31	7	4,22	166

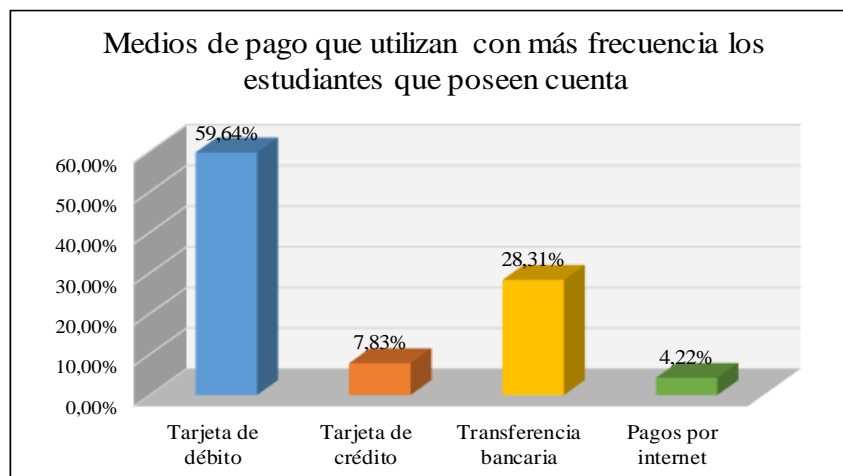


Figura 66. Medios de pago más utilizados

Entre los medios de pago que utilizan los estudiantes que afirmaron tener cuenta en el sistema financiero, se evidencia que el 59,64% de los estudiantes prefieren el uso de las tarjetas de débito como medio de pago, seguido del 28,31% que afirma utilizar las transferencias bancarias para realizar sus pagos, el 7,83% utiliza las tarjetas de crédito y solo el 4,22% de los estudiantes encuestados realizan sus pagos a través del internet. Mediante el resultado obtenido en el análisis univariado de la encuesta, se observa que la mayoría de las transacciones de ahorro que realizan

los estudiantes universitarios es a través del uso de cajeros automáticos, razón que evidencia la preferencia de los estudiantes a la utilización de la tarjeta de débito.

4.2.2.5. Uso de canales según el tipo de ocupación del estudiante

Tabla 65

Uso de agencias bancarias según la ocupación

Frecuencia de uso de las agencias bancarias	Tipos de ocupación						Total		
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje		No tiene otra ocupación	Porcentaje
Nunca	3	1,30	0		1	0,43	15	6,52	19
Rara vez	24	10,43	10	4,35	8	3,48	59	25,65	101
A veces	25	10,87	3	1,30	10	4,35	44	19,13	82
Frecuentemente	5	2,17	1	0,43	5	2,17	14	6,09	25
Siempre	1	0,43	1	0,43	1	0,43	0		3
Total	58		15		25		132		230

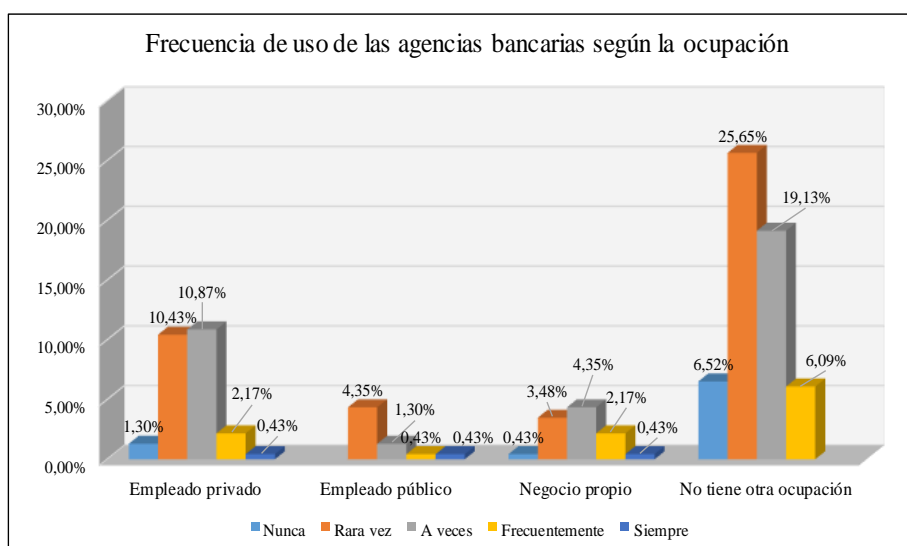


Figura 67. Uso de agencias bancarias según la ocupación

En relación a la frecuencia de uso de las agencias que tienen los estudiantes encuestados según su ocupación, se puede identificar que existe mayor preferencia por parte de los estudiantes que no poseen una ocupación adicional, donde el 25,65% de ellos afirmaron usar una agencia bancaria una vez al mes, seguido del 19,13% de los encuestados que mencionan acudir a veces a las agencias bancarias.

De igual forma se puede observar que existe gran concentración en los estudiantes que trabajan en empresas privadas, de los cuales el 10,87% manifiesta utilizar las agencias bancarias a veces, es decir de dos a tres veces al mes. Por parte de los estudiantes que trabajan en empresas públicas, se puede observar que no tienen preferencia por realizar las transacciones financieras a través de las agencias bancarias.

Tabla 66
Uso de corresponsales no bancarios según la ocupación

Frecuencia de uso de corresponsales no bancarios	Tipos de ocupación								Total
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje	No tiene otra ocupación	Porcentaje	
Nunca	14	5,81	7	2,90	5	2,07	30	12,45	56
Rara vez	16	6,64	2	0,83	6	2,49	52	21,58	76
A veces	16	6,64	5	2,07	10	4,15	41	17,01	72
Frecuentemente	9	3,73	1	0,41	2	0,83	18	7,47	30
Siempre	3	1,24	0	0,00	2	0,83	2	0,83	7
Total	58		15		25		143		241

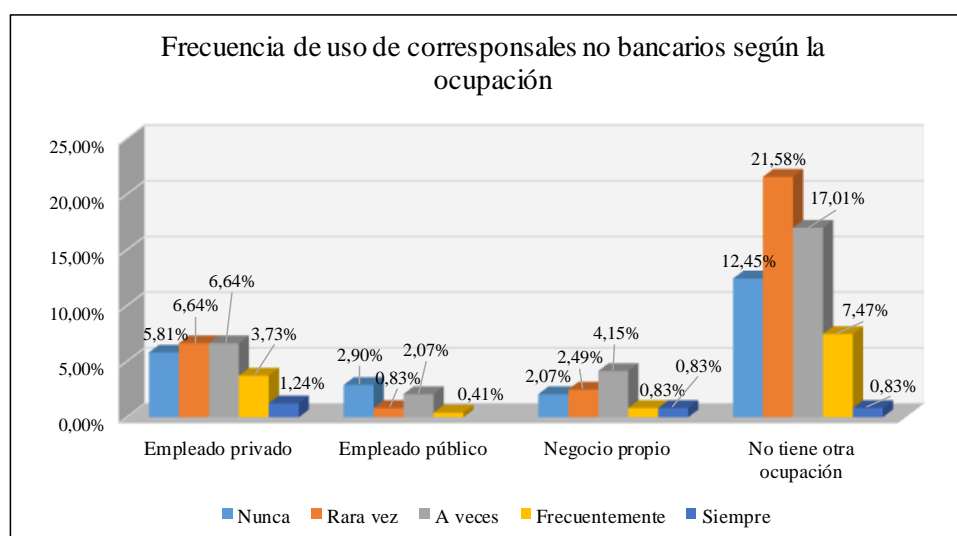


Figura 68. Uso de corresponsales no bancarios según la ocupación

Según el análisis de la encuesta, se puede identificar que los estudiantes que no poseen ocupación adicional tienen preferencia por el uso de los corresponsales no bancarios como un medio alternativo para realizar sus operaciones financieras, donde el 21,58% afirma utilizar este medio rara vez es decir por lo menos una vez al mes opta por su utilización, seguido del 17,1%

que lo utiliza de dos a tres veces en el mes. Situación casi similar se puede observar por parte de los estudiantes que trabajan en empresas privadas, donde el 6,64% de los encuestados prefiere utilizar a veces este medio.

Tabla 67
Uso de cajeros automáticos según la ocupación

Frecuencia de uso de cajeros automáticos	Tipos de ocupación								Total
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje	No tiene otra ocupación	Porcentaje	
Nunca	4	1,78	0	0,00	0	0,00	7	3,11	11
Rara vez	4	1,78	0	0,00	1	0,44	18	8,00	23
A veces	13	5,78	2	0,89	7	3,11	36	16,00	58
Frecuentemente	25	11,11	6	2,67	12	5,33	44	19,56	87
Siempre	11	4,89	7	3,11	5	2,22	23	10,22	46
Total	57		15		25		128		225

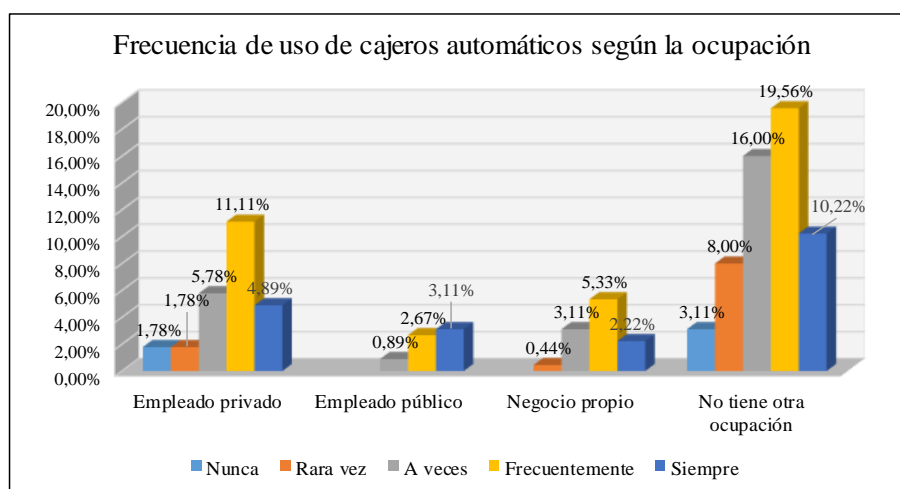


Figura 69. Uso de cajeros automáticos según la ocupación

Los cajeros automáticos presentan gran preferencia de uso por parte de los estudiantes que no poseen una ocupación adicional, donde el 19,56% de los encuestados afirman que lo utilizan frecuentemente para realizar operaciones de ahorro, esto se debe a que la gran mayoría de los estudiantes optan por el manejo del dinero en efectivo. De igual forma se puede observar que los estudiantes que trabajan en empresas privadas tienen preferencia por el uso de cajeros automáticos, donde el 11,11% lo utiliza de manera frecuente. Situación contraria se puede

evidenciar en los estudiantes que afirman trabajar en empresas privadas, donde el 2,67% utilizan frecuentemente los cajeros automáticos.

Tabla 68

Uso de la banca móvil según la ocupación

Frecuencia de uso de la banca móvil	Tipos de ocupación								Total
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje	No tiene otra ocupación	Porcentaje	
Nunca	12	5,33	1	0,44	6	2,67	39	17,33	58
Rara vez	7	3,11	2	0,89	8	3,56	19	8,44	36
A veces	18	8,00	3	1,33	2	0,89	22	9,78	45
Frecuentemente	10	4,44	6	2,67	6	2,67	28	12,44	50
Siempre	10	4,44	3	1,33	3	1,33	20	8,89	36
Total	57		15		25		128		225

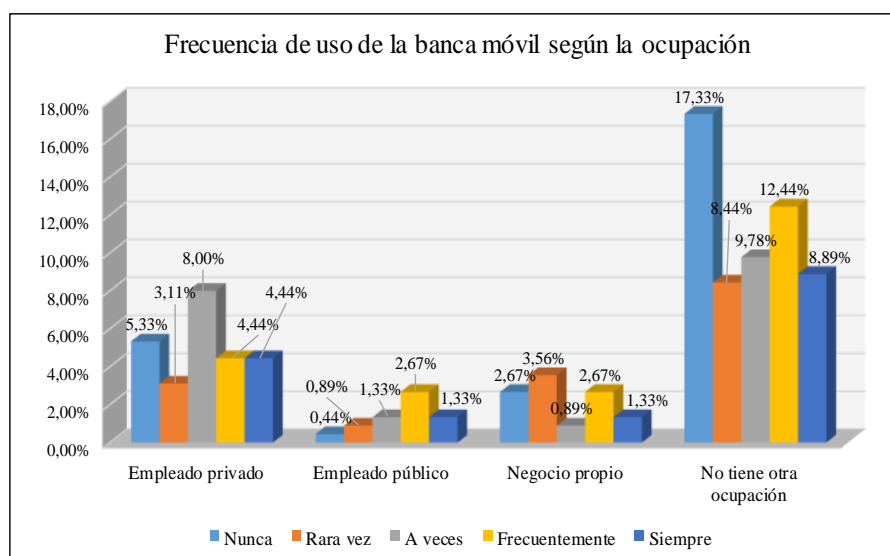


Figura 70. Uso de banca móvil según la ocupación

Los estudiantes que no tienen otra ocupación adicional son los que presentan mayor concentración de encuestados que presentan frecuencia de uso de esta canal, donde el 12,44% afirma utilizar de manera frecuente la banca móvil, sin embargo un 17,33% de estudiantes que manifiestan no utilizar nunca este canal para realizar sus transacciones. Por otro lado los estudiantes que trabajan en empresas privadas mantienen preferencia de uso de la banca móvil, donde el 8,00% de ellos afirman utilizar a veces este medio.

La banca móvil es considerada un medio que aún no posee gran aceptación por parte de los clientes, pues existe varias limitaciones que impiden el uso de este canal, como lo es la falta de conocimiento para el manejo de la aplicación, y el uso de datos móviles en los teléfonos celulares inteligentes, debido a que sin acceso a internet la aplicación es invalida.

Tabla 69
Uso de banca electrónica según ocupación

Frecuencia de uso de la banca electrónica	Tipos de ocupación								Total
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje	No tiene otra ocupación	Porcentaje	
Nunca	11	4,89	0	0,00	6	2,67	31	13,78	48
Rara vez	8	3,56	1	0,44	5	2,22	28	12,44	42
A veces	20	8,89	3	1,33	6	2,67	28	12,44	57
Frecuentemente	10	4,44	5	2,22	7	3,11	30	13,33	52
Siempre	8	3,56	6	2,67	1	0,44	11	4,89	26
Total	57		15		25		128		225

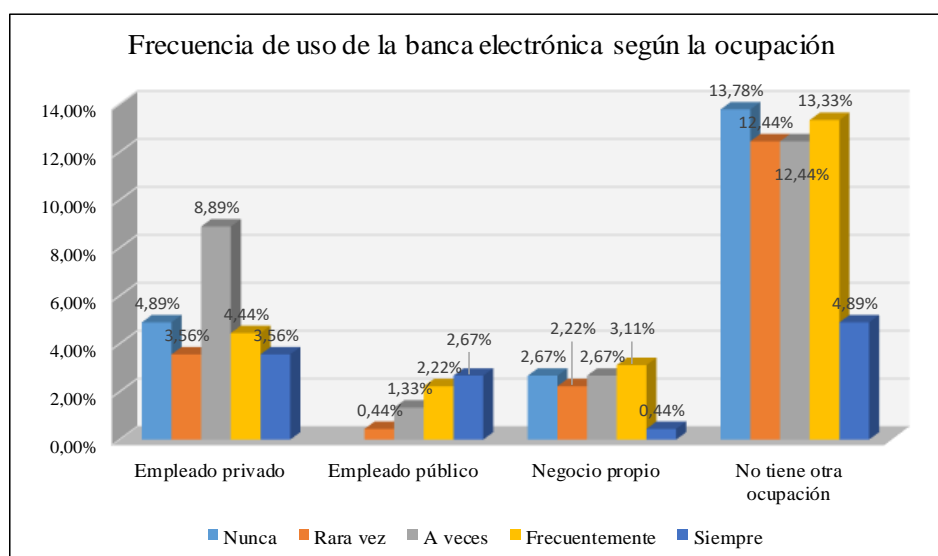


Figura 71. Uso de banca electrónica según ocupación

La banca electrónica es un medio que tiene gran aceptación por parte de la población que no posee una ocupación adicional, donde el 12,44% de los encuestados afirmaron utilizar rara vez esta medio, mismo porcentaje de encuestados lo utilizan a veces, el 13,33% menciona utilizar

frecuentemente este canal y el 4,89% lo utiliza siempre, situación que evidencia la preferencia que tienen los estudiantes para realizar sus operaciones a través de la banca electrónica.

Tabla 70

Uso de banca telefónica según ocupación

Frecuencia de uso de la banca telefónica o call center	Tipos de ocupación								Total
	Empleado privado	Porcentaje	Empleado público	Porcentaje	Negocio propio	Porcentaje	No tiene otra ocupación	Porcentaje	
Nunca	42	18,75	6	2,68	12	5,36	102	45,54	162
Rara vez	12	5,36	7	0,03	8	0,04	16	0,07	43
A veces	3	1,34	1	0,00	5	0,02	7	0,03	16
Frecuentemente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,01	2
Siempre	0	0,00	1	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Total	57		15		25		127		224

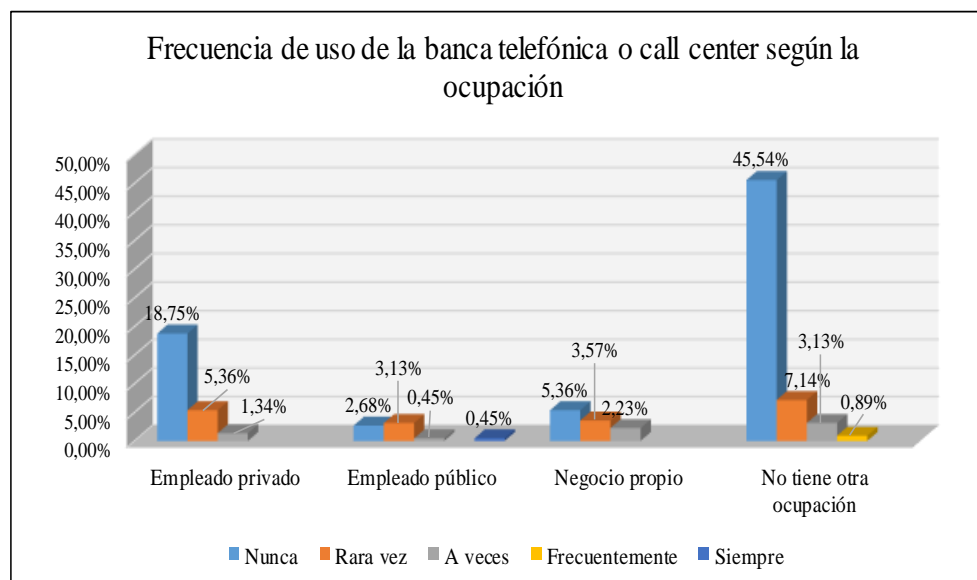


Figura 72. Uso de banca telefónica según ocupación

En relación al uso de la banca telefónica según la ocupación que posee el estudiantes, se puede evidenciar, que este canal no tiene mucha aceptación por parte de sus clientes para la realización de las operaciones financieras, debido a que el 45,54% de los estudiantes que afirmaron no tener una ocupación adicional, nunca opta por la utilización de la banca telefónica.

De igual forma se puede visualizar en los estudiantes que mencionaron tener un trabajo privado, donde el 8,75% de ellos manifiestan que no se sienten atraídos por este medio. Sin embargo existe un bajo porcentaje de estudiantes que utilizan este medio con baja frecuencia.

4.2.2.6. Acceso a medios de pago según la carrera que estudian

Tabla 71

Acceso a medios de pagos según la carrera

Carreras	Medios de pago diferente al efectivo que utiliza para realizar pagos								Total
	Tarjeta de débito	Porcentaje	Tarjeta de crédito	Porcentaje	Transferencia bancaria	Porcentaje	Pagos por internet	Porcentaje	
Ingeniería en Sistemas e informática	7	53,85	1	7,69	5	38,46		0,00	13
Ingeniería en Biotecnología	10	90,91		0,00	1	9,09		0,00	11
Ingeniería Agropecuaria (IASA)	5	55,56		0,00	4	44,44		0,00	9
Ingeniería Comercial	12	70,59	1	5,88	4	23,53		0,00	17
Ingeniería en Finanzas y Auditoría	9	40,91	2	9,09	8	36,36	3	13,64	22
Ingeniería en Comercio Exterior y Negociaciones Internacionales	7	53,85	1	7,69	5	38,46		0,00	13
Ingeniería en Mercadotecnia	10	58,82	2	11,76	4	23,53	1	5,88	17
Ingeniería en Administración turística y hotelera	9	60,00		0,00	5	33,33	1	6,67	15
Ingeniería Electrónica en Automatización y Control	7	58,33	2	16,67	3	25,00		0,00	12
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	8	72,73	1	9,09	2	18,18		0,00	11
Ingeniería Mecánica	3	60,00		0,00	1	20,00	1	20,00	5
Ingeniería en Mecatrónica	1	20,00	2	40,00	2	40,00		0,00	5
Ingeniería Geográfica y del Medio Ambiente	1	25,00	1	25,00	2	50,00		0,00	4
Ingeniería Civil	6	85,71		0,00		0,00	1	14,29	7
Licenciatura en Actividad Física, Deportes y Recreación	3	42,86		0,00	4	57,14		0,00	7
Licenciatura en Educación infantil	2	100,00		0,00		0,00		0,00	2
Total	100		13		50		7		170

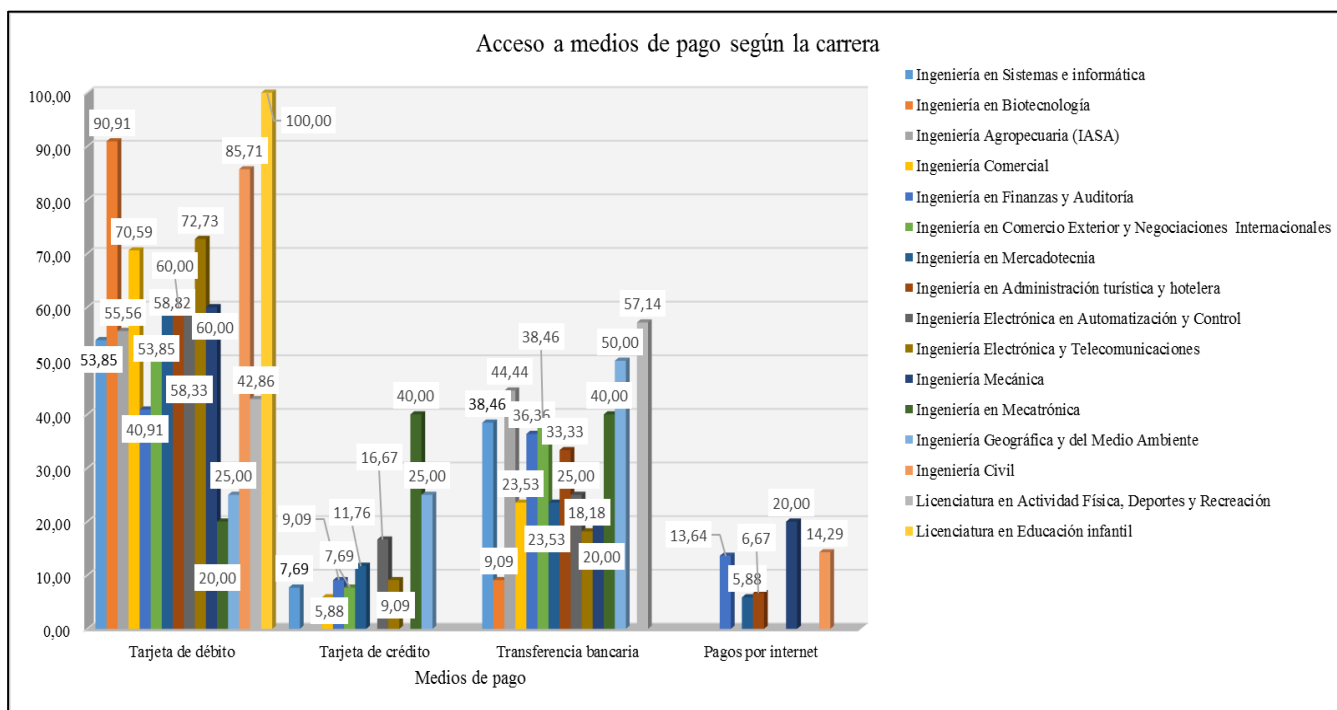


Figura 73. Acceso a medios de pago según la carrera

La tarjeta de débito es uno de los medios de pago que tienen mayor aceptación por parte de los estudiantes de las diferentes carreras de la universidad de las fuerzas Armadas ESPE. Entre las carreras que presentan mayor concentración de estudiantes que prefieren el uso de este medio, se encuentra la carrera de licenciatura en educación infantil, donde el 100% de los estudiantes encuestados manifiestan que prefieren utilizar la tarjeta de débito, seguido del 90,91% de estudiantes de la carrera de ingeniería en Biotecnología que afirman utilizar este medio de pago y el 85,71% de estudiantes de la carrera de Ingeniería civil que prefieren este medio.

Por otro lado las carreras que tienen menos concentración de estudiantes que acceden a este medio de pago son las carreras de Ingeniería geográfica y del medio Ambiente con el 25% de encuestados que afirman utilizar la tarjeta de débito como medio alternativo de pago, y la carrera de Ingeniería en Mecatrónica con el 20% de estudiantes que prefieren utilizar la tarjeta de débito. En relación al uso de las transferencias bancarias como medio de pago se evidencia que

existe preferencia por parte de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en actividad física, deportes y recreación con un 57,14% de estudiantes que usan este medio, seguido de la carrera de Ingeniería Geográfica y del medio ambiente con un 50% de estudiantes que afirman preferir realizar sus pagos a través de este mecanismo.

Los pagos por internet y las tarjetas de crédito no presentan mayor concentración de estudiantes, sin embargo se puede establecer que en cuanto al acceso a la tarjeta de crédito como medio de pago existe una concentración del 40% de estudiantes de la carrera de Ingeniería en Mecatrónica que utilizan este medio, seguido del 25% de estudiantes de la carrera de Ingeniería geográfica y del medio ambiente que utilizan la tarjeta de crédito como medio de pago.

En relación a los pagos por internet existe un 20% de estudiantes de la carrera de Ingeniería en Mecánica que optan por el uso de este medio, seguido por el 14,29% de estudiantes de la carrera de Ingeniería Civil que afirman realizar sus pagos por este medio.

4.2.2.7. Participación en programas de educación financiera según el semestre que cursa

Tabla 72

Participación en programas de educación financieras

Frecuencia de participación en programas de educación financiera	Semestre que cursa				Total
	Octavo	Porcentaje	Noveno	Porcentaje	
Rara vez	18	27,27	14	21,21	32
A veces	15	22,73	5	7,58	20
Frecuentemente	6	9,09	6	9,09	12
Siempre	1	1,52	1	1,52	2
Total	40		26		66

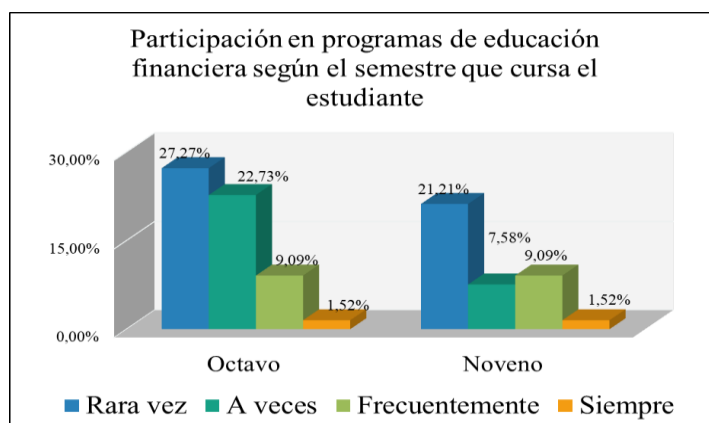


Figura 74. Participación en programas de educación financiera.

Al analizar la participación que tienen los estudiantes universitarios a programas de educación financiera según el nivel al que pertenezcan, se evidencia que el 27,27% de los estudiantes que se encuentran en octavo nivel de la carrera han accedido rara vez, es decir por los menos 1 vez han sido parte de los programas de educación financiera, seguido del 22,73% que afirman haber accedido a veces a estos programas, y el 9,09% de estudiantes menciona haber accedido frecuentemente a los programas de educación financiera.

En el caso de los estudiantes de noveno nivel, existe el 21,21% de estudiantes que afirman haber accedido rara vez a los programas de educación financiera, el 7,58% de estudiantes han participado a veces en los programas y con un porcentaje similar a los estudiantes de octavo nivel han accedido a los programas de manera frecuente o casi siempre. Situación que evidencia que existe mayor preferencia de los estudiantes de octavo nivel hacia los programas de educación financiera.

4.2.3. Índice de inclusión financiera

Para poder determinar el índice de inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, se ha tomado como referencia al índice multidimensional de inclusión financiera desarrollado por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA.

El Índice Multidimensional de la Inclusión Financiera (MIFI) “...es un índice de inclusión financiera armonizado, comparable entre países, y para un mismo país en el tiempo, evalúa el uso, acceso y barreras de los servicios financieros de un país” (BBVA Research, 2016)

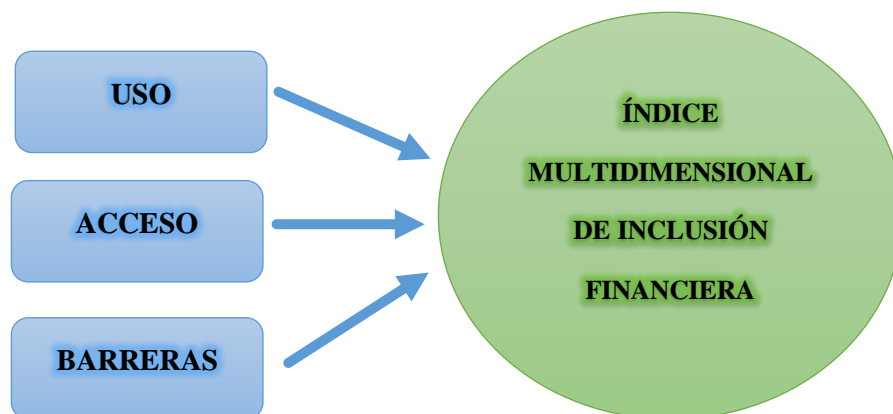


Figura 75. Índice multidimensional de Inclusión Financiera

Fuente: (BBVA Research, 2016)

- **Acceso:** Su análisis se basa en el acceso que la población tiene al sistema financiero a través del uso de los productos y servicios financieros formales. Entre los indicadores que se basa su medición se considera el acceso a cuentas bancarias, productos de financiación como un crédito y medios de pago como las tarjetas de débito, tarjetas de crédito, transferencias bancarias, pagos por internet y cheques.
- **Uso:** Para el análisis de la dimensión uso, toma en cuenta la frecuencia de uso de los diferentes puntos de atención al cliente como oficinas bancarias, corresponsales no bancarios, cajeros automáticos, banca electrónica, banca móvil y banca telefónica o call center.
- **Barreras:** Se basa en 4 indicadores como la confianza en el sistema financiero formal, el costo de los servicios financieros, educación financiera y la documentación requerida para las operaciones financieras

Según la encuesta mundial del Global Findex 2017, la principal barrera que encuentra la población no bancarizada para el acceso y uso de los productos y servicios financieros, se relaciona con el grado de desconfianza que los usuarios poseen ante el sistema financiero, esto se debe por los bajos niveles de educación financiera que posee la población, lo que genera el desconocimiento y provoca una limitación para el acceso al sistema financiero.

En nuestra sociedad muchos de los problemas económicos que enfrenta nuestro país, se debe al analfabetismo financiero que posee la población, lo que les obliga a desarrollar comportamientos riesgosos y adoptando significados negativos respecto a las finanzas. Por lo que para definir el índice se considera a la educación financiera como uno de los indicadores principales para medir el nivel de inclusión, debido a que la educación constituye una barrera que determina el acceso al sistema financiero

Las tres dimensiones que maneja el índice de inclusión financiera (uso, acceso y barreras) fueron evaluadas en la encuesta realizada a los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, a través de preguntas que evalúan la frecuencia de acceso y uso a los distintos productos y servicios financieros, así como las barreras que presentan los estudiantes para acceder al sistema, en este caso se ha evaluado al indicador de educación financiera.

4.2.3.1. Acceso

Para compilar el indicador de la dimensión acceso, se considera las siguientes sub-dimensiones: acceso a cuentas bancarias en las diferentes entidades financieras a nivel nacional, acceso a operaciones de crédito en el sistema financiero, y acceso a los diferentes medios de pago que ofrece el sistema financiero; las cuales fueron analizadas en la encuesta realizada a los estudiantes universitarios. A continuación se muestra en la tabla las preguntas que fueron realizadas a los estudiantes para poder determinar estos indicadores.

Tabla 73*Indicadores de la dimensión Acceso*

Sub-dimensión	Indicador	Pregunta de la encuesta
Acceso a cuentas	Accede a cuentas bancarias en entidades financieras	Parte II. Pregunta 1. -¿Actualmente usted posee cuenta en alguna institución financiera?
Acceso a crédito	Acceso a operaciones de crédito en el sistema financiero nacional	Parte II. Pregunta 18. -¿Ha solicitado operaciones de crédito en el sistema financiero nacional?
Acceso a medios de pago	Acceso a medios de pago como transferencias bancarias, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, pagos por internet y cheque	Parte II. Pregunta 15. -¿Utiliza medios de pago diferentes al efectivo para realizar sus pagos?

Esta dimensión pretende capturar el acceso que el estudiante tiene a los productos financieros, por lo tanto al considerar que cada pregunta en la encuesta es evaluada con niveles de frecuencia, solo se procede a tomar para su medición el porcentaje total de estudiantes que han accedido rara vez, a veces, frecuentemente y siempre, debido a que esta dimensión considera el acceso a los productos financieros así se por lo menos una vez.

Cada sub-dimensión se totaliza según los indicadores que lo contenga, de manera que se obtenga como resultados el valor total de acceso que poseen los estudiantes a los productos financieros.

Tabla 74*Porcentaje de acceso a productos financieros*

Pregunta de la encuesta	Respuesta	Porcentaje	Total
Parte II. Pregunta 1. -¿Actualmente usted posee cuenta en alguna institución financiera?	Si	0,765	0,765
		Total	0,765
-¿Ha solicitado operaciones de crédito en el sistema financiero nacional?	Nunca	0,803	
	Rara vez	0,071	0,071
	A veces	0,116	0,116
	Frecuentemente	0,007	0,007
	Siempre	0,003	0,003
		Total	0,197
Parte II. Pregunta 15. -¿Utiliza medios de pago diferentes al efectivo para realizar sus pagos?	Nunca	0,415	
	Rara vez	0,116	0,116
	A veces	0,357	0,357
	Frecuentemente	0,099	0,099
	Siempre	0,014	0,014
		Total	0,585

4.2.3.2. Uso

La dimensión uso, considera para su medición la frecuencia de uso que los estudiantes universitarios tienen a los diferentes puntos de atención que ofrecen las entidades financieras, tanto física y electrónicas, entre los que podemos mencionar a las agencias bancarias, corresponsales no bancarios como “mi vecino” y “banco del barrio”, cajeros automáticos, banca móvil, banca electrónica y call center o banca telefónica. A continuación se muestra las diferentes preguntas que se realizaron a los estudiantes universitarios para poder establecer los diferentes indicadores de la dimensión uso.

Tabla 75
Indicadores de la dimensión Uso

Sub-dimensión	Indicador	Pregunta de la encuesta
Uso de puntos de atención al cliente	Uso de agencias bancarias	Parte II. Pregunta 7. -¿Acude usted a las agencias bancarias para realizar transacciones financieras?
	Uso de corresponsales no bancarios	Parte II. Pregunta 8. -¿Acude usted a los corresponsales no bancarios para realizar transacciones financieras? Considere a corresponsales no bancarios a "Banco del barrio" o "Mi vecino"
	Uso de cajeros automáticos	Parte II. Pregunta 9. -¿Acude usted a los cajeros automáticos para realizar transacciones financieras?
	Uso de la banca móvil	Parte II. Pregunta 10. -¿Utiliza la banca móvil (aplicación en el celular), para realizar transacciones financieras?
	Uso de la banca electrónica	Parte II. Pregunta 11. -¿Utiliza la banca electrónica (uso de computadora) para realizar transacciones financieras?
	Uso de la banca telefónica	Parte II. Pregunta 12. -¿Utiliza el Call center para realizar transacciones financieras?

Para el uso de los puntos de atención se considera seis indicadores como agencia bancaria, corresponsales no bancarios, cajeros automáticos, banca móvil, banca electrónica y banca telefónica o call center, cada uno de los indicadores se encuentran valorados según la frecuencia

de uso que tiene el estudiantes de los puntos de atención, para lo cual se considera a los estudiantes que afirmaron haber utilizado rara vez, a veces, frecuentemente y siempre.

El porcentaje que se considera para cada afirmación es en base a la información que se obtuvo de la encuesta, donde se suma cada valor y se totaliza según cada indicador con el objetivo de conocer de manera global la frecuencia de uso que tiene el estudiante a los distintos puntos de atención al cliente que ofrecen las entidades financieras.

Tabla 76
Porcentaje de uso de canales de atención al cliente

Pregunta de la encuesta	Respuesta	Porcentaje	Total
Parte II. Pregunta 7. -¿Acude usted a las agencias bancarias para realizar transacciones financieras?	Nunca	0,083	
	Rara vez	0,439	0,439
	A veces	0,357	0,357
	Frecuentemente	0,109	0,109
	Siempre	0,013	0,013
	Total		0,917
Parte II. Pregunta 8. -¿Acude usted a los corresponsales no bancarios para realizar transacciones financieras?	Nunca	0,232	
	Rara vez	0,315	0,315
	A veces	0,299	0,299
	Frecuentemente	0,124	0,124
	Siempre	0,029	0,029
	Total		0,768
Parte II. Pregunta 9. -¿Acude usted a los cajeros automáticos para realizar transacciones financieras?	Nunca	0,049	
	Rara vez	0,102	0,102
	A veces	0,258	0,258
	Frecuentemente	0,387	0,387
	Siempre	0,204	0,204
	Total		0,951
Parte II. Pregunta 10. -¿Utiliza la banca móvil (aplicación en el celular), para realizar transacciones financieras?	Nunca	0,258	
	Rara vez	0,160	0,160
	A veces	0,200	0,200
	Frecuentemente	0,222	0,222
	Siempre	0,160	0,160
	Total		0,742
Parte II. Pregunta 11. -¿Utiliza la banca electrónica (uso de computadora) para realizar transacciones financieras?	Nunca	0,213	
	Rara vez	0,187	0,187
	A veces	0,253	0,253
	Frecuentemente	0,231	0,231
	Siempre	0,116	0,116
	Total		0,787
Parte II. Pregunta 12. -¿Utiliza el Call center para realizar transacciones financieras?	Nunca	0,723	
	Rara vez	0,192	0,192
	A veces	0,071	0,071
	Frecuentemente	0,009	0,009
	Siempre	0,004	0,004
	Total		0,277
Promedio de uso			0,740

4.2.3.3. Barreras

Para el análisis de la dimensión de barreras a la inclusión financiera, se ha considerado como sub-dimensión al nivel de educación financiera que poseen los estudiantes universitarios, a partir de la participación que han tenido dentro de programas de educación financiera.

A continuación se muestra la pregunta que fue elaborada en la encuesta dirigida a los estudiantes con el fin de determinar el nivel de educación financiera que poseen.

Tabla 77

Sub-dimensión de Barreras

Sub-dimensión	Indicador	Pregunta de la encuesta
Educación Financiera	Participación en programas de educación financiera	Parte III. Pregunta 24. -En los últimos tres años, ¿Usted ha sido parte de algún programa de educación financiera?

Se considera como indicador de esta dimensión, a la participación de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en programas de educación financiera. La pregunta elaborada en el cuestionario recoge información según la frecuencia en que los estudiantes han sido parte de estos programas, para lo cual se da la ponderación de cero aquellos que nunca han accedido, 0,5 los que han sido parte de forma esporádica (rara vez y a veces) y 1 los que han sido parte de forma seguida (frecuentemente y siempre).

Tabla 78

Porcentaje de barreras para la inclusión financiera

Pregunta de la encuesta	Respuesta	Porcentaje	Total
Parte III. Pregunta 24. En los últimos tres años, ¿Usted ha sido parte de algún programa de educación financiera?	Nunca	0,776	
	Rara vez	0,109	0,109
	A veces	0,068	0,068
	Frecuentemente	0,041	0,041
	Siempre	0,007	0,007
	Total		0,224

4.2.3.4. Cálculo del índice de inclusión financiera

Para establecer el índice de inclusión financiera que poseen los estudiantes de la universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, se debe establecer la combinación de las dimensiones acceso, uso y barreras considerando para este último a la educación financiera; de forma global, es decir cada uno de los indicadores serán agregados de forma total a la sub-dimensión que corresponda.

Cada sub-dimensión se agregará a través de una suma ponderada donde los índices de acceso, uso y barreras tendrán un peso de 0,3333 por dimensión. La construcción del índice se basa en la utilización de criterios de ponderación determinísticos, en donde los pesos otorgados a cada variable tienen en cuenta aspectos conceptuales vinculados a la importancia de cada dimensión para el análisis de inclusión financiera, por lo que se da un peso igual a las tres dimensiones.

Tabla 79
Cálculo del Índice de Inclusión Financiera

Dimensión	Sub-dimensión	Porcentaje	Ponderación	Total
Acceso	Acceso a cuentas	0,765	0,111	0,085
	Acceso a crédito	0,197	0,111	0,022
	Acceso a medios de pago	0,585	0,111	0,065
Uso	Uso de puntos de atención al cliente	0,740	0,333	0,247
Barreras	Educación Financiera	0,224	0,333	0,075
Nivel de inclusión financiera			1,000	49,34%

Al realizar el cálculo del índice de inclusión a través del estudio de las tres dimensiones de acceso, uso y barreras, se pudo determinar que el nivel de inclusión financiera que existe en los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE es del 49,34%, donde 17,2% corresponde a acceso a productos/servicios financieros, 24,7% corresponde a uso de canales de atención al cliente y el 7,5% corresponde a educación financiera; es decir menos de la mitad de la población estudiantil posee inclusión financiera.

Cada uno de los resultados obtenidos de cada indicador fue ponderado con un peso equitativo para las tres dimensiones, con el fin de obtener un índice que evalué al acceso, uso y barreras de manera equilibrada, obteniendo como resultado que el 49,34% de los estudiantes encuestados tienen inclusión financiera, situación que responde a la hipótesis planteada en el estudio, donde se menciona que “Los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en su mayoría, no tiene acceso y uso de los servicios y productos financieros”.

En la siguiente tabla se muestra el cálculo del índice de inclusión financiera segmentado por carreras de la universidad, con el fin de identificar las carreras a las que pertenecen los estudiantes que poseen mayor acceso al sistema financiero, así como las carreras de los estudiantes que no acceden al sistema financiero.

Tabla 80
Cálculo del índice de Inclusión Financiera por carreras

CARRERAS	ACCESO			USO						EDUCACIÓN FINANCIERA		
	Acceso a cuentas bancarias	Acceso a operaciones de crédito	Acceso a medios de pago	Uso de agencias bancarias	Uso de corresponsales no bancarios	Uso de cajeros automáticos	Uso de banca móvil	Uso de la banca electrónica	Uso del Call center	<i>Promedio de uso de canales del Sistema Financiero</i>	Participación en programa de educación financiera	Nivel de Inclusión Financiera por carrera
Ingeniería en Finanzas y Auditoría	0,91	0,26	0,34	0,94	0,75	0,90	0,58	0,81	0,29	0,71	0,37	52,8%
Ingeniería Comercial	0,86	0,29	0,34	0,83	0,58	0,96	0,79	0,83	0,33	0,72	0,29	50,1%
Ingeniería Electrónica en Automatización y Control	0,81	0,38	0,53	1,00	0,71	1,00	0,92	0,85	0,62	0,85	0,06	49,5%
Ingeniería en Mercadotecnia	0,95	0,30	0,53	1,00	0,95	1,00	0,89	0,95	0,37	0,86	0,03	49,2%
Ingeniería Civil	0,77	0,23	0,35	1,00	0,70	0,90	0,60	0,60	0,40	0,70	0,27	47,3%
Ingeniería Agropecuaria (IASA)	0,85	0,38	0,38	1,00	0,92	0,91	0,91	0,91	0,27	0,82	0,04	46,5%
Ingeniería Geográfica y del Medio Ambiente	0,45	0,27	0,23	1,00	0,50	1,00	0,60	0,60	0,40	0,68	0,27	42,5%
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	0,82	0,24	0,44	0,86	0,79	0,93	0,71	0,71	0,29	0,71	0,06	42,4%
Ingeniería en Comercio Exterior y Negociaciones Internacionales	0,81	0,10	0,38	0,88	0,84	1,00	0,76	0,82	0,18	0,75	0,10	42,4%
Ingeniería en Mecatrónica	0,71	0,06	0,18	1,00	0,85	1,00	0,75	1,00	0,09	0,78	0,15	41,4%
Ingeniería en Administración turística y hotelera	0,69	0,12	0,35	0,78	0,72	0,89	0,89	0,78	0,28	0,72	0,10	40,1%
Ingeniería en Sistemas e informática	0,75	0,10	0,35	1,00	0,69	1,00	0,47	0,80	0,40	0,73	0,08	40,0%
Ingeniería en Biotecnología	0,67	0,14	0,36	0,94	0,87	1,00	0,93	0,86	0,07	0,78	0,00	38,9%
Licenciatura en Actividad Física, Deportes y Recreación	0,55	0,18	0,32	1,00	0,88	1,00	0,50	0,17	0,00	0,59	0,14	35,8%
Ingeniería Mecánica	0,62	0,00	0,27	0,80	0,83	0,88	0,88	0,88	0,13	0,73	0,00	34,2%
Licenciatura en Educación infantil	0,62	0,08	0,12	0,75	0,67	0,88	0,50	0,25	0,00	0,51	0,00	25,9%

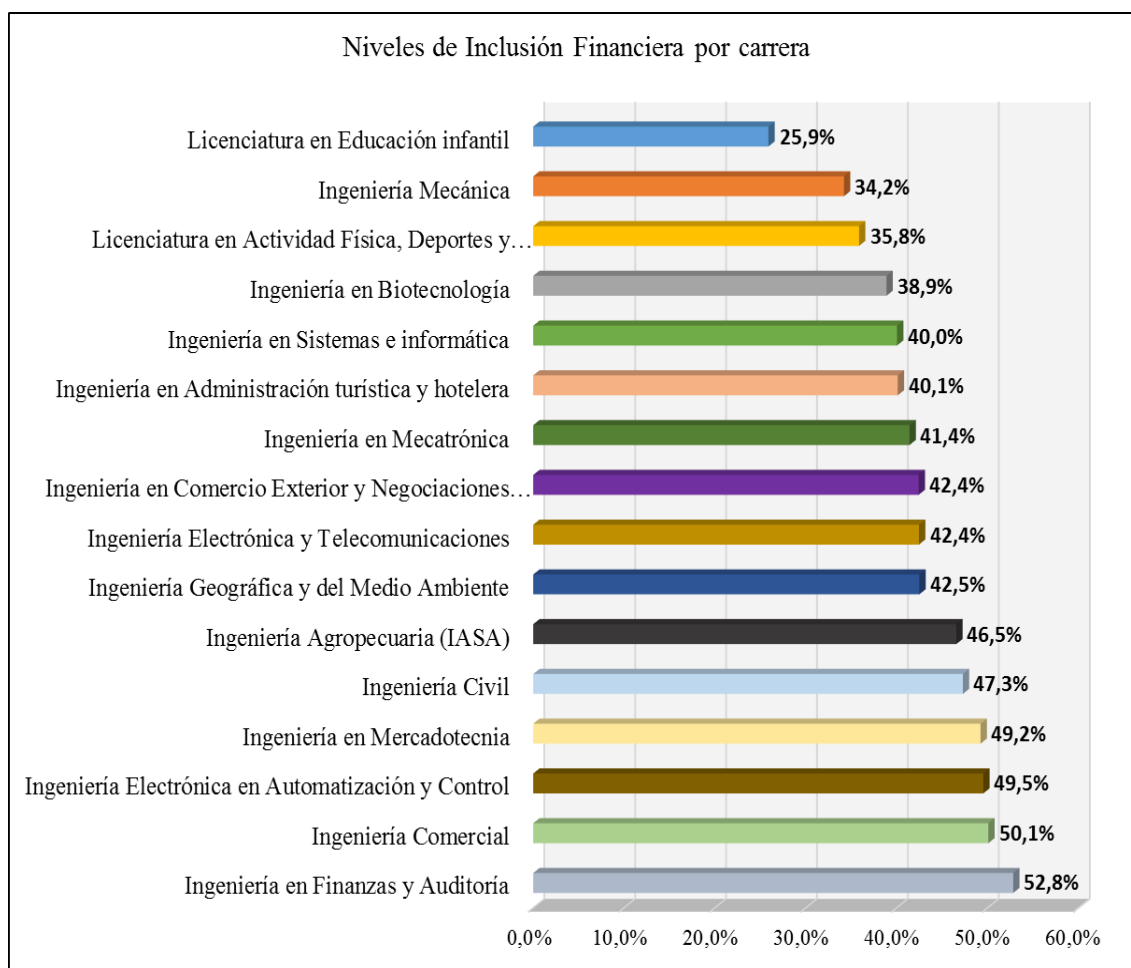


Figura 76. Resultados del nivel de Inclusión Financiera por carreras

Al evaluar los distintos indicadores de las dimensiones de acceso, uso y barreras para la determinación del índice de inclusión financiera, se puede identificar que la carrera de ingeniería en finanzas y auditoría posee el 52,8% de concentración de estudiantes que acceden al sistema financiero, seguido de la carrera de ingeniería comercial con un 50,1%, situación que evidencia que al ser carreras administrativas existe una tendencia por parte de los estudiantes para involucrarse en el sistema financiero, siendo parte activa de los diferentes productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

Por otro lado las carreras que presenta menos concentración de estudiantes con inclusión al sistema financiero, es la carrera de ingeniería mecánica con un 34,2%, seguido de la carrera de Licenciatura en educación infantil con un 25,9%, por lo que se determina que los estudiantes no se encuentran motivados para acceder al sistema financiero debido al desconocimiento que tienen hacia los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Para el año 2018 el 33,3% de la población ecuatoriana que se encuentra en el rango de edad de 15 a 30 años considerados como jóvenes adultos y quienes forman parte del grueso de la fuerza laboral actual y futura, son considerados como uno de los segmentos más vulnerables y excluidos del sistema financiero, pues de acuerdo al estudio realizado por el Global Findex en el año 2017 sobre inclusión financiera, en el país el 49% de la población mayor a 15 años no tienen acceso al sistema financiero.
- Si bien el nivel de acceso a productos y servicios financieros aún es bajo en el Ecuador, las instituciones financieras han venido trabajando para facilitar el acceso de la población que se encuentra excluida, razón por la cual se conoce que las oficinas del sistema financiero en el Cantón Quito y Rumiñahui tienen una alta cobertura, con 712 oficinas en Quito y 61 oficinas en el cantón Rumiñahui a nivel de parroquias urbanas y rurales, las cuales ofrecen productos enfocados al ahorro y crédito, y servicios virtuales para acceder a la banca, servicio de pago a otras instituciones, seguros y programas de educación financiera.
- De acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta realizada a los jóvenes estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, dentro de los datos socio económicos se evidencia que el 94% son solteros, se ubican en un rango de edad de entre los 20 a 25 años, el 79,2% son de la provincia de Pichincha, y tan solo el 20,8% provienen de las diferentes provincias del Ecuador; el 64,8% de los encuestados no poseen ocupación adicional y solo el 35,3% posee trabajo; el nivel de ingresos que maneja gran parte de la población

encuestada oscila entre los 50\$ a 200\$, y en relación al destino de sus gastos el 56,1% de los referidos menciona que es para alimentación.

- Se concluye que el 77% de los encuestados poseen cuenta en el sistema financiero, donde el 96% afirma que canaliza sus ingresos a través de una cuenta de ahorro. Dentro de las razones por las cuales abrieron una cuenta se encuentra, el 30,2% de los referidos que menciona que accedieron a una cuenta porque les permite realizar depósitos y transferencias, y el 28,4% afirman porque les permite llevar de mejor manera su presupuesto y mantener sus ahorros.
- El 96,9% de los estudiantes encuestados afirman mantener una preferencia por el uso de efectivo, sin embargo al acceder a otros medios de pago, el 58,8% de los encuestados prefieren utilizar la tarjeta de débito como medio alternativo del manejo del efectivo que poseen en sus cuentas.
- En relación al uso de canales para acceder a las entidades financieras, se evidencia que existe una preferencia por el uso de los cajeros automáticos, pues el 95,1% de los referidos usan este medio, donde el 38,7% menciona hacerlo de manera frecuente, considerándole a este canal como uno de los más importantes para la promoción de la inclusión financiera y a través de la cual realizan sus transacciones de ahorro con la utilización de la tarjeta de débito.
- El acceso a operaciones de crédito por parte de los estudiantes es bajo, donde el 80,3% menciona nunca haber solicitado créditos a una institución financiera formal, pues consideran como fuente de financiamiento a préstamos otorgados por familiares o amigo.
- En cuanto a educación financiera se pudo evidenciar que el 77,6% de estudiantes encuestados no han sido parte de programas de educación financiera, donde el 35,5% menciona que ha sido por la falta de información, el 22,8% explican que existe una falta de interés por parte de ellos

y el 16,7% de estudiantes afirman que se debe a la ausencia de incentivos para acceder a estos programas.

- El índice de inclusión financiera desarrollado por la BBVA que considera a las dimensiones de acceso, uso y barreras, fue tomado como base para la determinación del nivel de inclusión financiera que poseen los estudiantes de la universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, a través de los datos obtenidos se llegó a determinar que el 49,34% de los encuestados posee inclusión financiera, situación que comprueba la hipótesis planteada donde se menciona que los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en su mayoría, no tiene acceso y uso de los servicios y productos financieros.
- Al realizar el estudio por carreras se determinó que los estudiantes que poseen mayor inclusión financiera son de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría con el 52,8%, seguido por la carrera de Ingeniería comercial con un 50,1%; mientras que las carreras que presentan menos niveles de inclusión financiera son: Ingeniería Mecánica con el 34,2% y la carrera de Licenciatura en educación infantil con el 25,9%. Por lo que se concluye que las carreras administrativas a través de su pensum de estudio genera en el estudiante la tendencia para acceder al sistema financiero.
- Se pudo llegar a concluir que las razones principales por la cual los estudiantes no acceden al sistema financiero se relaciona al nivel de ingresos que poseen y al nivel de educación, debido a que al no contar con los suficientes recursos esto limita acceder y usar los diferentes medios, canales y servicios que ofrecen las entidades financieras, razón por la cual se evidencia la preferencia que tienen los estudiantes por el uso del efectivo.

- De la misma manera el no contar con una educación financiera adecuada, genera en el cliente desconfianza sobre el sistema financiero formal, limitando el conocimiento de los productos y servicios financieros que ofrece el sistema y por ende su acceso.

5.2. Recomendaciones

- Al realizar el presente estudio, se pudo llegar a comprobar que en el Ecuador no existe una investigación sobre inclusión financiera dirigida al segmento de jóvenes adultos, por lo cual se recomienda que los organismos competentes desarrollen mecanismos que permitan evaluar el nivel de inclusión financiera que posee este segmento de la población, y así establecer lineamientos que promuevan políticas de inclusión financiera donde se tomen en cuenta las características y necesidades que presentan los jóvenes, las mismas que son consideradas como barreras para acceder al sistema financiero.
- Se recomienda que las entidades financieras promuevan productos de bajos costos, los mismos que se adapte a las necesidades que presenta cada segmento de la población entre estas el segmento de jóvenes adultos, y estos sean difundidos de manera adecuada.
- Para que exista un desarrollo económico en la población y se logre su bienestar social, es necesario invertir en la educación financiera de los jóvenes, por lo cual se recomienda incorporar en el pensum de estudios la materia de Educación Financiera en las diferentes carreras que ofrece la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en especial énfasis en las carreras técnicas, como mecanismo para fortalecer sus conocimientos financieros e incentivar a los estudiantes a involucrarse en el sistema.
- Como parte del desarrollo de programas de educación financiera en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, es recomendable realizar convenios con Instituciones Financieras que desarrollen programas dirigido a los estudiantes universitarios, donde se utilicen un tipo de

lenguaje adecuado, se genere procesos dinámicos y se enfoque a productos y servicios que estén acordes al nivel de ingresos que manejan los estudiantes.

- Se recomienda a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, desarrolle programas de educación financiera como parte de proyectos de vinculación en la cual se capacite a los propios estudiantes de la universidad en temas sobre presupuesto, acceso a productos y servicios de financiación, oportunidades de ahorro y financiamiento para emprendimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza para la Inclusión Financiera AFI. (2016). Indicadores básicos definidos por la Alianza de la Inclusión Financiera. *Medición de la inclusión financiera*.
- Alicante., F. d. (2008). *Productos Financieros y Alternativas de Financiación*. España: Editorial Dismer Suministros y Producciones Gráficas, S.L.
- Amezcuca, E., Arroyo, M., & Espinosa, F. (2014). *Contexto de la Educación Financiera en México*. Mexico D.F: Ciencia Administrativa. No 1.
- Anaya, G. G. (2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *Scielo*(versión On-line ISSN 1994-3733). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000100003
- Ander-Egg, E. (1987). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Vol. 6ta Edición). Caracas, Venezuela: Episteme .
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Universidad Pedagógica Libertador.
- Asociación de Bancos del Perú, A. (2018). *Inclusión Financiera en Perú*. Gerencia de estudios Económicos. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc%20Semanal%20276.pdf>
- Banca de Oportunidades, & Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Reporte de inclusión Financiera de Colombia*. Obtenido de https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf
- BanEcuador. (2018). *Conceptos Básicos*. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/glosario-de-conceptos-basicos/>

- BBVA Research, B. (2016). *Indice Multidimensional de Inclusión Financiera MIFI*. Obtenido de <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/05/180516-MIFI-esp.pdf>
- BCE. (2014). *Inclusión Financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas* (ISBN: 978-9978-72-495-8 ed.). Quito, Ecuador.: El Chasqui Ediciones. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>
- Beck, T., & De la Torre, A. (2007). “*The Basic Analytics of Access to Financial Services*”.
- Bena, P. G. (1986). *Manual para elaborar trabajos de investigación documental*. D.F. Mexico: México: Editores Mexicanos Unidos, S.A.
- Blanco, N., & Alvarado, M. (2005). Escala de Actitudes hacia el proceso de investigación científico social. *Redalyc*, 539.
- CAF. (2011). *Servicios Financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en America Latina*. Bogota, Colombia.
- Cámara, N., Peña, X., & Tuesta, D. (2013). *Determinantes de la Inclusión Financiera en Perú*. BBVA Research.
- Cantú, J. d. (2017). Inclusión financiera y cohesión social en los municipios de México. *scielo*, 45-66. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v12n3/2448-6795-rmef-12-03-00045.pdf>
- Cañadas Osinski, I. (1998). Categorías de respuestas en escla tipo Likert. *Scielo*, 10, 623-631.
- Centro para la Inclusión Financiera (CFI). (2018). Obtenido de <https://www.centerforfinancialinclusion.org/>
- Centy Villafuerte, D. (2010). *Manual Metodologico para el investigador científico*. Nuevo Mundo.
- CFI. (2018). *Center for Financial Inclusion*. Obtenido de <http://www.centerforfinancialinclusion.org/>
- Cohen, L., & Manion, L. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Constitución de la Republica del Ecuador*. (2008). Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

- Eco. Llerena, V. (2018). Datos de inclusión financiera en el Ecuador. *XVIII FORO DE INCLUSIÓN FINANCIERA*, (pág. 10). Cuenca.
- Eco. Lopez Vera, J. (2016). La (Des) educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos. (E. N. 37, Ed.) *Latindex, Vol. 10 – No. 1*, Pág#36 - 41.
- ESPE. (2017). *Reporte de Unidad de Admisión y Registro UAR*. Obtenido de <http://udi.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/05/IRC-UFA-ESPE-2017-Rev-6-04-18.pdf>
- ESPE, U. d. (2016). *Informe de Rendición de Cuentas*. Obtenido de <http://transparencia.espe.edu.ec/rendicion/>
- FELABAN. (2016). *II Informe de Inclusión Financiera*.
- FELABAN, F. (2018). *IV Reporte de inclusión Financiera de FELABAN*. Panamá. Obtenido de https://www.felaban.net/archivos_memorias/archivo20181011200100PM.pdf
- Figaredo, R. R. (2017). *Crecimiento económico y desarrollo del mercado financiero*:. (F. M. Internacional., Ed.)
- Fox, E. (1981). *Estado y perspectivas de la investigación en Colombia*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- García Mancilla, H., & Mateus Parra, J. (2011). *Estadística descriptiva e inferencial I*. Colegio de Bachilleres.
- Global Findex. (2017). *Resultados Ecuador Inclusión Financiera*. Obtenido de http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/informe_resultados_ecuador.pdf
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, España : Editorial Brujas.
- Guerrero, R., Focke, K., & Rossini, F. (2010). “*La ruta del fortalecimiento de la red de seguridad financiera en Latinoamérica*”.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.

- Hernández, S. R. (2010). *Metodologías de la Investigación*. Mexico D.F: Mc.Graw-Hill.
- Honohan, P. (2003). *Financial Development, Growth and Poverty*. Obtenido de Links? Obtenido de <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paperfinancial-development-growth-and-poverty-how-close-are-the-links-2004.pdf>
- Huchín Flores, L. A., & Simón, J. D. (2011). La educación financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnóstico comparativo entre escuela urbanas y rurales. *Redalyc*, 11-34. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413002.pdf>
- Ipsos, N. (2016). *Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia*. Obtenido de Recuperado el 11 de Abril de 2018, de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10084717>
- Kerlinger, F. N., & Lee., H. B. (2002). *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Mexico D.F.: Mc. Graw Hill. Cuarta Edición.
- Levine, R. (2013). *Finance and Growth: Theory and Evidence* (Primera ed., Vol. 1). Spain.
- López, P. L. (2014). Población de muestra y muestreo. (v. O.-l. 1815-0276, Ed.) *Scielo*.
- Martínez Mediano, C. (2004). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.
- MasterCard. (2016). *Financial Literacy Among Youth in Latin America and the Caribbean* .
- Mejía, D. (2012). *Tendencias de la educación financiera en América Latina*. Obtenido de Disponible en internet: http://www.banrep.gov.co/educacioneconomica/OECD/009543/documentos/mejia_oecd_2012.pdf (fecha de consulta 21 de septiembre de 2015).
- Méndez Alvarez, C. (2001). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Mexico D.F: Limusa.
- Microscopio Global. (2018). *El entorno para la Inclusión Financiera*. EIU, Nueva York, NY: The Economist Intelligent Unit.

- Montes, S. O., & Tabales, J. M. (2017). Inclusión Financiera: Diagnóstico situacional en América Latina y el Caribe. (R. G. Economía, Ed.) *Redalyc*, vol. 26(núm. 1), pp. 45-54. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/391/39152051004.pdf>
- Mukherjee, J. (2005). *El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población: un programa de*. Obtenido de <http://www.wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2005/08/31/00>
- Naciones Unidas. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Guatemala.
- OCDE. (2016). *Analysis of Issues and policies improving financial literacy*.
- Ortiz Montes, S., & Núñez Tabales, J. (2017). Inclusión Financiera. Diagnostico situacional en América Latina y el Caribe. *Redalyc*, 26(1), 45-54.
- RFD, R. (2017). Estudio de Inclusión Financiera. 1-74. Obtenido de <http://www.rfr.org.ec/index.php/comunicacion/2018-01-17-18-07-35.html>
- Roa, M. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Boletín de CEMLA.
- Salazar Cantú, J., & Rodríguez Guajardo, R. (2017). Inclusión financiera y cohesión social. *Scielo*, 12(3), 45-66.
- Santa Paella, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. (2. ed., Ed.) Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Schumpeter, J. (1995). *The Theory of Economic Development*. London: Transaction Publishers.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, S. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP . (Diciembre de 2017). *Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2017/Diciembre/CIIF-0001-di2017.PDF>

Superintendencia de Bancos. (2017). *Manual Técnico de estructura de datos de información de puntos de atención*. Quito: Dirección Nacional de estudios e información.

Superintendencia de Bancos SB. (2016). *Normas para el contrato de apertura de una cuenta básica*. Quito-Ecuador.

Superintendencia de Bancos, & Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Información Financiera IFIS Ecuador* .

Superintendencia de Bancos, & Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Oficinas georeferenciadas de las IFIS a nivel nacional*.