



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag, del cantón Mejía en el año 2019-2020

Taipe Pastrano, Fernanda Guadalupe y Toca Peñafiel, María Elizabeth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Sede Latacunga

Carrera de Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciado en Finanzas - Contador

Público – Auditor

Ing. Urbina Poveda, Myriam Alexandra, Msc.

Latacunga, 19 de marzo del 2021



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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**Análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag, del cantón Mejía en el año 2019-2020**” fue realizado por la señorita **Taipe Pastrano, Fernanda Guadalupe** y la señorita **Toca Peñafiel, María Elizabeth**, el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 18 Marzo del 2021



Firmado electrónicamente por:

**MYRIAM
ALEXANDRA
URBINA
POVEDA**

.....

Ing. Urbina Poveda, Myriam Alexandra, Msc.

Directora del proyecto

C. C. 1804410171



Document Information

Analyzed document	TESIS FINAL TAIPE FERNANDA_TOCA MARÍA.docx (D98804608)
Submitted	3/18/2021 7:37:00 PM
Submitted by	
Submitter email	fgtaipe@espe.edu.ec
Similarity	9%
Analysis address	maurbina1.espe@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Urkund TT Thalia Mendieta211019.docx Document Urkund TT Thalia Mendieta211019.docx (D58011594)		4
W	URL: https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview#1Banco Fetched: 3/18/2021 7:38:00 PM		1
W	URL: https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview#1Banco Fetched: 3/18/2021 7:38:00 PM		3
W	URL: https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/135702/1/DDAFP_AlmeidaGuzmanP_Inclusi ... Fetched: 4/25/2020 12:17:48 AM		1
SA	Tesis Esparza Castillo Jorge Sahadan.docx Document Tesis Esparza Castillo Jorge Sahadan.docx (D77864786)		1
SA	Análisis del nivel de inclusión financiera en las asociaciones de producción y sus ... Document Análisis del nivel de inclusión financiera en las asociaciones de producción y sus ... (D72829493)		5
W	URL: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/20810/1/T-ESPE-040960.pdf Fetched: 6/6/2020 11:02:04 PM		5
SA	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / Arroyo Ingrith_Cumbajín Daniela_Inclusión Financiera en el desarrollo económico de ... Document Arroyo Ingrith_Cumbajín Daniela_Inclusión Financiera en el desarrollo económico de ... (D40052352) Submitted by: ingrith_cr7@hotmail.com Receiver: mrcn17.espe@analysis.orkund.com		47



Firmado electrónicamente por:
MYRIAM
ALEXANDRA
URBINA POVEDA

Ing. Urbina Poveda, Myriam Alexandra, Msc.

DIRECTORA DEL PROYECTO



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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotras, **Taipe Pastrano, Fernanda Guadalupe**, con cédula de ciudadanía n°1719127225, y **Toca Peñafiel, María Elizabeth**, con cédula de ciudadanía n°0503581167, declaro/declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag, del cantón Mejía en el año 2019-2020**, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 19 de Marzo del 2021

Taipe Pastrano, Fernanda Guadalupe

C.C.: 1719127225

Toca Peñafiel, María Elizabeth

C.C.:0503581167



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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras, **Taipe Pastrano, Fernanda Guadalupe**, con cédula de ciudadanía n°1719127225, y **Toca Peñafiel, María Elizabeth**, con cédula de ciudadanía n°0503581167, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación **Análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag, del cantón Mejía en el año 2019-2020**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 19 de Marzo del 2021

Taipe Pastrano, Fernanda Guadalupe

C.C.: 1719127225

Toca Peñafiel, María Elizabeth

C.C.:0503581167

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres, Mayra y Marco, porque han estado conmigo en cada etapa de mi vida personal y son mi apoyo para seguir adelante, siempre tienen palabras de aliento y fortaleza para no derrumbarme y continuar cumpliendo mis metas, han hecho de mí una persona de bien y gracias a su paciencia, cariño, apoyo y amor he podido cumplir cada uno de mis sueños y propósitos.

A mi hermano, Vinicio quien ha sido mi inspiración para seguir adelante y poder ser un ejemplo para él, por apoyarme cuando sentía que me derrumbaba, brindándome su apoyo incondicional y animarme con cada una de sus ocurrencias.

A mis abuelitos, Aníbal, Luisa y Luis Alberto quienes a pesar de la distancia siempre me han apoyado, por medio de sus oraciones y bendiciones he podido continuar con mis estudios.

A mi ángel en el cielo, mi Rosita que debe estar orgullosa de mi, sé que desde muy arriba cuidas de mí y me proteges, cada logro es dedicado a ti y estoy cumpliendo una meta más en mi vida como lo deseaste siempre, verme una gran profesional.

A una persona especial, Javier, que nunca me dejó sola y siempre con sus palabras de aliento, motivación, paciencia y ser mi compañía en las largas madrugadas.

Fernanda Taipe Pastrano

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico en primer lugar a mi Dios que con su infinito amor y sabiduría ha permitido que este anhelo se cumpla; a mi madre del cielo la Santísima Virgen María y a mi Santísima Cruz bendita que guían mis pasos y protegen constantemente para ir alcanzando mis metas.

A mis padres Luis y Rosa, personas a las que admiro y respeto por su ejemplo de fortaleza, honradez y constante lucha, a mi abuelita por su compañía y cuidado desde siempre; y en general a toda mi familia hermanos, por quienes me siento muy afortunada, orgullosa y sobretodo agradecida por formar parte de su vida.

A mis ángeles eternos que desde el cielo que siempre me permiten sentir su presencia y cuidado; que a pesar físicamente no están conmigo, continúan presentes en mi vida en cada paso que doy.

A todas las personas que durante este tiempo han formado parte importante en mi vida, me motivan y confían en mí, incluso cuando yo no lo hago.

María Toca Peñafiel

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios y a la Virgen de Guadalupe por bendecirme y ser mis protectores en mi día a día, por ser una luz en medio de la oscuridad y mi fortaleza en momentos de debilidad.

A mi padre, Marco, quien ha estado conmigo cuando lo he necesitado, por su apoyo incondicional y enseñarme que no se debe dar por vencido por más fuertes que sean los obstáculos en nuestra vida. A mi madre, Mayra, por ser esa amiga que está cuando más la necesitas, por secar mis lágrimas y cuidarme tanto, la confianza y los valores impartidos por ella me han hecho una mujer de bien.

A mi compañera de tesis, María, gracias por compartir los últimos semestres conmigo y hacer un buen equipo, hemos compartido alegrías, tristezas y momentos emotivos en nuestra querida universidad que serán recordados siempre. Gracias por la paciencia y el apoyo para terminar esta etapa de nuestra vida.

A mi tutora de tesis, Ing. Myriam Urbina, por ser una excelente docente, por la paciencia y dedicación hacia sus estudiantes y por compartir sus conocimientos para terminar con nuestro trabajo de investigación.

A todas las personas que de una u otra forma contribuyeron con este proyecto de investigación, además del apoyo incondicional de mis amigos y familiares, muchas gracias.

Fernanda Taipe Pastrano

AGRADECIMIENTO

Es, pues la fe la certeza de lo que se espera, la convicción de lo no se ve (Hebreos 11:1)

En primer lugar agradezco infinitamente a mi Dios todo poderoso, a mi madre del cielo Santísima Virgencita María y a mi Santísima Cruz bendita por ser mis guías y protectores siempre, porque a pesar de todo siempre siento su amor, bendiciones y sabiduría obrando en cada paso, y me han permitido cumplir mis metas y sueños. También agradezco a mis ángeles eternos que me cuidan, escuchan, guían y protegen desde el cielo en cada paso que doy, y en la adversidad me fortalecen con su presencia espiritual en cada momento de mi vida.

A mis padres Luis y Rosa, porque sin su apoyo no podría haber logrado cumplir con cada meta anhelada, en todo momento han estado conmigo siendo mi fortaleza y refugio y con su ejemplo me inspiran a continuar siempre; también a mis hermanos quienes son un motivo más para no rendirme y ser alguien mejor cada día; a toda mi familia por su confianza y apoyo incondicional, porque en los momentos difíciles y tristes siempre han estado conmigo y con sus palabras de aliento siempre me motivan a continuar y luchar por cumplir mis objetivos.

De forma especial le agradezco a Xavy por toda su ayuda, cariño y solidaridad desde el primer día, por ser mi compañero en la adversidad y ser el promotor de momentos de alegría, también a Edy por ser un buen primo y sobre todo amigo incondicional, por escucharme, cuidarme y apoyarme en todo momento.

A mi compañera de tesis Fernanda, por ser una buena persona y amiga, por ser honesta y solidaria conmigo y por todos los consejos dados desde el momento en que nos conocimos, gracias por confiar en mí para ser tu camarada en este proceso que no ha sido fácil pero que como equipo hemos podido cumplir esta meta académica juntas.

A mi tutora, Ing. Myriam Urbina que con su paciencia y sabiduría ha sido un excelente docente y guía durante todo este proceso, con sus consejos nos ha permitido crecer académicamente y también porque su experiencia ha sido un referente del gran profesional que es; y agradezco a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, alma mater donde se cristalizó este objetivo académico.

A mis amig@s por su amistad y apoyo durante en todo este tiempo, porque han hecho de este trayecto una aventura de continuo aprendizaje, ha sido una etapa llena de momentos buenos y malos, pero que sin duda serán inolvidables, porque han sido leales y me han permitido formar parte de su vida. Y en general a tod@s las personas que confiaron en mí y contribuyeron a que se cumpla esta meta.

Gracias infinitas a todos.

María Toca Peñafiel

Tabla de contenidos

Carátula.....	1
Certificación.....	2
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Agradecimiento	9
Tabla de contenidos.....	11
Índice de Tablas	17
Índice de Figuras	19
Resumen	22
Abstract.....	23
Problema de investigación	24
Tema de investigación.....	24
Antecedentes	24
Planteamiento del problema	26
<i>Análisis Macro</i>	26
<i>Análisis Meso</i>	31
<i>Análisis Micro</i>	35
<i>Árbol de Problemas</i>	41
<i>Formulación del problema</i>	42
Justificación e importancia.....	42
Objetivos	43
<i>Objetivo General</i>	43

<i>Objetivos Específicos</i>	43
Variables de investigación	43
<i>Variable independiente</i>	43
<i>Variable dependiente</i>	43
Hipótesis	44
<i>Hipótesis alternativa (Hi)</i>	44
<i>Hipótesis nula (Ho)</i>	44
Marco teórico	45
Fundamentación Teórica	45
<i>Teoría económica</i>	45
Fundamentación conceptual	46
<i>Finanzas Personales</i>	46
<i>Inclusión Financiera</i>	46
Dimensiones de la Inclusión financiera.	47
Innovación financiera y bienestar social.....	48
Elementos para la inclusión financiera.	50
<i>Alfabetismo financiero</i>	51
<i>Educación financiera</i>	52
<i>Cultura financiera</i>	53
<i>Productos y servicios financieros</i>	53
<i>Decisiones financieras</i>	56
<i>Desempeño financiero</i>	56
Cómo evaluar el desempeño financiero.....	57
<i>Sistema financiero</i>	60
<i>Microempresas</i>	60
<i>Régimen Impositivo Simplificado RISE</i>	61

Fundamentación legal	61
<i>Constitución de la República</i>	<i>61</i>
<i>Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017-2021.....</i>	<i>62</i>
<i>Código Orgánico Monetario y Financiero.....</i>	<i>62</i>
Obligaciones Financieras.....	62
Inclusión financiera.	66
Derechos de los usuarios financieros.....	67
Derechos de las personas sobre los servicios financieros.....	67
Calidad de los servicios financieros.	67
<i>Código de Transparencia y Derechos del usuario.....</i>	<i>67</i>
<i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno – LORTI.....</i>	<i>68</i>
<i>Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión – COPCI.....</i>	<i>69</i>
Metodología de la investigación.....	70
Enfoque de la investigación.....	70
<i>Enfoque cuantitativo.....</i>	<i>70</i>
<i>Enfoque cualitativo</i>	<i>71</i>
Modalidad de la investigación	71
<i>Investigación de campo.....</i>	<i>71</i>
<i>Investigación Bibliográfica – Documental.....</i>	<i>72</i>
Tipo de investigación	72
<i>Investigación Correlacional.....</i>	<i>72</i>
<i>Investigación descriptiva.....</i>	<i>73</i>
<i>Investigación explicativa</i>	<i>73</i>
Población.....	74
Muestra	74
Tipos de muestreo.....	76

Fuente y técnicas de recopilación de información y análisis de datos	76
<i>Fuentes de información</i>	76
Fuentes primarias.....	76
Fuentes secundarias.	77
Recolección y análisis de datos	77
<i>Encuesta</i>	77
<i>Técnicas de tabulación de datos</i>	78
<i>Técnicas de comprobación de hipótesis</i>	78
Análisis de correspondencia múltiple.....	78
Resultados de la investigación	80
Análisis histórico de datos.....	80
<i>Indicadores de Desarrollo Económico de Ecuador</i>	80
Sector Real.....	80
<i>Producto Interno Bruto – PIB.</i>	80
<i>Inflación.</i>	82
<i>Desempleo.</i>	85
<i>Indicadores del sector financiero ecuatoriano</i>	87
Cajeros Automáticos en Ecuador.....	87
Tarjetas de débito.	89
Tarjetas de crédito.	91
Corresponsales no bancarios.....	93
Puntos de venta electrónicos.	94
Depositantes.	96
Créditos.....	97
<i>Entidades del sector financiero ecuatoriano</i>	100
Análisis de la encuesta aplicada.....	103

Confiabilidad del instrumento.....	140
Análisis de correspondencia múltiple	144
Comprobación de hipótesis	153
<i>Variables de la investigación</i>	153
<i>Planteamiento de hipótesis</i>	153
<i>Establecimiento del nivel de significancia</i>	154
Determinación del estadístico Chi – cuadrado.....	154
Distribución Chi – cuadrado teórico.....	155
Comparar chi – cuadrado con chi- cuadrado teórico.....	156
Zona de aceptación de hipótesis.....	156
<i>Regla de decisión</i>	157
Decisión estadística	157
<i>Análisis de correlación</i>	157
Propuesta.....	161
Título de la propuesta.....	161
Antecedentes de la propuesta	161
Justificación de la propuesta.....	161
Objetivo de la propuesta	162
Fundamentación de la propuesta	162
Metodología de la propuesta.....	162
Contenido de la propuesta.....	163
<i>Módulo 1: Antecedentes del conocimiento financiero</i>	164
Educación y Cultura financiera.....	164
El alfabetismo financiero.....	164
<i>Módulo 2: ¿Qué es la inclusión financiera?</i>	167
Inclusión financiera.	167

Importancia de la inclusión financiera.	168
Tecnología y su relación con la inclusión financiera	168
<i>Módulo 3: Productos y servicios financieros</i>	169
Crédito y Préstamo.....	170
Tipos de créditos.	170
Tarjetas de crédito y débito.	171
Cajeros automáticos.....	174
Banca Electrónica.....	176
Banca móvil.....	182
Productos financieros en el cantón Mejía.....	184
<i>Módulo 4: Ahorro e Inversión en el desempeño financiero</i>	187
¿Qué es el desempeño financiero?.....	187
¿Qué es el ahorro?	188
Cuentas de ahorro y corriente.	188
Libretas de ahorro.	188
¿Qué es la inversión?.....	189
Inversiones a plazo fijo.....	190
Conclusiones y Recomendaciones	192
Conclusiones	192
Recomendaciones	194
Bibliografía	195
Anexos	222

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Dimensiones de la inclusión financiera</i>	47
Tabla 2 <i>Productos y servicios financieros</i>	54
Tabla 3 <i>Principales coeficientes financieros</i>	57
Tabla 4 <i>Parámetros de medición de la muestra</i>	75
Tabla 5 <i>Oficinas en el sistema financiero ecuatoriano por provincia</i>	101
Tabla 6 <i>Entidades financieras en el cantón Mejía</i>	102
Tabla 7 <i>Género</i>	104
Tabla 8 <i>Edad</i>	105
Tabla 9 <i>Nivel de educación</i>	106
Tabla 10 <i>Categorías RISE</i>	107
Tabla 11 <i>Uso de cuenta bancaria</i>	109
Tabla 12 <i>Dificultad de acceso a una cuenta en el sistema financiero</i>	110
Tabla 13 <i>Ahorro en el sistema financiero</i>	111
Tabla 14 <i>Formas de ahorro</i>	113
Tabla 15 <i>Solicitudes de crédito en el sistema financiero</i>	114
Tabla 16 <i>Razones por la que las personas no solicitan un crédito</i>	116
Tabla 17 <i>El ahorro y crédito en el desarrollo financiero</i>	117
Tabla 18 <i>Acceso a oficinas bancarias</i>	118
Tabla 19 <i>Acceso a cooperativas de ahorro y crédito</i>	120
Tabla 20 <i>Acceso a cajeros automáticos</i>	122
Tabla 21 <i>Acceso a corresponsales bancarios digitales (banca web)</i>	123
Tabla 22 <i>Acceso a corresponsales no bancarios (banco del barrio)</i>	124
Tabla 23 <i>Uso de cheques</i>	125
Tabla 24 <i>Uso de transferencia bancaria</i>	127
Tabla 25 <i>Uso de tarjetas de débito</i>	128

Tabla 26 <i>Uso de tarjetas de crédito</i>	129
Tabla 27 <i>Uso de banca móvil</i>	130
Tabla 28 <i>Uso de medios de pago diferentes al efectivo</i>	132
Tabla 29 <i>El nivel de ventas aumenta al utilizar medios diferentes al efectivo</i>	133
Tabla 30 <i>Programas de educación financiera</i>	134
Tabla 31 <i>Conocimientos de educación financiera en la toma de decisiones</i>	135
Tabla 32 <i>Beneficios de un programa de educación financiera</i>	137
Tabla 33 <i>Rentabilidad</i>	138
Tabla 34 <i>Margen de utilidad</i>	139
Tabla 35 <i>Evaluación Alfa de Cronbach</i>	141
Tabla 36 <i>Códigos de preguntas realizadas en la encuesta</i>	141
Tabla 37 <i>Resumen del procesamiento de los casos</i>	144
Tabla 38 <i>Historial de iteraciones</i>	145
Tabla 39 <i>Resumen del modelo</i>	145
Tabla 40 <i>Variables transformadas de correlaciones</i>	147
Tabla 41 <i>Medidas de discriminación</i>	148
Tabla 42 <i>Medidas de discriminación reducida</i>	151
Tabla 43 <i>Cruce 1: Uso del sistema financiero SPSS</i>	154
Tabla 44 <i>Prueba Chi-cuadrado. Cruce 1 SPSS</i>	155
Tabla 45 <i>Tabla de distribución de Chi-cuadrado. Cruce 1</i>	155
Tabla 46 <i>Correlación inclusión financiera y desempeño financiero</i>	159
Tabla 47 <i>Ejemplo de compra con tarjeta de crédito</i>	173
Tabla 49 <i>Productos financieros en Mejía</i>	185
Tabla 50 <i>Productos no financieros en Mejía</i>	187

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Índice del uso de los servicios financieros en los hogares de América Latina y el Caribe</i>	32
Figura 2 <i>Acceso a instituciones financieras</i>	33
Figura 3 <i>Producto Interno Bruto (PIB)</i>	39
Figura 4 <i>Oferta y utilización de bienes y servicios</i>	40
Figura 5 <i>Árbol de Problema</i>	41
Figura 6 <i>Modelo conceptual del Índice de Alfabetismo Financiero (IAF)</i>	52
Figura 7 <i>Crecimiento del Producto Interno Bruto – PIB</i>	81
Figura 8 <i>Inflación anual</i>	83
Figura 9 <i>Inflación en América</i>	84
Figura 10 <i>Desempleo en Ecuador</i>	85
Figura 11 <i>Número de cajeros automáticos (ATM) en Ecuador</i>	88
Figura 12 <i>Emisión de tarjetas de débito en Ecuador</i>	90
Figura 13 <i>Emisión de tarjetas de crédito en Ecuador</i>	92
Figura 14 <i>Corresponsales no bancarios (CNB) en Ecuador</i>	93
Figura 15 <i>Puntos de venta electrónicos en Ecuador</i>	95
Figura 16 <i>Depositantes de bancos comerciales</i>	96
Figura 17 <i>Participación de instituciones en el volumen total de Créditos otorgados por el Sistema Financiero ecuatoriano</i>	98
Figura 18 <i>Género</i>	104
Figura 19 <i>Edad</i>	105
Figura 20 <i>Nivel de educación</i>	106
Figura 21 <i>Categorías RISE</i>	108
Figura 22 <i>Uso de cuenta bancaria</i>	109
Figura 23 <i>Dificultad de acceso a una cuenta en el sistema financiero</i>	110

Figura 24 <i>Ahorro en el sistema financiero</i>	112
Figura 25 <i>Formas de ahorro</i>	113
Figura 26 <i>Solicitudes de crédito en el sistema financiero</i>	114
Figura 27 <i>Razones que las personas no solicitan un crédito</i>	116
Figura 28 <i>El ahorro y crédito en el desarrollo financiero</i>	117
Figura 29 <i>Acceso a oficinas bancarias</i>	118
Figura 30 <i>Acceso a cooperativas de ahorro y crédito</i>	120
Figura 31 <i>Acceso a cajeros automáticos</i>	122
Figura 32 <i>Acceso a corresponsales bancarios digitales (banca web)</i>	123
Figura 33 <i>Acceso a corresponsales no bancarios (banco del barrio)</i>	124
Figura 34 <i>Uso de cheques</i>	126
Figura 35 <i>Uso de transferencia bancaria</i>	127
Figura 36 <i>Uso de tarjetas de débito</i>	128
Figura 37 <i>Uso de tarjetas de crédito</i>	129
Figura 38 <i>Uso de banca móvil</i>	131
Figura 39 <i>Uso de medios de pago diferentes al efectivo</i>	132
Figura 40 <i>El nivel de ventas aumenta al utilizar medios diferentes al efectivo</i>	133
Figura 41 <i>Programas de educación financiera</i>	134
Figura 42 <i>Conocimientos de educación financiera en la toma de decisiones</i>	136
Figura 43 <i>Beneficios de un programa de educación financiera</i>	137
Figura 44 <i>Rentabilidad</i>	138
Figura 45 <i>Margen de utilidad</i>	140
Figura 46 <i>Diagrama de conjunto de puntos de categorías</i>	150
Figura 47 <i>Puntos de objeto etiquetados mediante Número de caso</i>	151
Figura 48 <i>Medidas discriminantes</i>	153
Figura 49 <i>Curva chi- cuadrado. Cruce 1</i>	157

Figura 50 <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson</i>	158
Figura 49 <i>Módulos de la propuesta</i>	163
Figura 50 <i>Formas de obtener una mejor cultura financiera</i>	166
Figura 51 <i>Dimensiones de la Inclusión Financiera</i>	167
Figura 52 <i>Cómo actúa la inclusión financiera</i>	169
Figura 53 <i>Tarjeta de crédito</i>	172
Figura 54 <i>Tarjeta de débito</i>	172
Figura 55 <i>Características de la Tarjeta de débito y crédito</i>	173
Figura 56 <i>Cajeros automáticos</i>	174
Figura 57 <i>Pasos para acceder a un cajero automático</i>	175
Figura 58 <i>Banca electrónica</i>	176
Figura 59 <i>Ingreso a la banca web</i>	177
Figura 60 <i>Confirmación de datos</i>	178
Figura 61 <i>Creación de usuario y clave de acceso a la banca web</i>	179
Figura 62 <i>Forma de recibir códigos de seguridad</i>	180
Figura 63 <i>Confirmación de códigos</i>	181
Figura 64 <i>Transferencias bancarias</i>	181
Figura 65 <i>Consulta de saldos</i>	182
Figura 66 <i>Pago de servicios</i>	182
Figura 67 <i>Acceso a la banca móvil</i>	184
Figura 68 <i>Libreta de Ahorros</i>	189
Figura 69 <i>La inversión</i>	190

Resumen

La inclusión financiera hace referencia al acceso y uso de productos y servicios financieros que ofrecen las diferentes instituciones del sistema financiero a las empresas, microempresas y los hogares; lo cual de acuerdo a la literatura ha permitido disminuir la pobreza e impulsar emprendimientos en beneficio de la población. Se caracteriza por tener cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar. Con el presente trabajo de investigación se busca determinar la incidencia del nivel de inclusión financiera en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia Alóag. La metodología utilizada en esta investigación, es de tipo bibliográfico-documental porque está basado en informes de datos estadísticos, libros, fuentes de internet e instituciones; y, por otra parte, una investigación de campo, donde se aplicaron encuestas a 100 contribuyentes RISE que pertenecen a la parroquia Alóag. Los resultados permitieron determinar que el nivel de inclusión financiera se relaciona con el uso de cuentas bancarias, tarjetas de débito, el acceso a cajeros automáticos y corresponsales no bancarios (banco del barrio), se identifica que la gran parte de los microempresarios ahorran su dinero lo cual influye de manera significativa en el desempeño financiero. Al considerar este antecedente se desarrolló una guía de interactiva dividida en módulos que contienen conceptos, consejos y ejemplos que brindan información importante para la toma de decisiones.

Palabras claves:

- **INCLUSIÓN FINANCIERA**
- **DESEMPEÑO FINANCIERO**
- **CONTRIBUYENTE RISE**

Abstract

Financial inclusion refers to the access and use of financial products and services offered by the different institutions of the financial system to companies, micro-enterprises and households, which according to the literature has made it possible to reduce poverty and promote entrepreneurship for the benefit of the population. It is characterized by four dimensions: access, use, quality and welfare. This research seeks to determine the impact of the level of financial inclusion on the financial performance of RISE taxpayers in the Alóag parish. The methodology used in this research is of a bibliographic-documentary type because it is based on statistical data reports, books, internet sources and institutions; and, on the other hand, a field research, where surveys were applied to 100 RISE taxpayers belonging to the Alóag parish. The results allowed determining that the level of financial inclusion is related to the use of bank accounts, debit cards, access to ATMs and non-bank correspondents (neighborhood bank), it is identified that most of the microentrepreneurs save their money, which significantly influences their financial performance. Considering this background, an interactive guide was developed divided into modules containing concepts, tips and examples that provide important information for decision making.

Key words:

- **FINANCIAL INCLUSION**
- **FINANCIAL PERFORMANCE**
- **TAXPAYER RISE**

CAPÍTULO I

1. Problema de investigación

1.1 Tema de investigación

Análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag del cantón Mejía en el año 2019-2020.

1.2 Antecedentes

La inclusión financiera hace referencia al acceso y uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las diferentes entidades públicas y privadas del sistema financiero a las empresas, microempresas y a cada uno de los hogares que buscan sostenibilidad con su dinero. Usualmente las personas acuden al sistema financiero para aumentar sus ahorros, invertir a corto y largo plazo de manera que en el futuro se obtengan ganancias y pueda tener una mejor calidad de vida o lograr el crecimiento de las microempresas en el tiempo.

Carvajal Acevedo (2018) sobre la inclusión financiera menciona que:

Es el resultado evolutivo, a la fecha, que recopila las experiencias y lecciones aprendidas a nivel mundial e introduce un concepto mucho más integral en lo relacionado a la provisión de productos y servicios financieros no solo para la población de bajos ingresos, generalmente propietaria de micro, pequeños y medianos negocios informales en su mayoría, sino como un derecho de la población en general, para acceder y relacionarse con las instituciones que conforman los sistemas financieros de los países. (p. 11)

La inclusión financiera es un factor que favorece la economía de una nación, porque contribuye a la reducción de pobreza y que exista mayor desarrollo con un adecuado marco regulatorio que facilite el acceso, uso de productos y servicios financieros; además disminuye la asimetría de información.

En Ecuador la situación más apropiada para definir la inclusión financiera se basa en diferentes aspectos como:

La inclusión financiera, desde las instituciones ecuatorianas relacionadas con la temática, se la define mayoritariamente como el mejoramiento del acceso a servicios financieros (39%). Posteriormente, se la relaciona con el bienestar y mejoramiento en las condiciones de vida de las personas (19%). Luego, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios (12%).

Adicionalmente, se la comprende como el uso de los servicios financieros (10%). Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros (8%). Además, se la asocia a la regulación para facilitar el uso de los servicios financieros (6%) y a la protección al usuario financiero (6%) (Rivera y Guerra, 2019, p. 24).

Es muy importante destacar que la inclusión financiera es algo muy complejo de alcanzar porque abarca el desempeño económico, mejora la calidad de vida, ayuda a una mayor accesibilidad, uso y calidad de productos y servicios financieros haciendo parte de esto a las personas y empresas que tienen bajos recursos.

Lograr una mejor inclusión financiera se traduce en la capacidad para cubrir las necesidades financieras de todas las personas mediante la oferta de productos o servicios accesibles y seguros, para que la parte de la población que es excluida por no tener los conocimientos necesarios para invertir o ahorrar su dinero interactúe activamente en el sistema financiero, logrando así que adicionalmente exista un mayor nivel de conocimiento y cultura financiera en la sociedad.

La inclusión financiera a nivel microeconómico beneficia a la población en el acceso a créditos e inversiones, fomentar el ahorro en los hogares, reducir el riesgo y aplicar la tecnología en el manejo de productos y servicios financieros.

A nivel macroeconómico existe una mejora en la administración de recursos económicos y en cubrir necesidades básicas como: educación, salud, alimentación para disminuir la vulnerabilidad y se genere estabilidad económica (Ortiz y Núñez, 2017, pp. 47, 48).

Benítez y Puma (2019) indican que en el Ecuador en los últimos años existe un avance significativo de inclusión financiera, porque al hacer un análisis de los aspectos macroeconómicos y microeconómicos, en el país se evidencia un incremento de entidades bancarias en distintos sectores del territorio para beneficiar a la población, por lo tanto, pilares como el acceso y uso de productos y servicios financieros se convirtieron en los puntos esenciales para tener una verdadera inclusión. Acceder a los productos y/o servicios financieros es buscar un desarrollo económico y mayor bienestar familiar porque ayuda al manejo adecuado de los recursos a través del ahorro y crédito.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 *Análisis Macro*

El nivel de crecimiento económico y desarrollo de algunas regiones como América de Norte, Asia y Europa hacen evidente que existe una mayor inclusión financiera, a diferencia de los países que se encuentran en proceso de desarrollo en América Latina y el Caribe. Si bien estos países en proceso de desarrollo han avanzado en la creación de marcos normativos para el impulso de la inclusión financiera aún existen dificultades vinculadas a la educación financiera y al bajo desarrollo de infraestructura, tanto de sucursales o cajeros bancarios, como también de acceso a internet en zonas marginales y topológicamente de difícil acceso, lo que limita la difusión de servicios financieros y aumenta los costos de provisión (Orazi et al., 2019a).

Se puede evidenciar que los países desarrollados tienen mayor inclusión financiera porque han implementado mayor tecnología en el sector financiero para que

la población pueda hacer uso de sus servicios de manera digital, mientras que en América Latina existen inconvenientes en ofertar productos y servicios financieros aplicando esta modalidad, es así que no se expande el servicio a las personas de las zonas rurales por el costo que producen instalar las sucursales y cajeros bancarios.

Sarma y Pais (como se citó en Orazi et al, 2019b) mencionan que:

La relevancia de la inclusión financiera como objetivo de política de desarrollo ha cobrado importancia a través de los años y actualmente forma parte de la agenda central de los gobiernos, organismos internacionales y académicos. Este interés radica principalmente en el impacto que han tenido las políticas de promoción financiera sobre la reducción de la desigualdad económica y de la vulnerabilidad de hogares de menores recursos.

Las políticas que se implementan en estas regiones han sido un impulso para que los organismos internacionales como el Banco Mundial y los sectores público y privado incentiven a la población de sus diferentes países al acceso de productos y servicios financieros de manera física o virtual donde se podrán realizar transacciones, pagos, depósitos de manera rápida y segura.

En países como Australia, Canadá, Holanda, entre otros; el nivel de inclusión financiera que existe es muy alto, es decir que en estos países casi toda la población utiliza al menos un producto o accede a algún servicio financiero.

Diversos estudios (Raccanello y Herrera, 2014a; Olloqui et al., 2015; Roa, 2013a) muestran que la zona refleja falta de educación e inclusión financiera, y que muchos usuarios no poseen los elementos y conocimientos necesarios para poder utilizar los diferentes productos financieros o acceder a algún servicio financiero, por lo cual las personas toman decisiones financieras sobre el ahorro, deuda o inversión que no son adecuadas y en ocasiones resultan ser perjudiciales.

Existen grupos vulnerables, que debido a su edad o nivel socioeconómico muestran claramente la necesidad de aumentar el nivel de inclusión financiera.

Tanto en los países desarrollados como en los países emergentes la educación financiera se considera como un elemento importante para lograr un sano y adecuado nivel de inclusión financiera, los gobiernos y el sector privado se han enfocado en implementar programas de educación financiera que contribuyan a cubrir las necesidades de la población menos favorecida (Raccanello y Herrera, 2014b).

Orazi et al. (2019c) mencionan que:

La forma en que España, Grecia, Italia y Portugal afrontaron la crisis en cuanto a sus índices de inclusión financiera demuestran ser distintos. España pertenece al grupo de alta inclusión en los tres años, por lo que la mayor inclusión financiera parece haber atenuado las consecuencias de la crisis en cuanto al acceso y uso de servicios financieros básicos. El caso de Italia, recién en 2017 se integra al grupo de mayor inclusión financiera, mostrando una recuperación de los indicadores de ahorro y crédito, alcanzando a los países del grupo de alta inclusión financiera. Por otro lado, Portugal si bien mejora sus indicadores termina quedando solo en un grupo de media inclusión financiera para 2017. Grecia, por otro lado, queda por fuera del grupo de media inclusión financiera por mostrar indicadores muy reducidos de ahorro y crédito. La difícil recuperación de Grecia supera las variables de inclusión financiera incorporadas en este trabajo; las dimensiones políticas y económicas macro, de empleo e ingresos, refuerzan el resultado de retroceso económico de Grecia. (p. 14)

El nivel de inclusión financiera generalmente es distinto en los diferentes países que pertenecen a un mismo continente debido a varios factores que afectan a su economía. Por ejemplo, los países que tiene un mayor nivel de inclusión financiera en Europa son España e Italia, mismos que tienen indicadores de ahorro y crédito elevados

al igual que muestran un alto acceso y uso de servicios financieros; seguidos en un nivel medio por Portugal que si bien muestra una mejora en sus indicadores no alcanza a entrar al grupo anterior, y fuera de estos dos grupos se encuentra Grecia mostrando un retroceso con indicadores muy reducidos. Para lograr una mayor inclusión es necesario un trabajo en conjunto con dimensiones políticas y económicas macro buscando un mayor progreso para los países que no alcanzan las variables de inclusión financiera.

De acuerdo al Banco Mundial (2020):

Los sistemas financieros sólidos sustentan el crecimiento económico y el desarrollo y son cruciales para la misión del Grupo Banco Mundial de aliviar la pobreza e impulsar la prosperidad compartida. La estabilidad financiera, tanto a nivel mundial como nacional, genera empleos y mejora la productividad.

Además, da confianza a las personas que desean invertir y ahorrar. Sistemas bancarios y mercados de capital sólidos permiten el flujo eficiente de fondos hacia usos más productivos, ayudan a los Gobiernos a recaudar capital de inversión, mantienen redes de seguridad financiera y aceleran los pagos de manera segura a través de las fronteras.

El sector financiero requiere el acceso de personas, microempresas y empresas internacionales que den uso a sus productos y servicios financieros buscando un beneficio que favorezca a toda la población, elevando así el nivel de inclusión financiera. Por lo tanto, varios países en el mundo enfatizan como inclusión de los productos y servicios financieros al sector productivo, tanto a nivel de personas como de empresas que en otras palabras se encaminan en una inserción productiva en el sistema financiero.

Para los bancos centrales de varios países, la inclusión financiera es de gran importancia por los efectos que trae para el desarrollo financiero de los actores del

mercado, el crecimiento económico a largo plazo y la reducción de la pobreza, es decir para el entorno macroeconómico. Para que las poblaciones de los quintiles más bajo inviertan en activos fijos y educación financiera, es importante el acceso a los instrumentos financieros apropiados de manera que se pueda reducir la desigualdad y se contribuya de alguna forma al crecimiento económico.

La inclusión financiera también conlleva importantes implicaciones para que exista estabilidad monetaria y financiera, se cree que una mayor inclusión financiera cambia de forma considerable el comportamiento de las empresas y de los consumidores, mismos que influyen en la política monetaria de manera eficiente con respecto a las tasas de interés, diversificación de productos financieros y una mayor estabilidad en los precios. Se considera que el mayor acceso financiero puede ocasionar un mayor incremento en los riesgos financieros produciendo irregularidades en el sistema financiero (Mehrotra y Yetman, 2015).

Los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañado de reglamentos y medidas de protección al usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros.

De acuerdo Banco Mundial (2018):

A medida que los países han acelerado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, ha quedado en evidencia que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden avanzar. Estos obstáculos comprenden:

- Garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales;

- Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros;
- Asegurar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo;
- Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios;
- Establecer marcos sólidos de protección del usuario de servicios financieros, y adaptar las pertinentes entidades responsables de la reglamentación y la supervisión, por ejemplo, utilizando la tecnología para mejorar la supervisión (la tecnología al servicio del cumplimiento de las reglamentaciones del sector financiero).

Es importante analizar las limitaciones que tienen los países para aumentar el nivel de inclusión financiera porque deben analizar las diferentes zonas rurales que conforman su país para afianzar que la población use un sistema financiero y cubra las necesidades de los usuarios, capacitar e incentivar la educación financiera, buscar innovación en tecnología para llegar a más personas para su beneficio con el acceso y uso de productos y servicios financieros.

1.3.2 Análisis Meso

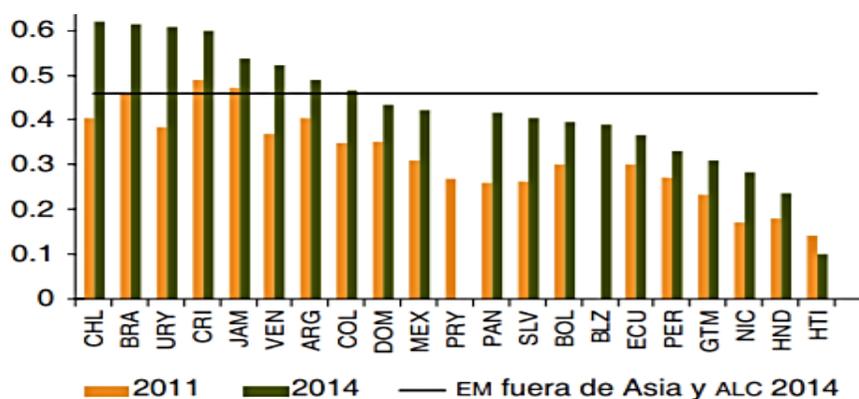
En América Latina y el Caribe (ALC) la inclusión financiera se destaca en México, Brasil y Colombia que son los pioneros en elaborar y transparentar la información. En México por ejemplo se creó el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIF) en el mes de octubre de 2011 convirtiéndose en el primer país de esta región en elaborar este tipo de informes, donde definen a la inclusión financiera como el acceso y uso de productos y servicios financieros desde una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera en todos los

segmentos de la población en especial de los más vulnerables (Roa, 2013b, pp. 123,124). A pesar de los esfuerzos orientados hacia una mayor difusión de la educación financiera, todavía se detectan importantes deficiencias que pueden perjudicar el bienestar de las personas y de sus familias.

Evidencia de esto se observa en la Figura 1 que en el año 2014 en promedio el 0,6% de los hogares en países como, Chile, Brasil, Uruguay y Costa Rica hacen uso de los servicios financieros demostrando un nivel elevado de inclusión financiera a comparación de países como Ecuador, Perú, Guatemala, Nicaragua y Honduras que tienen un promedio menor al 0,4%; mientras que Haití tiene un índice de apenas el 0,1%. Mientras tanto, en la Figura 2 se observa el índice de acceso a instituciones financieras siendo los países de Colombia, Granada, Perú y Belice los que muestran un índice de acceso superior al 0,5%; mientras que los países con el menor índice son Paraguay, Haití y Guyana con índices inferiores al 0,2%.

Figura 1

Índice del uso de los servicios financieros en los hogares de América Latina y el Caribe



Nota: La figura muestra el nivel de Inclusión Financiera en los países de América Latina desde el año 2011 al 2014. Tomado de Norris et al. (2015a).

Figura 2*Acceso a instituciones financieras*

Nota: La figura muestra el índice de acceso a instituciones financieras en los países de América Latina. Tomado de Norris et al. (2015b).

En Brasil en el 2011 mediante el Banco Central se emite un informe anual que define a la inclusión financiera como un proceso de acceso y uso efectivos por parte de la población a servicios financieros que son apropiados a sus necesidades, contribuyendo con su calidad de vida; ambos países coinciden en que se deben adecuar las políticas para promover de mejor manera la inclusión financiera mediante la incorporación de elementos como la regulación, educación financiera y protección al consumidor.

Banca de las Oportunidades (2016) menciona que:

Colombia no ha sido ajena a esta tendencia y en los últimos años ha trabajado de forma decidida en la masificación de los servicios financieros. En 2006 se adoptó la política de inclusión financiera Banca de las Oportunidades, y a partir de ella se creó el Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades” (Decreto 3078 de 2006) con el objetivo de crear las condiciones necesarias para promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros de la población de menores ingresos, las mis pymes y emprendedores. (p. 4)

En Colombia se evidencia un alto acceso a las instituciones financieras como se observa en la Figura 2, ya que se han implementado políticas para que toda la población sin exclusión alguna pueda hacer uso de un sistema financiero y se utilicen los servicios financieros de acuerdo a las necesidades económicas.

A mayor número de usuarios del sector financiero formal, es necesario incrementar los esfuerzos para sensibilizarlos y capacitarlos, a fin de que puedan aprovechar las ventajas derivadas del uso de estos productos, sin incurrir en costos o endeudamientos ligados a decisiones equivocadas. De esta forma, y en vista de que la mayoría de los individuos carece de estas capacidades, la estrategia para una mayor difusión de los conocimientos financieros debería comenzar en la etapa escolar. El objetivo reside en que al terminar la educación básica las personas conozcan las consecuencias de sus decisiones en materia financiera, en el corto y mediano plazo, para poder utilizar, sucesivamente, de forma responsable los instrumentos de crédito y ahorro para su propio beneficio. Asimismo, es necesario realizar acciones que alcancen de manera efectiva a los integrantes de los grupos vulnerables para que puedan aprender a manejar estos conceptos y evitar tomar decisiones equivocadas en materia (Raccanello y Herrera , 2014c).

Es importante detallar que el 91% de las empresas latinoamericanas pudieron obtener cuentas corrientes y de ahorro, de ellas sólo 45% obtuvieron una línea de crédito o préstamo, esta región posee una limitación que se refleja con más fuerza en el porcentaje de los préstamos que necesitan un colateral y el valor del colateral requerido (CEPAL, s.f.). Los países que pertenecen a la región de Latinoamérica para obtener un apoyo económico necesitan de una garantía que genere confianza de pago al establecer términos, políticas y condiciones entre las partes interesadas en acceder a estas transacciones financieras.

1.3.3 Análisis Micro

A diciembre de 2018, 61 de cada cien ecuatorianos adultos tenían acceso a productos y servicios financieros. Esto corresponde a 6,8 millones de adultos incluidos en el sistema financiero nacional, de los cuales 3,7 millones son hombres y 3,1 millones son mujeres.

En el año 2018 se puede evidenciar que en Ecuador el 61% de la población utiliza el sistema financiero, mostrando en su mayoría que son los hombres quienes acceden a los productos y servicios financieros.

Al comparar a Ecuador con otros países, este se encuentra por debajo de Bolivia, República Dominicana, Brasil entre otros y ligeramente superior en el índice de inclusión financiera a Argentina, Colombia, Panamá y Paraguay. Basado en estos resultados, se revisa el índice de pobreza del Ecuador con el indicador de inclusión financiera.

Según datos oficiales que menciona la Revista Líderes (2019) informa que:

El Banco Central del Ecuador (BCE) implementará una estrategia para mejorar la inclusión financiera en el país, con la asistencia técnica del Banco Mundial. Se trata de la primera iniciativa en la que participarán actores del sector privado, instituciones públicas y un multilateral.

De acuerdo con datos del BCE, el 52% de la población en Ecuador tiene una cuenta de ahorro, pero, en promedio, entre un 20 y 25% de ese grupo no accede a otro tipo de servicios, como créditos, tarjetas bancarias, entre otros.

De ahí que el plan contempla que, además de entidades públicas, se involucren en la estrategia actores del sector privado como la Asociación de Bancos Privados (Asobanca), la Asociación de Organismos de Integración del Sector Financiero Popular y Solidario (Asofipse), entre otros.

Las estrategias son fundamentales para aumentar la inclusión financiera tanto en las instituciones públicas y privadas del país, el Banco Central del Ecuador es la entidad que tiene datos oficiales mostrando que la mayoría de la población tiene su dinero en cuentas de ahorro siendo el único servicio que utilizan sin considerar que podrían tener el acceso a créditos basándose en políticas de Asobanca.

El Telégrafo (2019) sobre la inclusión financiera en el país menciona:

Apenas el 51% de la población ecuatoriana está bancarizada y un porcentaje similar tiene acceso a créditos formales en una entidad. Por ello, en el Congreso de Sostenibilidad e Inclusión Financiera 2019 que se realiza en Quito, las autoridades y ponentes coincidieron en que es indispensable contar con una política de inclusión financiera para el país.

Varios aspectos para impulsar el acceso a los servicios bancarios constaban en las reformas al Código Monetario y Financiero que planteaba el proyecto de Ley de Crecimiento Económico, archivado por la Asamblea. Ahora las autoridades mejoran (en forma) la propuesta para enviarla al Legislativo a inicios del próximo año 2020.

Con la finalidad que en el país se logre un mayor nivel de inclusión financiera se plantea realizar reformas en el Código Monetario y Financiero para el presente año 2020, de manera que se incentive a la población a utilizar el sistema financiero; tomando en consideración que apenas el 51% de la población se encuentra bancarizada por la falta de cultura financiera existente en el país, además es necesario mejorar las políticas para impulsar el acceso y uso de productos o servicios financieros. En base a los datos oficiales del Banco Central del Ecuador en el año 2018 indican que el 61% de la población utiliza el sistema financiero, en el año 2019 es de apenas el 51% demostrando que existe una disminución del 10% en el uso de productos y servicios financieros mientras que al año 2020 el setenta y cinco (75) de cada cien ecuatorianos

adultos tienen acceso a productos y servicios financieros, que equivale a 8,5 millones de adultos, por lo tanto, las instituciones financieras deberán establecer estrategias para captar más clientes proporcionando confianza y seguridad de sus recursos.

Por medio de una entrevista realizada por Letamendi (2019) informa que:

Ruth Arregui plantea un monto de USD 20 millones para incentivar la bancarización de la población. Ecuador está retrocediendo en los indicadores internacionales de inclusión financiera. Así lo alertó la superintendente de Bancos, Ruth Arregui, durante una entrevista a Ecuavisa. La funcionaria contó que el Microscopio Global colocó a Ecuador en el puesto 26; mientras que el año pasado estaba en la posición 25.

Eso va a ser una inversión porque bajará los productos y servicios para la población que lo requiere, explicó la funcionaria. Ella plantea el Ministerio de Finanzas un fondo de USD 20 millones. Eso permitirá incentivar la inclusión financiera sobre cuatro ejes: acceso, uso, protección y educación.

Incentivar a la población que acceda y haga uso de los productos y servicios financieros es primordial en las entidades bancarias, pero en Ecuador no se está manejando de la mejor manera según los indicadores financieros en el último año, el interés por el sector financiero de aplicar la inclusión financiera es escasa porque no existe una innovación, cabe resaltar que en el país de deben iniciar proyectos para mejorar este tema.

Arregui et al. (2020) mencionan que:

En términos de “acceso”, primer pilar de la inclusión financiera, el Global Findex en el año 2017 ha encontrado que algunas de las razones por las cuales el nivel de bancarización no es totalmente satisfactorio se debe a que:

i) las personas manifiestan que cuentan con muy poco dinero para hacer uso de una cuenta;

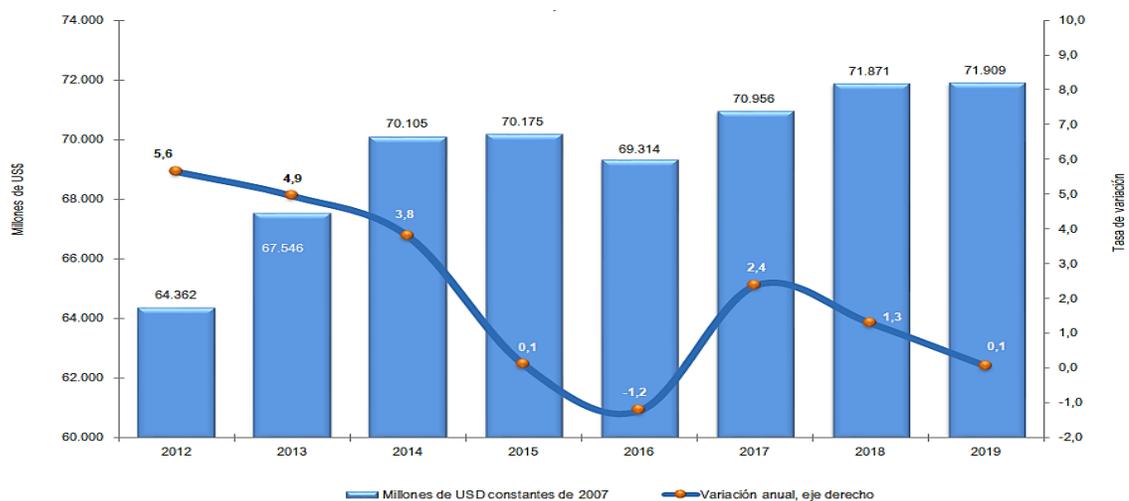
- ii) algún miembro de la familia posee una cuenta;
- iii) falta de documentación;
- iv) desconfianza en el sistema financiero;
- v) costo y distancia que implica su uso.

De acuerdo a lo comentado es importante que las entidades financieras eleven su nivel de inclusión implementando puntos de atención para las personas de tal manera que estas puedan acceder a los productos y servicios financieros ofertados. Una de las causas porque el sistema bancario inclusivo sea bajo es por la desconfianza e inseguridad de la población al revelar su información personal, así como el no poseer los recursos necesarios para hacer uso de los productos y servicios financieros por el costo que implica adquirirlos.

Por lo general en Ecuador las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes: comercio al por mayor y al por menor, agricultura, silvicultura y pesca, industrias manufactureras, construcción, transporte, almacenamiento, y comunicaciones entre otras Durán y Nevaes (como se citó en Baque et al., 2018).

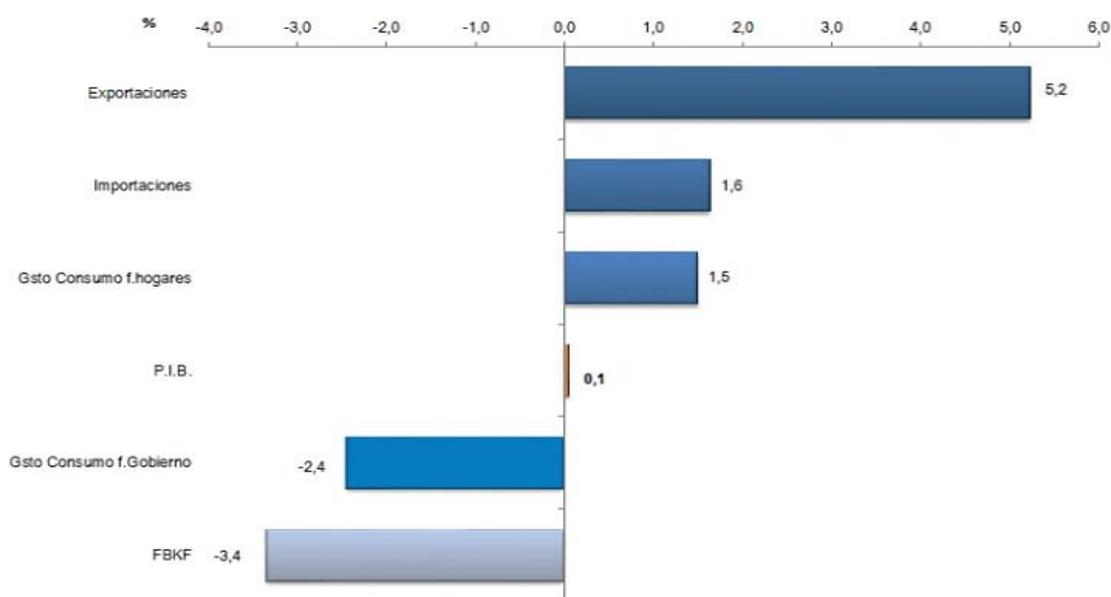
Los microempresarios esperan que sus negocios crezcan de tal manera que su nivel de ingresos y rentabilidad también incrementen, pero, para lograr ese objetivo, este crecimiento debe ser bien planificado y organizado sin perder su participación en el mercado y esto sería posible con la ayuda de un sistema financiero formal.

Banco Central del Ecuador (2020) menciona en sus documentos oficiales con datos del cuarto trimestre de las Cuentas Nacionales que en el año 2019 la economía ecuatoriana cerró con una variación de 0,1% demostrando un crecimiento con respecto al año 2018 como lo muestra la Figura 3, además por sumatoria de trimestres el Producto Interno Bruto (PIB) totalizó USD 107.436 millones en términos corrientes y USD 71.909 millones en términos constantes.

Figura 3*Producto Interno Bruto (PIB)*

Nota: La figura muestra la variación anual del Producto Interno Bruto (PIB) desde al año 2012 al 2019. Tomado del Banco Central del Ecuador (2020).

Con respecto a la oferta y utilización de bienes y servicios de la economía ecuatoriana en el año 2019 que afectan en el crecimiento del Producto Interno Bruto- PIB, donde se evidencia que este crecimiento se explica por: i) incremento de 5,2% de las exportaciones de bienes y servicios; y, ii) aumento de 1,5% en el gasto de consumo final de los hogares. De su parte, las importaciones de bienes y servicios, que por su naturaleza disminuyen el PIB, fueron mayores en 1,6% a las registradas en 2018 como indica la Figura 4.

Figura 4*Oferta y utilización de bienes y servicios*

Nota: La figura muestra la oferta y utilización de bienes y servicios de la economía ecuatoriana del año 2019 que afectan en el crecimiento del PIB. Tomado del Banco Central del Ecuador (2020).

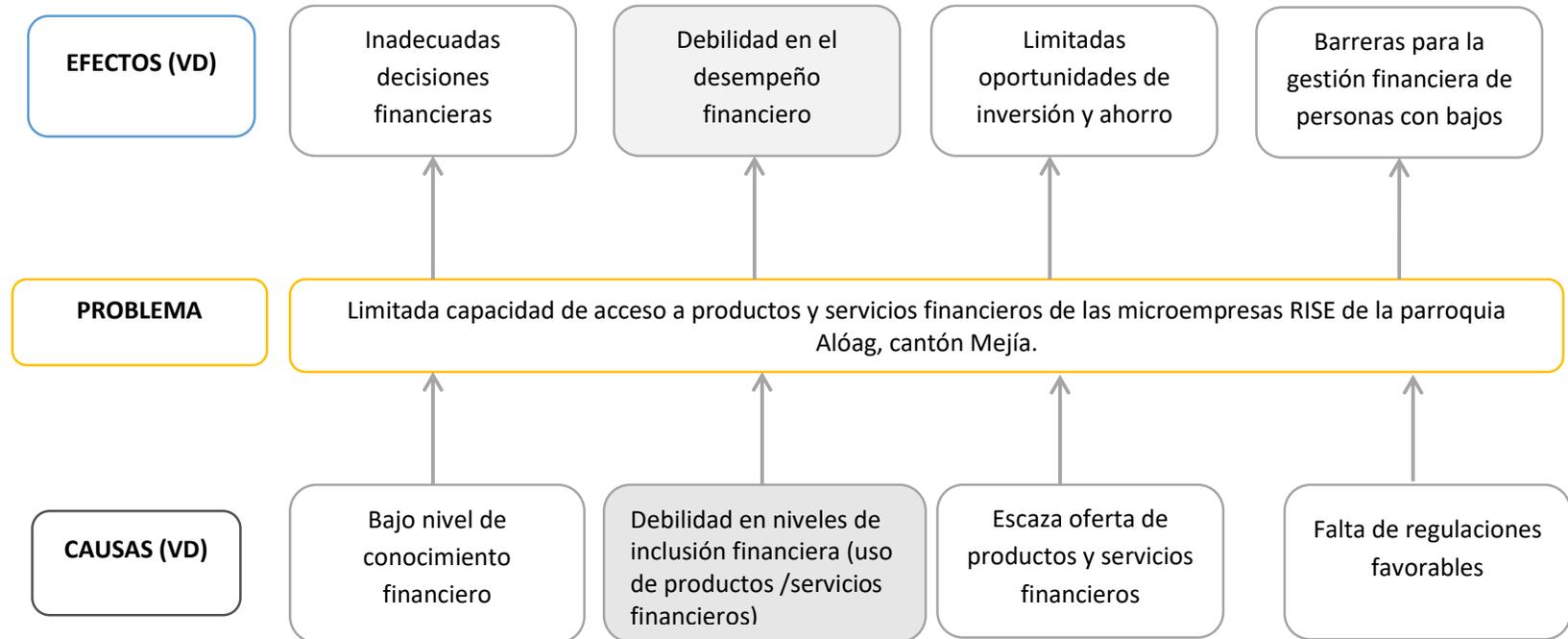
Se evidencia que en Ecuador existen microempresas que realizan todo tipo de actividad, sea de producción, comercialización o prestación de servicios donde se busca obtener una utilidad y contribuir económicamente al país de acuerdo a las normativas vigentes, además, se debe rescatar que las importaciones de bienes y servicios tienen un mayor nivel de ingresos disminuyendo el Producto Interno Bruto (PIB) que es generado por actividades económicas de las microempresas.

En la Figura 5 se presenta el árbol de problema, en el cual se identifica el problema y las variables de estudio partiendo de la realidad de las microempresas RISE de la parroquia Alóag con respecto a la inclusión financiera y el desempeño financiero en sus actividades..

1.3.4 Árbol de Problemas

Figura 5

Árbol de Problema



Nota: La figura detalla el problema y las variables de la investigación.

1.3.5 Formulación del problema

¿El nivel de inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia Alóag del cantón Mejía en el año 2019-2020?

1.4 Justificación e importancia

El tema de inclusión financiera es un proceso que toma tiempo adaptarlo por las entidades bancarias, se debe buscar la manera de innovar y llamar la atención de las empresas y personas que están interesadas en aumentar su crecimiento económico u optimizar el manejo de sus recursos debido al acelerado desarrollo de la tecnología y la variedad de nuevos productos financieros que deben ser acorde a las necesidades de la población.

Las microempresas gracias a la inclusión financiera pueden mejorar la gestión de sus recursos, facilitando el manejo de sus ganancias con lo cual puedan tomar decisiones acertadas a futuro; así como la posibilidad que los microempresarios tengan mayores oportunidades de acceder al sistema financiero para adquirir productos y servicios financieros como: ahorro, crédito, financiamiento e inversiones para mejorar su actividad económica dentro del mercado donde se desarrollan las actividades productivas se los microempresarios.

El presente trabajo de investigación está orientado a determinar el análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag en el cantón Mejía en el año 2019-2020; por lo cual se puede relacionar con el desarrollo económico a través del uso y acceso de productos y servicios que oferta el sistema financiero, refiriéndose así al desempeño financiero de la población y a través de la propuesta planteada reforzar el criterio del manejo financiero de los recursos.

La inclusión financiera en la actualidad es un tema de interés progresivo, estimado como un componente de estabilidad social, por lo que en la presente

investigación se tiene como objetivo determinar si el acceso y uso de productos y servicios financieros en conjunto con la educación y cultura financiera inciden en el desempeño financiero de los microempresarios y en general de toda la población.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar el nivel de inclusión financiera en los contribuyentes acogidos al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) de la parroquia de Alóag, cantón Mejía en el año 2019-2020, mediante instrumentos de investigación para determinar su incidencia en el desempeño financieros de sus actividades económicas.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Investigar las variables que se relacionan con el proyecto a través de fuentes bibliográficas para adquirir información relevante al tema.
- Conocer cómo influye la inclusión financiera en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag, mediante estadísticas y aplicación de cuestionarios sobre inclusión financiera.
- Analizar los resultados obtenidos sobre inclusión financiera en los contribuyentes de la parroquia Alóag, cantón Mejía acogidos al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) para comprobar la hipótesis planteada.
- Diseñar una propuesta de inclusión financiera para los contribuyentes del cantón Mejía acogidos al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).

1.6 Variables de investigación

1.6.1 Variable independiente

Inclusión financiera

1.6.2 Variable dependiente

Desempeño financiero

El cuadro de operacionalización de las variables de investigación se detalla en el Anexo 1, se explica las dimensiones, indicadores y los instrumentos con los que se va a evaluar cada una de las variables mencionadas anteriormente, además en el Anexo 2 se especifica las categorías fundamentales a las que corresponden dichas variables.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis alternativa (Hi)

La inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE en la parroquia Alóag del cantón Mejía.

1.7.2 Hipótesis nula (Ho)

La inclusión financiera no incide en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE en la parroquia Alóag del cantón Mejía.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Teoría económica

La presente investigación como fundamentación filosófica se basa en una teoría económica, porque de esta manera se presenta la inclusión financiera en el contexto de las características económicas y sociales que la identifican. Se tomará como referente a la teoría económica que ha sido estudiada por el filósofo Keynes quien manifiesta que, en base a un pensamiento de desarrollo económico, la teoría despliega elementos que permitan su crecimiento a partir de la realidad que se vive dentro de un territorio. Sin embargo, existen otras definiciones para esta teoría como lo explica Salazar et al.

(2017):

En el ámbito de la teoría económica, desde mediados del siglo pasado, Gurley y Shaw (1955) ampliaron la explicación del modelo keynesiano de crecimiento económico e incluyeron a la profundidad financiera como causa y a la vez efecto del desarrollo económico. Más recientemente, Bencivenga y Smith (1998) precisaron las circunstancias bajo las cuales se genera el círculo virtuoso establecido por Gurley y Shaw, Makesh y Kuzhuvelil (2014) ubican a la inclusión financiera como determinante de la inclusión social y de un desarrollo más incluyente; y Goetzman (2016) muestra cómo, históricamente, las innovaciones financieras han sido determinantes en el desarrollo de la civilización. (p. 46)

Es importante tener presente que la economía con un enfoque social busca que los recursos sean distribuidos adecuadamente entre todos los miembros de una colectividad, es decir que exista igualdad considerando que generalmente los recursos escasos comparados a las diversas necesidades del ser humano en la actualidad.

Se muestra lo significativa que es la inclusión financiera para la sociedad donde ya no existirá una diferenciación entre aquellos que tienen mayor riqueza y los que no la tiene, además de las diferentes variaciones que se han originado por los cambios y los factores que involucran una mayor innovación y desarrollo de la población.

2.2 Fundamentación conceptual

2.2.1 Finanzas Personales

Alvarado (2013) define las finanzas personales como: “una herramienta de apoyo en la vida diaria que permite controlar los ingresos y los egresos, y tomar decisiones adecuadas en pro del equilibrio económico y de una vida tranquila”.

Para las personas es importante conocer el término finanzas porque se refiere a la administración eficiente del dinero que se usa a diario en los hogares, por lo tanto, se debe aplicar la optimización de recursos. Además, se puede rescatar que a través del avance de la tecnología se han desarrollado nuevos emprendimientos por lo cual es necesario saber sobre el tema para poder tener un buen desempeño.

Las finanzas personales se refieren a una administración correcta de recursos donde exista un equilibrio entre los ingresos y egresos, ahorros e inversiones que tenga un individuo o familia.

2.2.2 Inclusión Financiera

De acuerdo al Banco Mundial (2018): “La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible”.

De acuerdo a Tobar (2017a) la condición de Inclusión Financiera de una población se deriva de:

Una remuneración monetaria por empleo o pago de cualquier índole, es un mecanismo considerablemente significativo en pro del desarrollo económico de

un país y de sus familias. Este hecho, no solo permite la dinamización de estos agentes económicos en torno al ahorro y al crédito, sino que plasma mediante el uso y acceso de los servicios y productos financieros, la canalización formal de los recursos financieros y todo lo que ello conlleva. (p. 54)

El tema de inclusión financiera requiere de la influencia del sistema financiero para atraer a la población indistintamente de la actividad económica que realice, por medio de la innovación de productos y servicios financieros que ofertan las entidades bancarias dando a conocer que son fundamentales para el desarrollo económico como personas y a sus familias.

a. Dimensiones de la Inclusión financiera.

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, sus siglas en inglés) mencionan las dimensiones características de la inclusión financiera que parten del acceso, uso, calidad y bienestar, cada una de ellas será definida en la Tabla 1:

Tabla 1

Dimensiones de la inclusión financiera

Dimensión	Forma de medición
Acceso	Evalúa la capacidad de los individuos para utilizar los productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero, enfocada en los indicadores de cobertura de las entidades financieras.
Uso	Evalúa la profundidad y permanencia en la utilización de los productos y servicios financieros, buscando determinar la frecuencia y duración de la utilización, así como sobre las combinaciones o portafolios de productos a disposición de las personas.

Dimensión	Forma de medición
Calidad	Relaciona el tipo de productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero con las necesidades y percepción del consumidor; tratando de establecer si las características de los productos se ajustan a las necesidades de los consumidores y si sus necesidades se tienen en cuenta para el diseño de los productos.
Bienestar	Cuantifica el impacto de un producto o servicio financiero particular sobre las condiciones de vida de los consumidores, la actividad empresarial, la productividad y el bienestar de los consumidores.

Nota: La tabla describe las dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso, calidad y bienestar. Recuperado de Roa (2013c).

b. Innovación financiera y bienestar social.

Todas las instituciones financieras sean públicas o privadas deben apoyar al sistema financiero en general para promover una innovación financiera porque conlleva a un cambio de procesos, instrumentos, productos y servicios financieros que estén al alcance de la sociedad.

Pérez y Titelman (2018) mencionan que:

La innovación financiera que fomenta la inclusión puede definirse como las acciones emprendidas para canalizar el financiamiento hacia diferentes agentes, inversiones y necesidades productivas. Esto incluye la innovación en materia de productos, procesos e instituciones. Todos estos tipos de innovación deben promover la inclusión de las empresas y los hogares, generar instrumentos adecuados para gestionar diferentes riesgos a través de agentes y sectores heterogéneos de la economía, y proporcionar financiamiento dirigido a nuevos objetivos y prioridades de desarrollo. (p. 56)

Con respecto al bienestar social el Center for Financial Inclusion - CFI (como se citó en Rivera y Guerra, 2019b) plantea que:

La inclusión financiera completa es un estado en el que todas las personas pueden usar y tienen acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, prestados a precios asequibles, de manera conveniente y con dignidad para los clientes. Los servicios financieros son prestados por una variedad de proveedores, la mayoría privados, y llegan a todos los que pueden usarlos, incluidos los discapacitados, pobres, rurales y otras poblaciones excluidas.

(p.16)

La inclusión financiera puede ser entendida entonces como una integración social con la que se puede disminuir las brechas de desigualdad social y se pueda evitar que las personas tengan escasos recursos a su disposición. Con lo mencionado anteriormente se evidencia el objetivo de mejorar el sistema financiero aprovechando las oportunidades que ofrece la actualidad para tener un desarrollo económico de toda la sociedad y una mayor inclusión. Como un medio para mejorar el bienestar de la sociedad; en ese sentido, “la inclusión financiera no debe verse aislada de una agenda nacional más amplia y debería ser uno de los componentes de una estrategia de desarrollo inclusivo” (Argumedo, 2017, p. 28).

Emmerij y Núñez (como se citó en Sen, 1998) determina que:

La inclusión financiera, vista desde la concepción más amplia de la inclusión social, tiene que ver, como se señaló anteriormente, con el enfoque de la equidad que está relacionado directamente con la acción inclusiva que, en última instancia, busca promover, como punto central, la igualdad de oportunidades entre todos los actores que integran una sociedad por supuesto poniendo énfasis en aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

(p.496)

Con lo anterior se puede decir que la sociedad a través de la inclusión financiera puede obtener mayores beneficios para cada persona porque la inclusión incentiva al ahorro, a gestionar de mejor manera los recursos resultantes de los ingresos y gastos, ayuda a una mejor planificación cuando se debe adquirir un financiamiento y se buscan mayores inversiones para generar estabilidad económica.

c. Elementos para la inclusión financiera.

Guerrero et al. (2012) sobre los elementos de la inclusión financiera mencionan lo siguiente:

La inclusión financiera es un amplio concepto que conecta varios elementos complementarios: i) un entorno regulatorio propicio; ii) una oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros), iii) cobertura, con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente, iv) fomento y difusión de educación y cultura financieras, y v) protección al usuario de servicios financieros y la transparencia de información.

(p.22)

Los elementos que son parte de una inclusión financiera se enfocan en un entorno regulatorio propicio siempre pensando en la protección hacia el consumidor con absoluta transparencia de la información de cada cliente, las instituciones financieras analizan la cobertura que deben abarcar en cada sector para ofertar productos y servicios financieros que sean adecuados para las necesidades de la población.

La inclusión financiera es un “mecanismo que hace posible el uso cotidiano de los productos y servicios financieros con el fin de facilitar la transaccionalidad financiera por parte de la población y el mejoramiento en la canalización y el uso de sus recursos económicos” (Tobar, 2017b, p. 6).

2.2.3 Alfabetismo financiero

El alfabetismo financiero se define como “el conocimiento y habilidades individuales necesarias para una administración eficiente de los recursos financieros individuales” (Garay Anaya, 2015, p. 9).

Denegri et al. (como se citó en Macías y Rivera, 2018) plantean que:

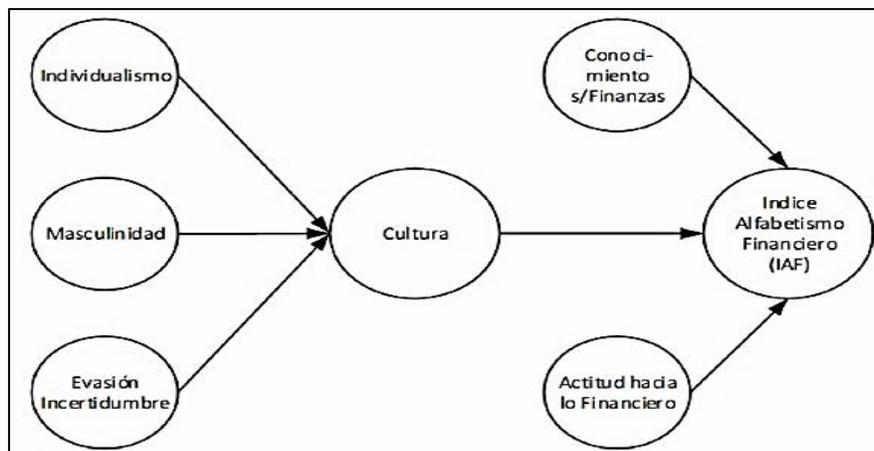
El analfabetismo financiero es un problema social que se ha evidenciado desde hace algunos años atrás, donde ha sido notoria la incapacidad en toma de decisiones con respecto al dinero y todos los conocimientos necesarios para su uso y manejo eficiente. Su ausencia refleja incapacidad en interpretar los eventos que pueden afectarlos directa o indirectamente, y mejorar las competencias para tomar decisiones personales y sociales sobre los problemas económicos que se encuentran en la vida cotidiana. (p.13)

El analfabetismo financiero produce desconocimiento del manejo de las finanzas en la población y conlleva a tomar inadecuadas decisiones financieras, que afectan a la administración de recursos.

Atkinson y Messy (como se citó en Garay Anaya, 2016a) plantea un modelo de índice de alfabetismo financiero compuesto por tres factores: conocimiento, actitudes y comportamiento financiero. Los factores de alfabetismo y dimensiones culturales de individualismo, masculinidad y evasión de incertidumbre se pueden observar en la Figura 6. (p.29)

Figura 6

Modelo conceptual del Índice de Alfabetismo Financiero (IAF)



Nota: En la figura se muestra los factores que se consideran para medir el índice de alfabetismo financiero. Tomado de Garay Anaya (2016b).

2.2.4 Educación financiera

La educación financiera es el proceso de empoderamiento mediante el cual los individuos adquieren mayor conocimiento y mejor comprensión de los productos y servicios financieros que desarrollan habilidades necesarias para tomar decisiones, conocer sus derechos y obligaciones, además evaluar riesgos y oportunidades financieras que mejoran su estabilidad y desarrollo (García et al., 2013, p. 16). Una apropiada educación financiera permite a las personas tomar adecuadas decisiones financieras que permitan aprovechar sus recursos y logren un mayor desarrollo en su actividad de una manera segura y confiable, además que puedan aprovechar las oportunidades financieras que se les presenten con una mayor productividad para que puedan tener una mejor calidad de vida aprovechando sus conocimientos y habilidades adquiridas.

2.2.5 Cultura financiera

Chuquizuta (2020) sobre cultura financiera menciona:

Es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesarias para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de su vida”. Priale et al. (como se citó en Acosta et al., 2017) concuerda que la cultura financiera es un “conjunto de conocimiento, habilidades, actitudes y comportamiento que permite a la población gestionar sus finanzas personales. (p. 33)

Gómez (como se citó en Valencia, 2018) plantea que la cultura financiera “son las habilidades, conocimientos y prácticas que se poseen y la educación financiera es un proceso de asimilación de información y herramientas que permiten a las personas tomar decisiones en su vida cotidiana”.

Una adecuada cultura financiera permite a la sociedad controlar su economía y tomar acertadas decisiones financieras, pero una parte de la población aun comete errores en el manejo de sus recursos por el desconocimiento o un bajo nivel cultural sobre el manejo de los recursos.

2.2.6 Productos y servicios financieros

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020) “Servicio financiero.-“son las actividades ejecutadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios/clientes o usuarios (personas naturales o jurídicas”.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda (s.f.) sobre los productos y servicios financieros menciona que:

Los productos financieros son instrumentos que ayudan de diferentes formas al ahorro y la inversión, adecuados a las necesidades de las personas, entre los productos financieros están los de ahorro y los de crédito.

Los servicios financieros son un conjunto de servicios prestados por una entidad financiera, relacionados con el dinero de las personas y sus expectativas futuras, con la finalidad de facilitar al usuario la intermediación financiera. La Tabla 2 muestra la clasificación de los productos y servicios financieros.

Tabla 2

Productos y servicios financieros

Productos Financieros	Características
Crédito de consumo	Préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición, que permite la adquisición de bienes o el pago de servicios.
Crédito comercial	Financia capital de trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios encaminados a la operación de la misma.
Crédito de vivienda	Conocido también como crédito hipotecario, crédito otorgado para la adquisición de una vivienda a largo plazo (10 – 20 años).
Microcrédito	Financia actividades en pequeña escala, pueden ser producción, comercialización o de servicios.
Cuentas corrientes	Acumulación de dinero a través de depósitos por ventanilla y transferencias bancarias, al igual que cuentas de ahorro.
Cuentas de ahorro	Permite generar ahorro, con seguridad y rentabilidad, además facilita la planificación financiera y el manejo de los recursos.

Productos Financieros	Características
Depósitos a plazo	El cliente entrega un monto de dinero a la entidad financiera a un plazo determinado y una tasa fija. Está constituido por las aportaciones de diversas personas, denominadas partícipes del fondo y administrado por una sociedad gestora responsable de su gestión.
Fondos de inversión	Instrumento de pago en la red de establecimientos afiliados al sistema que cuentan con dispositivos electrónicos.
Tarjetas de débito	Es un instrumento que permite al titular adquirir bienes o pagar servicios. Sirve como un medio de financiamiento y permite comprar sin desembolsar dinero en el acto.
Tarjetas de crédito	Permite a los usuarios autorizados retirar dinero en efectivo, el mismo que es debitado inmediatamente de sus cuentas.
Cajeros automáticos	Son portales que pueden ser accedidas por medio del internet, mediante computadores o dispositivos móviles.
Banca electrónica	

Nota: La tabla detalla la clasificación y características de los principales productos y servicios financieros en Ecuador. Recuperado de la Corporación Financiera Nacional (s.f.).

2.2.7 Decisiones financieras

Las decisiones financieras de acuerdo a lo mencionado por Van Horn y Wachowicz (2010) son importantes en la administración financiera que consiste en la adquisición, el financiamiento y la administración de los recursos, es por ello que las funciones de los administradores financieros en torno a las decisiones de la empresa se pueden dividir en las siguientes:

- **Decisiones de Inversión.** Es la decisión más importante para la creación de valor, permite saber a los administradores financieros el valor total de activos y su adecuada composición para el adecuado funcionamiento de la entidad en términos económicos.
- **Decisiones de Financiamiento.** Los administradores financieros analizan las estrategias necesarias de endeudamiento para futuras inversiones que puede tener una empresa, se debe buscar la forma adecuada para tener una buena mezcla de financiamiento y la mejor manera de conseguir recursos para la actividad productiva; también se analiza la política de dividendos buscando un equilibrio con las utilidades que se generan.
- **Decisiones de Administración de los Recursos.** Se refiere a la administración eficiente de los recursos, como el adquirir activos para tener un financiamiento adecuado. Los administradores financieros tienen distintos grados de responsabilidad en el manejo de activos, considerando como más importante al activo circulante.

2.2.8 Desempeño financiero

Al desempeño financiero se lo considerado como un indicador de rentabilidad de acuerdo a la definición del sitio web FinDev (2020) donde menciona que es “uno de los indicadores que se utilizan para medir el éxito de una institución de micro finanzas (IMF) en términos de su rentabilidad”.

Además, este indicador es usado por inversionistas para tomar decisiones sobre la ejecución de una inversión y entidades de fiscalización para cumplir disposiciones regulatorias y de vigilancia.

a. Cómo evaluar el desempeño financiero.

Para saber cuál es desempeño financiero de una empresa de manera muy objetiva es importante el análisis del estado financiero, de acuerdo a Bradley (2018) “el análisis financiero implica evaluar la influencia financiera, la rentabilidad, la eficiencia operacional y la solvencia de una compañía. Los coeficientes financieros son las herramientas principales usadas para conducir el análisis”, en la Tabla 3 se muestra algunos de estos coeficientes.

Tabla 3

Principales coeficientes financieros

Indicadores	Tipo y definición	Fórmula
	Coeficiente de solvencia	
	Permite conocer la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones o deudas con terceros en el tiempo.	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
Indicadores de liquidez	Coeficiente de liquidez rápida o Prueba Acida	
	Mide la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones en el presente inmediato.	$\frac{\text{Activos corrientes} - \text{invent}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
	Entre más alto el coeficiente más fuerte la posición de liquidez.	

Indicadores	Tipo y definición	Fórmula
	Rotación del activo fijo	
	Mide la habilidad de la compañía para convertir los activos fijos en ventas	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Propiedad, planta y equipo}}$
Indicadores de eficiencia	Rotación de cuentas a cobrar	
	Mide el período de cobro o los días que en promedio transcurren hasta el cobro o recuperación de las cuentas por cobrar.	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$
	Deuda en relación con el capital	
	Compara la habilidad de una compañía para pagar la deuda con capital, entre más alto el coeficiente, más grande el riesgo que se tiene.	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Capital}}$
Indicadores de Endeudamiento	Deuda en relación con los activos	
	Compara la habilidad de una compañía para pagar la deuda con activos de dólar, si el coeficiente es alto el riesgo también lo es.	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$

Indicadores	Tipo y definición	Fórmula
	Rentabilidad de los activos	
	(ROA)	
Indicadores de Rentabilidad	Es la cantidad de dólares invertidos en activos que crea un dólar en ventas.	$\frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Total Activo}}$
	Rentabilidad del capital (ROE)	
	Es la cantidad de dólares invertidos por los accionistas que crea un dólar en ventas.	$\frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Capital}}$

Nota: La tabla detalla los principales coeficientes financieros utilizados para medir el desempeño financieros de una entidad. Recuperado de Bradley (2018b).

Para determinar cuál es el desempeño financiero es necesario aplicar coeficientes financieros, además existen otras herramientas como el “Cuadro de Mando Integral que utiliza indicadores de gestión porque evalúa diferentes áreas de la empresa dándole mayor enfoque al área financiera” (Sandoval, 2014, p. 101). En el caso de las instituciones financieras como cooperativas de ahorro y crédito lo que más se utiliza son las bases en las “metodologías CAMEL, PERLAS, COLAC y ALFARO para evaluar el desempeño financiero, de manera que se diseñe un modelo de diagnóstico financiero que pueda ser entendible y fácil de utilizar” (Altamirano et al., 2018, p. 126). Se debe considerar que lo más utilizado en estas metodologías es el análisis de diferentes indicadores financieros que permiten conocer la rentabilidad, solvencia y la capacidad para hacer frente a las obligaciones que tienen las empresas.

2.2.9 Sistema financiero

Tobar-Pesántez (2020) menciona que:

Es innegable, la presencia de un sistema financiero sólido es un elemento necesario para el crecimiento económico de un país; pero, no solo con la presencia de entidades privadas, sino también públicas (bajo el concepto que se encuentren muy bien administradas, sin injerencias de orden político, lo cual es difícil, pero no imposible). (p. 14)

El sistema financiero al ser un conjunto de instituciones y mercados se encarga de la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas quienes necesitan estos recursos, así lo indica Castillo et al. (s.f):

El sistema financiero en un país es el conjunto de instituciones, medios y mercados que permiten canalizar el ahorro de aquellas unidades de gasto con superávit (UGS) hacia aquellas unidades de gasto que precisamente necesitan de esos fondos para cubrir su déficit (UGD). El sistema financiero cumple por tanto la misión fundamental en una economía de mercado, de captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). (p.6)

2.2.10 Microempresas

Magill y Meyer (2005) mencionan que:

Es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar.

Las microempresas se desarrollan de acuerdo a las necesidades que van surgiendo al pasar del tiempo, estas ideas de negocio van surgiendo como emprendimientos que son conformados por familiares, amigos que están interesados en el desarrollo de la empresa. Debe existir una persona que lidere a todos los trabajadores y tome las mejores decisiones con respecto a los precios, proveedores, negocios con otras empresas y el funcionamiento en el mercado competitivo.

2.2.11 Régimen Impositivo Simplificado RISE

El Régimen Impositivo Simplificado (RISE), es “un régimen de inscripción voluntaria, que reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país” (Servicio de Rentas Internas del Ecuador , s.f.).

Los contribuyentes que pueden inscribirse a este régimen cumplen con:

- Ser persona natural.
- No tener ingresos mayores a USD 60 mil en el año, o si se encuentra bajo relación de dependencia el ingreso por este concepto no supere la fracción básica del Impuesto a la Renta gravado con tarifa cero por ciento (0%) para cada año.
- No dedicarse a alguna de las actividades restringidas.
- No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años.

2.3 Fundamentación legal

2.3.1 Constitución de la República

En la Constitución Política de la República del Ecuador (2008) para garantizar una soberanía económica en conjunto con un buen vivir se considera importante que exista un nuevo modelo del sistema económico y solidario, además de una política económica según se establece en su artículo 283:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

2.3.2 Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017-2021

Considerando el modelo económico social y solidario ecuatoriano es importante la generación de oportunidades para que todas las personas accedan al sistema financiero, de manera que puedan utilizar sus recursos eficientemente permitiendo la generación de la riqueza nacional considerado lo mencionado en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (2017), denominado “Toda una vida” concretamente en su Objetivo 4 *Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización* específicamente en:

Política 4.3. Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial.

2.3.3 Código Orgánico Monetario y Financiero

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2020) con respecto al sistema financiero y la inclusión financiera en los artículos 36, 62, 194, 197 152 y 153 menciona lo siguiente:

a. Obligaciones Financieras.

Art. 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

1. Sector financiero público y privado:

a. Operaciones activas:

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta;
2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no;
3. Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior;
4. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
5. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
6. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior o hacer adelantos sobre ellas;
7. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
8. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Mercado de Valores, y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos;
9. Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente;
10. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;

11. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras, en los términos de este Código; y,

12. Comprar o vender minerales preciosos. Todas las operaciones activas se acreditarán través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pago electrónicos.

b. Operaciones pasivas:

1. Recibir depósitos a la vista;

2. Recibir depósitos a plazo;

3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;

4. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida; y,

5. Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio; estas obligaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores.

c. Operaciones contingentes:

1. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento; y,

2. Negociar derivados financieros por cuenta propia.

d. Servicios

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;

3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
 4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,
 5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero.
2. Sector financiero popular y solidario:
 - a. Las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios determinadas en el numeral 1 literal a numerales 4, 7 y 10; literal b numerales 1, 2, 3 y 4; literal c numeral 1; y, literal d numerales 1, 3 y 4 de este artículo;
 - b. Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes;
 - c. Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional;
 - d. Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito;
 - e. Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras;
 - f. Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales; y,
 - g. Efectuar operaciones con divisas.

h) Las operaciones activas se acreditarán a través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pagos electrónicos.

Las entidades del sector financiero popular y solidario podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, en los términos de su autorización.

La definición y las acciones que comprenden las operaciones determinadas en este artículo serán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las entidades financieras, para todas las operaciones que efectúen, deberán contar con la tecnología crediticia y de servicios adecuada.

Art. 196.- Otras operaciones. Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar otras operaciones que sean necesarias para su funcionamiento, tales como comprar, edificar, conservar y enajenar bienes muebles e inmuebles necesarios para su funcionamiento, dentro de los cupos que establezca la Junta. Las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar actividades de seguros y valores más allá de las que este Código autorice.

Art. 197.- Operaciones en otros medios de pago. Las entidades del sistema financiero nacional podrán realizar operaciones en otros medios de pago, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

b. Inclusión financiera.

Art. 36 núm. 8. Fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad, en el ámbito de su competencia.

Art.103 (párrafo 3) El Banco Central del Ecuador promoverá la participación de las entidades que conforman el sistema financiero nacional en el sistema

nacional de pagos, y tendrá el deber de fomentar la inclusión financiera mediante la ampliación del acceso y utilización de los servicios financieros formales a segmentos de la población excluidos o con limitado acceso a ellos.

c. Derechos de los usuarios financieros.

Art. 62 núm. 16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control.

d. Derechos de las personas sobre los servicios financieros.

Art. 152.- Derechos de las personas. - Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

e. Calidad de los servicios financieros.

Art. 14, núm. 28, como función de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establecer los cargos por los servicios que presten las entidades financieras, de valores y seguros, así como de las entidades no financieras que otorguen crédito y los gastos con terceros derivados de las operaciones activas en que incurran los usuarios de estas entidades.

Art. 153.- Calidad de los servicios. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros, de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios y de los sistemas de atención y reparación

2.3.4 Código de Transparencia y Derechos del usuario

La Junta Bancaria del Ecuador mediante la Resolución N°. JB-2013-2393 (2013) incorpora en el Capítulo IV al Código de Transparencia y Derechos del usuario siendo importante considerar los artículos 1 sobre el ámbito y 3 acerca de los principios:

Art. 1.- Del ámbito. - Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros deberán desarrollar “Programas de educación financiera-PEF” a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en el campo financiero, de seguros y seguridad social; y a la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana.

Art. 3 núm. 2. Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno.

Estos programas de capacitación sobre educación financiera ayudan a mejorar la inclusión financiera para que las personas tengan un mayor conocimiento sobre los derechos y obligaciones que tienen dentro del sistema financiero, y además puedan administrar el dinero y recursos para cubrir las necesidades básicas resaltando el ahorro y la inversión.

2.3.5 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno – LORTI

De acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2015) sobre el Régimen Simplificado Impositivo en sus artículos 97.1 y 97.2 establece lo siguiente:

Art. 97.1.- Establece el Régimen Simplificado (RS) que comprende las declaraciones de los Impuestos a la Renta y al Valor Agregado, para los contribuyentes que se encuentren en las condiciones previstas en este título y opten por éste voluntariamente.

Art. 97.2.- Contribuyente sujeto al Régimen Simplificado. - Para efectos de esta Ley, pueden sujetarse al Régimen Simplificado los siguientes contribuyentes:

a) Las personas naturales que desarrollen actividades de producción, comercialización y transferencia de bienes o prestación de servicios a consumidores finales, siempre que los ingresos brutos obtenidos durante los

últimos doce meses anteriores al de su inscripción, no superen los sesenta mil dólares de Estados Unidos de América (USD \$ 60.000) y que para el desarrollo de su actividad económica no necesiten contratar a más de 10 empleados;

b) Las personas naturales que perciban ingresos en relación de dependencia, que además desarrollen actividades económicas en forma independiente, siempre y cuando el monto de sus ingresos obtenidos en relación de dependencia no superen la fracción básica del Impuesto a la Renta gravada con tarifa cero por ciento (0%), contemplada en el Art. 36 de la Ley de Régimen Tributario Interno Codificada y que sumados a los ingresos brutos generados por la actividad económica, no superen los sesenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ 60.000) y que para el desarrollo de su actividad económica no necesiten contratar a más de 10 empleados; y,

c) Las personas naturales que inicien actividades económicas y cuyos ingresos brutos anuales presuntos se encuentren dentro de los límites máximos señalados en este artículo.

2.3.6 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión – COPCI

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión (2018) en su artículo 53 define a las microempresas como:

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES. - La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. (p. 23)

CAPÍTULO III

3. Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de la investigación

En la presente investigación se maneja un enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que es necesario conocer el impacto de la inclusión financiera en el desempeño financiero de los microempresarios de la parroquia Alóag, a los cuales se les aplicará una encuesta que permita obtener información relevante sobre su situación financiera y además se analizará información de fuentes secundarias para conocer sobre el acceso, uso y nivel de educación financiera de los microempresarios de la parroquia Alóag, además del nivel de ingresos, tiempo del negocio y actividad económica estableciéndose de esta manera un enfoque mixto.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Un enfoque cuantitativo considera que el conocimiento debe ser objetivo, mismo que se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas en una investigación, además mediante este enfoque se utiliza el análisis y la recolección de datos para que se pueda establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014a, p. 4).

En la presente investigación se recolectará información relacionada a la inclusión financiera proveniente de fuentes secundarias, como los datos del Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Servicio de Rentas Internas, entre otras, esta información en conjunto con los datos cualitativos permitirá comprobar la hipótesis planteada acerca de la inclusión financiera en el desempeño financiero de los microempresarios.

3.1.2 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se basa principalmente en la descripción de las cualidades de un fenómeno donde se “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2014b, p. 16).

En el estudio se tendrán datos cualitativos porque se recolectará información mediante encuestas aplicadas según a una muestra seleccionada para conocer el nivel del acceso y uso de los productos y servicios financieros de los microempresarios de la parroquia Alóag, al igual que posibles limitaciones en el sector que afecten su nivel de inclusión financiera.

3.2 Modalidad de la investigación

3.2.1 Investigación de campo

La investigación de campo es “el proceso de la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural” (QuestionPro, 2020).

En este contexto, Arias (2012a) menciona que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

A través del estudio de campo se obtienen los datos primarios de la investigación que ayudaran al logro de los objetivos en un trabajo de investigación.

Es decir que esta modalidad permite la obtención de información mediante un método específico basado en la realidad de la población a la cual está dirigida el presente trabajo.

3.2.2 Investigación Bibliográfica – Documental

En general este tipo de investigación permite el proceso de búsqueda, selección y recopilación de información obtenida de fuentes bibliográficas es decir datos secundarios que aportan nuevos conocimientos para el desarrollo del marco teórico:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Arias, 2012b, p. 27).

La presente investigación tiene la modalidad de bibliográfica – documental, debido a que se obtendrá información proveniente de fuentes bibliográficas como libros, revistas, tesis e Internet; mismos que ayudarán al desarrollo del estudio.

3.3 Tipo de investigación

3.3.1 Investigación Correlacional

La investigación correlacional “se utiliza para determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí. Se trata de averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable” (Cauas, 2015, pág. 9).

La investigación se encuentra relacionada con el tipo de estudio correlacional debido a que se va a identificar cómo influye una variable con respecto a otra, es decir si la inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los microempresarios de la parroquia Alóag.

3.3.2 Investigación descriptiva

“El estudio descriptivo se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada. Los diferentes niveles de investigación difieren en el tipo de pregunta que pueden formular” (Cauas, 2015b, p. 6).

Por su parte Abreu (2012) menciona que:

La investigación descriptiva puede ser cuantitativa o cualitativa, incluyendo las colecciones de información cuantitativa que pueden ser tabuladas numéricamente, o puede describir categorías de información. Además, cita Glass y Hopkins (1984) mencionan que “la investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos”, a menudo utiliza ayudas visuales tales como gráficos y tablas para ayudar en la comprensión de la distribución de los datos..., la investigación utiliza a la descripción como una herramienta para organizar los datos en patrones que surgen durante el análisis. (pp.192, 193)

Se utiliza el nivel descriptivo en la presente investigación, porque se presentarán las características de los componentes relacionados a la investigación y sus variables que son la inclusión financiera y el desempeño financiero.

3.3.3 Investigación explicativa

Hernández et al. (2006) sobre la investigación explicativa menciona que “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p.88).

Arias (2006) menciona que:

La investigación explicativa se encarga de buscar el origen de los hechos mediante la relación causa-efecto. En este sentido los estudios explicativos

pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación pos facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimiento. (p.26)

El estudio explicativo se relaciona con la investigación debido a que se pretende identificar cómo la inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los microempresarios de la parroquia Alóag.

3.4 Población

Se considera que la población debe tener las características según las variables que se vayan a considerar en la investigación, el tamaño de la población es importante porque se determina el tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar optimizando el tiempo y los recursos. Se define a la población como “un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un Censo” (Ecured, 2015, p. 1).

De acuerdo a lo reportado por el Servicio de Rentas Internas, en sus datos oficiales se identifica que los contribuyentes registrados bajo el Régimen Impositivo Simplificado - RISE en la parroquia de Alóag corresponden a 134 microempresarios, mismos que constituyen la población para este estudio.

3.4.1 Muestra

La muestra es una parte representativa de la población con la que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros.

De acuerdo a Franco (2014):

La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Por lo tanto, la validez de la

generalización depende de la validez y tamaño de la muestra, además cita Tamayo y Tamayo (2003) afirman que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. (p.38)

Al tratar con datos cualitativos se va aplicar la siguiente fórmula:

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

Los datos que se aplicaran en la fórmula se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4

Parámetros de medición de la muestra

Parámetros de medición	Simbología	Datos de la muestra
Tamaño de la población	N	134
Nivel de confianza deseado (95%)	Z	1,96
Proporción estimado de éxito (50%)	P	0,50
Proporción estimado de fracaso (50%)	Q	0,50
Error máximo admisible	E	0,05

Nota: En la tabla se detallan los parámetros de medición de la muestra que se aplicarán en la fórmula.

En donde:

$$n = \frac{(1.96^2) * 134 * 0.5 * 0.5}{((134 + 1) * (0.05^2)) + ((1.96^2) * 0.5 * 0.5)}$$

$$n \text{ (tamaño de la muestra)} = 100$$

En la presente investigación se tomará una muestra de 100 microempresas adscritas al RISE del cantón Mejía parroquia Alóag

a. Tipos de muestreo.

Básicamente la muestra se puede analizar de dos formas que son el probabilístico y no probabilístico para lo cual Hernández et al., (2014c) menciona lo siguiente:

- **Muestra probabilística:** Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
- **Muestra no probabilística o dirigida:** Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

En el presente estudio se utilizará el muestreo probabilístico, ya que todas las empresas de la parroquia Alóag tienen la misma posibilidad de ser elegidas.

3.5 Fuente y técnicas de recopilación de información y análisis de datos

La investigación se basa en la recopilación de información porque revela datos significativos sobre el estudio que se está realizando para tener un resultado veraz. En la recolección y análisis de estos datos e información se utilizarán fuentes primarias y secundarias

3.5.1 Fuentes de información

a. Fuentes primarias.

Polit y Hungler (como se citó en Tancara ,1993) en el apartado sobre las fuentes de información señalan que:

La fuente primaria, desde el punto de vista de la literatura de investigación, es la descripción de una investigación escrita por la persona que la efectuó. Por ejemplo, la mayor parte de los trabajos que se publican en la revista Nursing Research son informes originales de investigación y, en consecuencia, son fuentes primarias.

En la biblioteca virtual Eumed.net (s.f.) se definen a las fuentes de información como “todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área en específico”. Cuando se lleva a cabo un estudio se debe tener conocimiento para manejar fuentes de información. Considerando que estas fuentes de información no existen aún, se emplean herramientas y técnicas como la observación y la aplicación de encuestas.

b. Fuentes secundarias.

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema a investigar, por lo que no son la fuente original de las situaciones o hechos para la investigación, sino que solo los referencian (Maranto y González, 2015, p. 175).

En el análisis bibliográfico y documental del estudio se considera:

- Tesis relacionadas al tema
- Artículos científicos
- Bases legales

3.6 Recolección y análisis de datos

Una vez que se ha propuesto el diseño de la investigación, resulta indispensable determinar el empleo de técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales acorde a la naturaleza del tema de investigación serán:

3.6.1 Encuesta

De acuerdo con Arias (2012c) “Se define a una encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (p. 72)

Dentro de la estructura de la encuesta de este estudio se consideran los indicadores y otras medidas expuestas por OECD (2018) titulada OECD/INFE Toolkit For Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion (Manual para medir la alfabetización financiera y la inclusión financiera), instrumento que permite medir la

alfabetización e inclusión financiera, misma que se elaboró basándose en encuestas nacionales en los países del G20, investigaciones internacionales y asesoramiento de expertos. Las preguntas abarcan:

- Comportamiento financiero, que se refiere a conocimiento de la situación económica propia;
- Actitud financiera, busca entender la importancia que los individuos le dan al ahorro, crédito y a los mecanismos de entidades del sistema financiero.

3.6.2 Técnicas de tabulación de datos

Para el análisis de los datos recolectados se utilizará un software capaz de trabajar los principales estadísticos con información cuantitativa, siendo éste el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), el cual servirá para la tabulación de los datos de la encuesta aplicada y el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

La interpretación de los resultados será de gran importancia permitiendo revelar la situación real del nivel de conocimientos en cuanto a términos financieros de los microempresarios acogidos al RISE; además que permitirá realizar el análisis correspondiente para establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.6.3 Técnicas de comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis, se utilizarán pruebas no paramétricas, debido a que las variables se presentan de tipo ordinal, es decir, se considera un orden jerárquico.

Las pruebas a utilizarse en base a las variables analizadas son:

a. Análisis de correspondencia múltiple.

El análisis de correspondencia “es una técnica descriptiva o exploratoria cuyo objetivo es resumir una gran cantidad de datos en un número reducido de dimensiones, con la menor pérdida de información posible, el método se aplica sobre variables categóricas u ordinales” (De la Fuente Fernández, 2011).

El análisis de correspondencia tiene dos objetivos básicos:

- Asociación entre categorías de columnas o filas: Medir la asociación de solo una fila o columna.
- Asociación entre categorías de filas y columnas: Estudiar si existe relación entre categorías de las filas y columnas

El análisis de correspondencia dependiendo de sus variables puede ser: análisis simple (2 variables) o múltiple (más de dos variables).

El análisis de correspondencias múltiple cuantifica los datos nominales (categóricos) mediante la asignación de valores numéricos a los casos (objetos) y a las categorías, de manera que los objetos de la misma categoría estén cerca los unos de los otros y los objetos de categorías diferentes estén alejados los unos de los otros. Cada objeto se encuentra lo más cerca posible de los puntos de categoría para las categorías que se aplican a dicho objeto. De esta manera, las categorías dividen los objetos en subgrupos homogéneos. Las variables se consideran homogéneas cuando clasifican objetos de las mismas categorías en los mismos subgrupos (IBM, 2021).

El objetivo de este análisis es describir las relaciones entre dos o más variables múltiples por dimensiones, mismas que se demuestran por categorías. La forma de visualizar estas categorías es a través de mapas perceptuales que están compuestos por ejes de coordenadas y puntos que representan a los objetos y categorías de las variables, además definen el espacio de representación de los puntos (Gil & Oblitas , 2019).

CAPÍTULO IV

4. Resultados de la investigación

4.1 Análisis histórico de datos

En este análisis se analizan algunos aspectos relacionados con la inclusión financiera y el desempeño financiero a nivel nacional, lo cual genera una perspectiva global acerca de estas variables para luego centrarse de manera específica en la parroquia Alóag.

4.1.1 Indicadores de Desarrollo Económico de Ecuador

El desarrollo económico del Ecuador se puede determinar mediante una revisión de fuentes secundarias que permiten analizar cómo incide el sistema financiero en la población, mediante un antecedente histórico de los últimos años se puede conocer la situación actual del país, y mediante una comparación con años anteriores determinar el retroceso o avance económico; a su vez se analizan las decisiones ejecutadas y se formulan estrategias para enfrentar momentos críticos de su actividad de manera que se pueda lograr un mayor desempeño financiero. El desarrollo económico se define como “un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión en el mejoramiento total de la sociedad” (Castillo , 2011, p. 2).

Sector Real.

Este sector macroeconómico del país refleja su crecimiento económico en base a la composición financiera histórica por industrias, relacionándola con variables como inversión, índice de precios, entre otros.

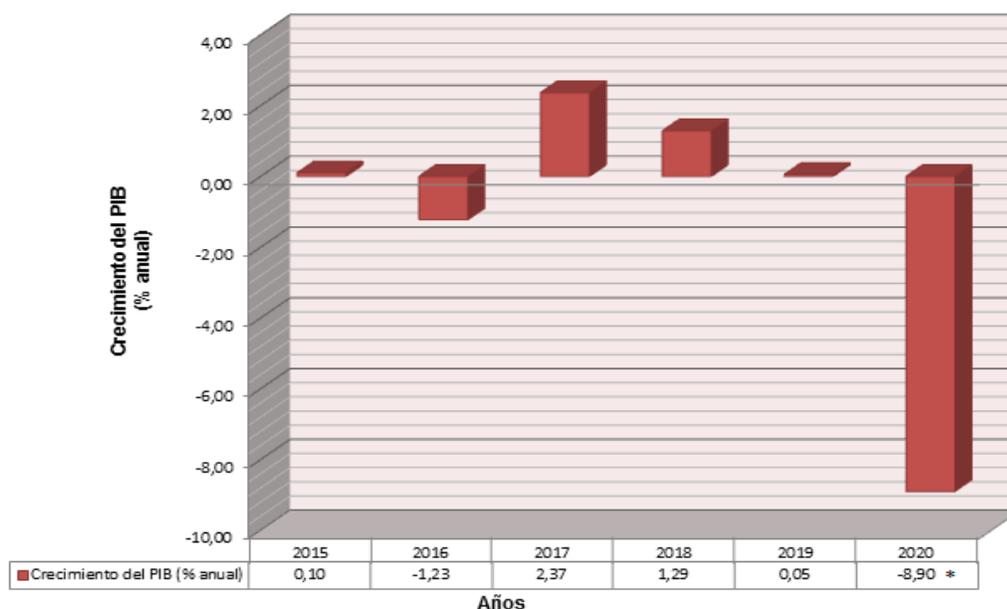
a. Producto Interno Bruto – PIB.

El PIB es un indicador económico que determina el crecimiento o decrecimiento del valor de bienes y servicios finales producidos en un país a un determinado periodo.

Se lo define como “la suma del valor total de todos los bienes y servicios de demanda final producidos al interior de un país” (Elizalde, 2012, p. 29).

Figura 7

Crecimiento del Producto Interno Bruto – PIB



* Estimación a noviembre del 2020 de acuerdo al BCE.

Nota: La figura muestra el crecimiento del Producto Interno Bruto-PIB del año 2015 al año 2020. Tomado del Banco Mundial (2020).

Análisis: En la Figura 7 se observa la tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en el periodo 2015-2020, en promedio el índice corresponde a -1,05%. En base a un análisis histórico, se aprecia que el PIB mantiene una tendencia decreciente; sin embargo, para el período analizado se observa el punto máximo el año 2017 con 2,37% y el punto mínimo el año 2020 con -8,90%.

Interpretación: Si comparamos el Producto Interno Bruto del 2015 con el año anterior se evidencia un crecimiento de 0,10% que de acuerdo a datos del Banco Central del Ecuador (2016) Banco Central del Ecuador (2016) este efecto se debe al aumento en los gastos de consumo del gobierno y hogares, al igual que las exportaciones. En el año 2016 se muestra un decrecimiento en la economía que se

originó principalmente por “la caída del precio del petróleo, la apreciación del dólar, un terremoto y contingentes legales que afectaron al desempeño de la actividad económica” (El Telégrafo, 2017). Para el siguiente año la economía se recupera como efecto de la consolidación fiscal y una mayor inversión; sin embargo, a partir de este año se evidencia una tendencia decreciente.

En el mes de noviembre del 2020, el crecimiento del PIB fue de -8,90% debido a que el país, como el resto del mundo, tuvo un impacto en la economía debido a la crisis sanitaria por la pandemia del Covid-19, misma que provocó la suspensión de las actividades productivas afectando negativamente a la economía ecuatoriana, efecto que se evidencia en los datos de las Cuentas Nacionales publicados por el Banco Central del Ecuador (2020):

En el segundo trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) decreció en 12,4% con respecto a igual período de 2019, la mayor caída trimestral observada desde el 2000.

En el tercer trimestre de 2020, el Producto Interno Bruto (PIB) cerró con incremento de 4,5% frente al segundo trimestre de 2020, mostrando una recuperación de la economía que había sido afectada entre abril y junio.

El PIB del tercer trimestre de 2020 totalizó USD 16.488 millones en términos constantes. La caída de la Producción Interna Bruta se debe a los decrecimientos en la formación bruta de capital fijo y a los gastos de consumo de hogares y del gobierno; así como al flujo de importaciones.

b. Inflación.

La inflación es un indicador económico que demuestra el aumento del nivel de los precios y servicios en el mercado, se lo define como “un fenómeno económico que consiste en un incremento generalizado y sostenido en el nivel de precios de los bienes, servicios y factores productivos de un país” (Elizalde, 2012, p. 31).

Figura 8*Inflación anual*

Nota: En la figura se muestra las variaciones de la inflación desde el año 2015 al 2020.

Tomado del Banco Central del Ecuador (2020).

Análisis: En la Figura 8 se observa la variación porcentual de la tasa de inflación del período 2015-2020, en promedio el índice corresponde al 0,60%. En función de un análisis histórico, se observa que el índice de precios al consumidor ha tenido una tendencia decreciente principalmente en el 2020.

El punto máximo es en el año 2015 con 3,38% y el punto mínimo del año 2020 con -0,93%.

Interpretación: De acuerdo a un análisis histórico de la inflación en el periodo 2015-2020, en el año 2015 se observa un punto máximo de crecimiento con un 3,38% que según informa el Banco Central del Ecuador (2015): “el crecimiento de la inflación estuvo relacionado con el aumento de precios de los componentes que conforman las siguientes divisiones de consumo: transporte, bebidas alcohólicas, tabaco, muebles, en restaurantes y hoteles”.

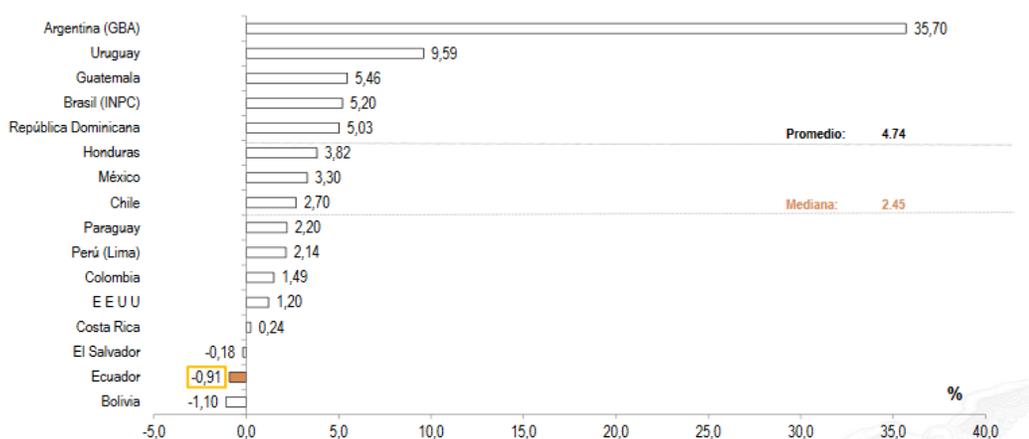
En 2017 se observa una deflación de 0,20% (la primera desde 2007), a partir de este año se presenta una tendencia decreciente que se produce generalmente por la sobreproducción y baja demanda en la economía, además de la falta de empleo e inversión (El Universo, 2018).

En el año 2020 se registra una deflación de 0,91%, debido a la caída de precios de ocho de los 12 grupos de productos que forman la cesta con la que se calcula el IPC, el transporte encabeza la lista, con una caída de precios de -0,27%; seguido por la educación, con -0,21%; y las prendas de vestir y el calzado, con -0,19%. En cambio, la salud se encareció (Coba, 2021).

De acuerdo a la Figura 9, en América los países con mayor inflación son Argentina (35,70%), Uruguay (9,59%), Guatemala (5,46%) y Brasil (5,20%) en relación al promedio de 4.74%; mientras que los países por debajo de la mediana de 2,45% son: Colombia, EE. UU, Costa Rica; incluso se observa que existe una deflación en El Salvador, Ecuador y Bolivia.

Figura 9

Inflación en América



Fuente: Bancos Centrales e Institutos de Estadística.

Nota: En la figura se muestra la inflación de América correspondiente a noviembre del año 2020. Tomado del Banco Central del Ecuador (2020).

c. **Desempleo.**

Veloza (s.f.) define al desempleo como: “Las personas desempleadas o aquellas que no tienen empleo u ocupación, deben enfrentarse a situaciones difíciles por no tener ingresos con los cuales sostenerse a sí mismos y a sus familias”.

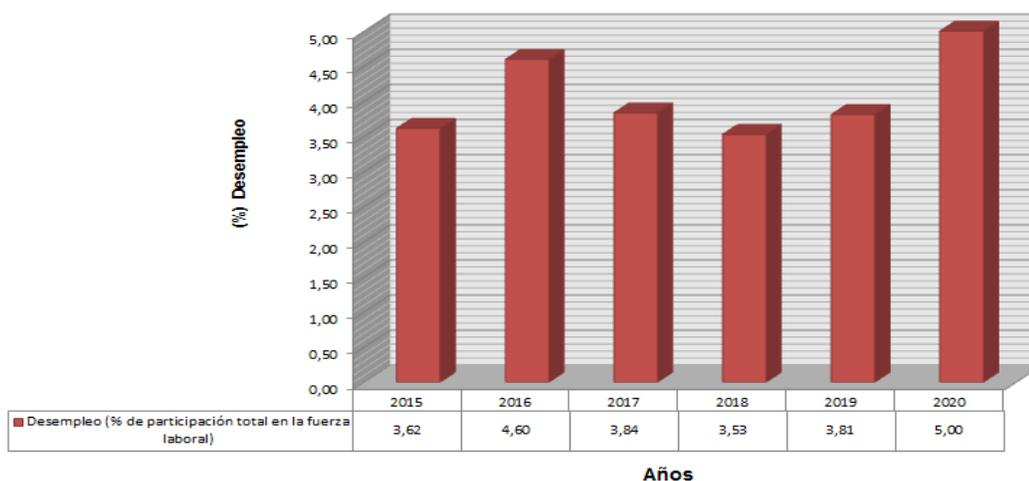
Neffa et al. (2014) menciona que:

Una definición relevante acerca del desempleo se adoptó en la Conferencia de Estadígrafos del Trabajo de 1954 (que luego será precisada en 1982). La misma establece una síntesis de las condiciones que debe reunir un trabajador (con más de cierta edad), para estar desocupado durante el periodo de referencia:

- Encontrarse sin empleo, es decir que no tengan un empleo asalariado o un empleo independiente, tal como se los definiera anteriormente;
- Estar disponible para trabajar en una de las dos modalidades;
- Estar buscando un empleo en un periodo reciente especificado. (p. 20)

Figura 10

Desempleo en Ecuador



Nota: En la figura se muestran los porcentajes de desempleo en Ecuador del año 2015 al 2020. Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (s.f.) y el Banco Mundial (2020).

Análisis: En la Figura 10 se observa la variación en la tasa de desempleo del Ecuador en el periodo 2015-2020, en promedio el índice corresponde a 4,07%. En base a un análisis histórico del nivel de desempleo en el país se distingue principalmente una tendencia creciente; el punto máximo el año 2020 con 5,00% y el punto mínimo el año 2018 con 3,53%.

Interpretación: Desde el año 2015 al 2020 se evidencia que el punto mínimo de desempleo es del 3,53% que corresponde al año 2018 por “efecto de las políticas activas de empleo que implementó el gobierno, especialmente en la inserción laboral de jóvenes sin experiencia, mujeres, personas con discapacidad y apoyo financiero a los emprendimientos” como lo indica (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2019).

Sin embargo, debido a la pandemia por el Covid-19 la tasa de desempleo a septiembre del año 2020 se ubicó en 6,60%; de acuerdo a los números del INEC, el desempleo pasó de 3,8 % en diciembre del año pasado, a 13,3 % entre mayo y junio de este año, es decir, un incremento de 9,5 puntos porcentuales. Este porcentaje corresponde a 1'009.582 personas que se reportaron como desempleados, si se hace una comparación con diciembre del año pasado significa que, 698.449 personas perdieron su empleo (Angulo, 2020). Esto ocurre principalmente por la pandemia que obligó a las empresas a suspender la jornada laboral de manera presencial y la restricción de movilidad, por este motivo aumenta la crisis de liquidez en las empresas provocando el despido de sus trabajadores. Se debe considerar que entre los meses de junio y septiembre con las nuevas medidas que adoptó el gobierno la población buscó la manera de reactivar su economía creando emprendimientos como: venta de verduras, frutas o productos por catálogo por medio de plataformas digitales, finalmente para el año 2020 el porcentaje de desempleo aumento al 5,00%.

4.1.2 Indicadores del sector financiero ecuatoriano

El desarrollo del sector financiero en Ecuador se determina mediante un análisis histórico de la actividad financiera (depósitos, retiros y créditos) y el uso de dispositivos tales como: cajeros automáticos, tarjetas de débito y crédito, además, de corresponsales no bancarios y puntos de venta electrónicos; las cifras se obtienen a través de la Encuesta sobre acceso financiero del Fondo Monetario Internacional, publicada por el Banco Mundial, la Superintendencia de Bancos y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos-INEC que reportan información actualizada para conocer la evolución de los servicios financieros del país.

a. Cajeros Automáticos en Ecuador.

De acuerdo a Asobanca (2020) los cajeros son “dispositivos electrónicos que están interconectados con la entidad financiera y que brinda diversas operaciones y servicios a los usuarios mediante el uso de tarjetas de crédito y débitos”. (p.4)

La mayor demanda de canales de atención en lugares donde existe excesivo flujo de población que necesitan realizar actividades financieras, y las oficinas o canales físicos no son suficientes, origina la necesidad de cobertura mediante canales digitales o cajeros automáticos, identificados como “dispositivos de telecomunicaciones computarizados que brindan a los clientes de una institución financiera acceso a transacciones financieras en un lugar público” (Banco Mundial, 2020).

El uso de cajeros automáticos permite que se realicen diferentes transacciones financieras como: depósitos, retiros o consultas que, gracias al avance tecnológico, facilita a la población acceder a un servicio financiero sin necesidad de acudir a una oficina.

Figura 11

Número de cajeros automáticos (ATM) en Ecuador



Nota: La figura detalla el número de cajeros automáticos que existen en Ecuador en el periodo 2015-2020. Tomado de la Superintendencia de Bancos (2020).

Análisis: En la Figura 11 se observa el número de cajeros automáticos (Automatic Teller Machine-ATM) en Ecuador durante el periodo 2015-2020, que en promedio corresponden a 4.247 cajeros automáticos. En base a un análisis histórico se distingue una tendencia creciente, siendo el punto máximo en el año 2020 con 4.677 cajeros automáticos y el punto mínimo en 2015 con 3.900 cajeros automáticos. La tasa de crecimiento en el último año corresponde al 2,18%.

Interpretación: Los resultados indican la tendencia creciente que presentan los cajeros automáticos en el país en el periodo 20015-2018, en base a un análisis histórico con respecto al número de cajeros automáticos por cada 100.000 adultos, evidencia que el punto máximo es en el año 2018 con 34,53 cajeros por cada 100.000 adultos y el punto mínimo en 2017 con 33,19 cajeros por cada 100.000 adultos. Sobre el desarrollo bancario del Ecuador El Telégrafo (2015) menciona que:

La necesidad y demanda de servicios financieros ha provocado que instrumentos como los cajeros automáticos se vuelvan una herramienta

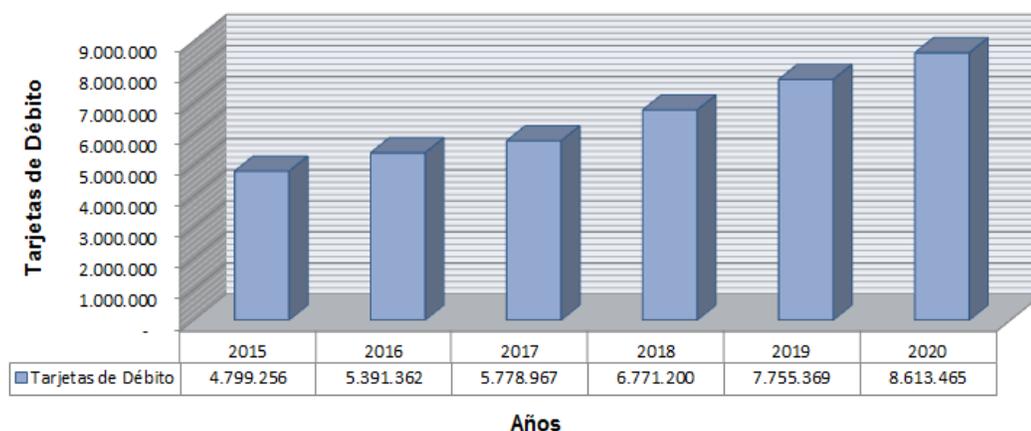
indispensable al momento de buscar acceso a un servicio financiero. De acuerdo a un informe de la Superintendencia de Bancos del Ecuador hasta julio de 2015, el número de cajeros automáticos creció en un 93,2%, es decir, se introdujeron 1.794 unidades en el país, muchos de ellos fuera de las agencias bancarias.

Además, estos dispositivos mantienen su crecimiento para los próximos años y se los puede encontrar en lugares como: autoservicios, farmacias, supermercados y otros. En julio de 2020 el número de cajeros automáticos de la banca privada ecuatoriana alcanzó un total de 4.566 cajeros a nivel nacional equivalente a un crecimiento anual del 0,15% con respecto a julio del 2019. Las provincias en las que se encuentra el 67% de cajeros automáticos son: Pichincha (1.404 unidades), Guayas (1.393 unidades) y Manabí (280 unidades) de los cuales el 51% de estos puntos se encuentran fuera de las oficinas bancarias (Asobanca, 2020, p.4).

b. Tarjetas de débito.

Una tarjeta de débito de acuerdo a la Superintendencia de Bancos (2021):

Es una tarjeta de plástico con banda magnética, usada para retirar dinero de un cajero automático y pagar los consumos (compras). El dinero que se usa nunca es tomado en crédito sino del que se dispone de la cuenta de ahorros o cuenta corriente.

Figura 12*Emisión de tarjetas de débito en Ecuador*

Nota: La figura detalla el número de tarjetas de débito que se han emitido en Ecuador durante el periodo 2015-2020. Tomado de la Superintendencia de Bancos (2020).

Análisis: En la Figura 12 se observa el número de tarjetas de débito que han emitido las instituciones financieras en Ecuador durante el periodo 2015-2020, en promedio corresponde a 6.518.270 tarjetas de débito. En función de un análisis histórico, se distingue una tendencia creciente, siendo el punto máximo en el año 2020 con 8.613.465 tarjetas de débito y el punto mínimo en 2015 con 4.799.256 tarjetas de débito. La tasa del último año corresponde al 11,06%.

Interpretación: Asobanca (2021) sobre el uso de las tarjetas de débito menciona que:

A octubre de 2020 el número de tarjetas de débito creció en un 10,1% en comparación al mismo mes de año anterior, alcanzando un monto total de 8.38 millones de tarjetas. Del total de tarjetas de débito, se registraron 6.05 millones de transacciones, lo que representó un crecimiento anual de 21,4%. De igual forma, el monto total de facturación con tarjetas de débito a octubre de 2020 fue de USD 185 millones, lo que representa un 30,3% adicional con relación al mismo mes de 2019.

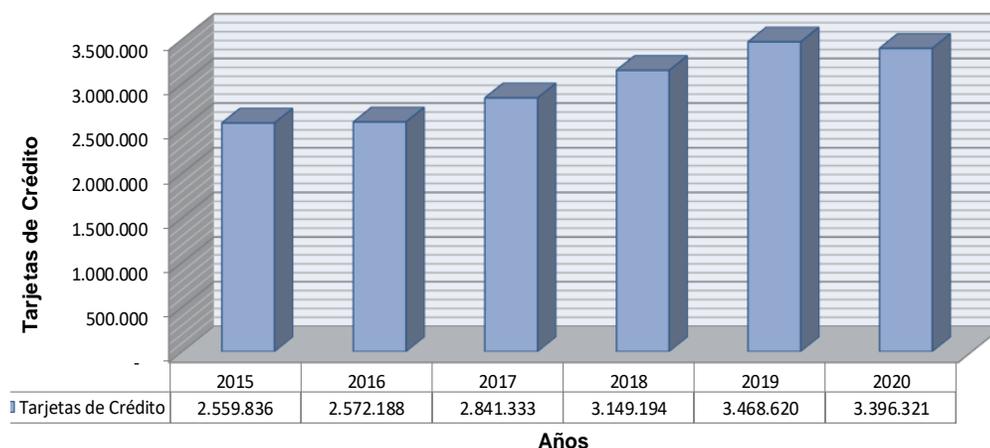
Vistazo (2020) afirma que, en los cinco primeros meses del año 2020, el uso de las tarjetas de débito fue por:

La adquisición de bienes de consumo masivo con tarjetas creció y su participación llegó a ser 207 millones de dólares en los primeros 5 meses del año. El valor del gasto con las compras con tarjetas incrementó 37% comparando en los cinco primeros meses de este año con el del año pasado. Además, se nota un aumento en la participación de tarjetas como medio de pago, que crecieron +2% de participación en los primeros cinco meses del año comparado con 2019.

Según datos aportados por Verónica Artola, Gerente General del Banco Central del Ecuador (BCE) aunque en el país las tarjetas de débito son relativamente nuevas, a partir de mayo de 2020, su uso se incrementó en un 32% en relación a 2019, hecho generado por la crisis sanitaria en donde las personas al comprender que el manejo del dinero en efectivo representaba un riesgo para la salud, las tarjetas de crédito y débito así como los canales electrónicos, Banca web y Banca móvil, se convirtieron en grandes aliados para mitigar el riesgo de contagio (Banco Pichincha, 2020).

c. Tarjetas de crédito.

Las tarjetas de crédito se definen como “un documento que permite a su titular o beneficiario de la tarjeta adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago o a crédito. Estos créditos pueden o no incluir intereses” (Superintendencia de Bancos, 2021).

Figura 13*Emisión de tarjetas de crédito en Ecuador*

* Información actualizada a octubre de 2020 de acuerdo a la Superintendencia de Bancos.

Nota: La figura detalla el número de tarjetas de crédito que se han emitido en Ecuador en el periodo 2015-2020. Tomado de la Superintendencia de Bancos (2020).

Análisis: En la Figura 13 se observa el número de tarjetas de crédito emitidas en Ecuador durante el periodo 2015-2020, en promedio corresponden a 2.997.915 tarjetas de crédito. En función de un análisis histórico, se distingue una tendencia creciente, siendo el punto máximo en el año 2019 con 3.468.620 tarjetas de crédito y el punto mínimo en 2015 con 2.559.836 tarjetas de crédito. En el último año existe un decrecimiento de las tarjetas de crédito correspondiente a 2,08%.

Interpretación: El uso de tarjetas de crédito se redujo en el año 2020 de acuerdo a El Comercio (2020):

En los meses de enero-agosto, el número de transacciones cayó 27% frente al período del 2019 y la facturación se redujo en un 26%, según los últimos datos de la Asociación de Bancos Privados (Asobanca). Los principales factores de esta evolución son el incremento del desempleo, la reducción de sueldos y el desasosiego que causó la pandemia por el covid-19.

En la pandemia, los tarjetahabientes que siguieron usando sus tarjetas optaron por diferir más que en el 2019. Las compras a plazo con este medio de pago crecieron un 11%.

d. Corresponsales no bancarios.

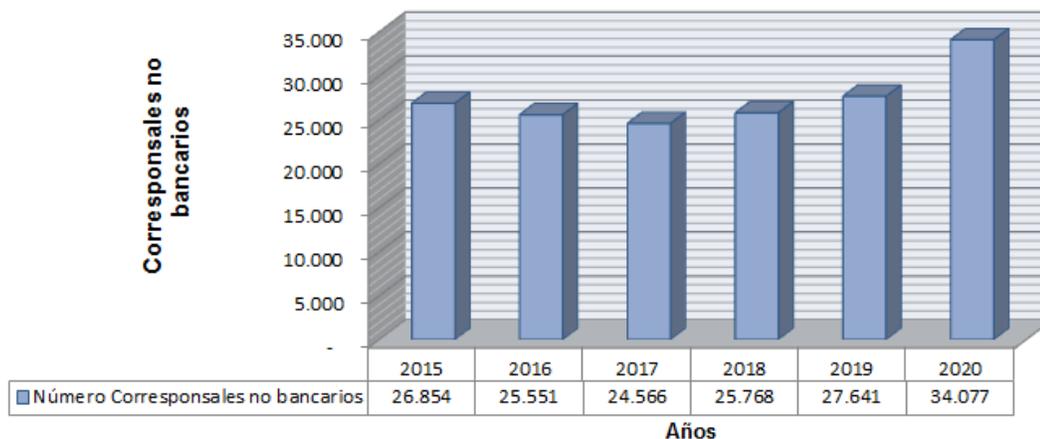
Los corresponsales no bancarios de acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros (2014) son:

Canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

Los corresponsales no bancarios son canales de distribución de productos y servicios financieros básicos que operan en establecimientos de comercio o cualquier persona natural que atienda al público y se ubican en: tiendas de abarrotes, papelerías, supermercados, farmacias, centros de cómputo.

Figura 14

Corresponsales no bancarios (CNB) en Ecuador



Nota: La figura detalla el número de corresponsales no bancarios en Ecuador en el periodo 2015-2020. Tomado de la Superintendencia de Bancos (2020).

Análisis: En la Figura 14 se observa el número de corresponsales no bancarios (CNB) en Ecuador durante el periodo 2015-2020, en promedio corresponden a 27.410 corresponsales no bancarios. En base a un análisis histórico, se distingue una tendencia creciente, siendo el punto máximo en el año 2020 con 34.077 corresponsales no bancarios y el punto mínimo en 2017 con 24.566 corresponsales no bancarios. La tasa de crecimiento en el último corresponde al 23,28%.

Interpretación: Gestión Digital (2020) acerca de los corresponsales no bancarios -CNB menciona que:

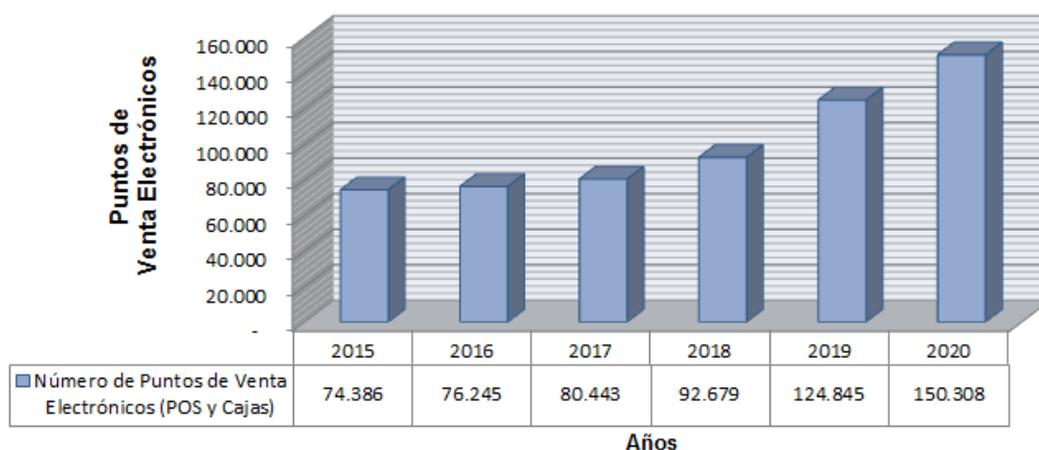
Se registró un importante incremento del uso de los CNB, según los últimos datos publicados por la Superintendencia de Bancos, actualmente existen 33.740 CNB a nivel nacional, ubicados cerca de los hogares, en tiendas, negocios, farmacias, minimarkets entre otros. A cierre del mes de noviembre los corresponsales no bancarios incrementaron en 22% comparado al mismo mes del año 2019. Este mecanismo le ha permitido a la banca mantenerse cercana a sus clientes, evitando la necesidad de desplazamientos a las agencias bancarias. A través de los CNB la ciudadanía ha podido realizar transacciones como retiros y depósitos de efectivo, consulta de saldos, pagos de servicios, apertura de cuentas básicas, giros nacionales entre otros.

e. Puntos de venta electrónicos.

“La tecnología ‘contactless’ o sin contacto permite que se realicen pagos solo con acercar una tarjeta o un celular a un dispositivo electrónico que procesa pagos, también conocido como terminal punto de venta, o POS” como lo menciona (Coba, 2021).

Figura 15

Puntos de venta electrónicos en Ecuador



Nota: La figura detalla el número de puntos de venta electrónicos (POS y Cajas) en Ecuador en el periodo 2015-2020. Tomado de la Superintendencia de Bancos (2020).

Análisis: En la Figura 15 se observa el número de puntos de venta electrónicos en Ecuador durante el periodo 2015-2020, que en promedio corresponde a 99.818 puntos de venta electrónicos. En base a un análisis histórico, se denota una tendencia creciente, siendo el punto máximo en el año 2020 con 150.308 puntos de venta electrónicos y el punto mínimo en 2015 con 74.386 puntos de venta electrónicos. La tasa de crecimiento en el último año corresponde al 20,40%.

Interpretación: Coba (2021) sobre los puntos de venta electrónicos menciona lo siguiente:

En Ecuador la tendencia hacia estos métodos de pago se evidencia en el aumento del número de operaciones en el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI) en 8,3%, durante 2020. “En monto de operaciones el SPI creció exponencialmente desde abril porque las personas están usando más los medios de pago digitales, específicamente las transferencias”.

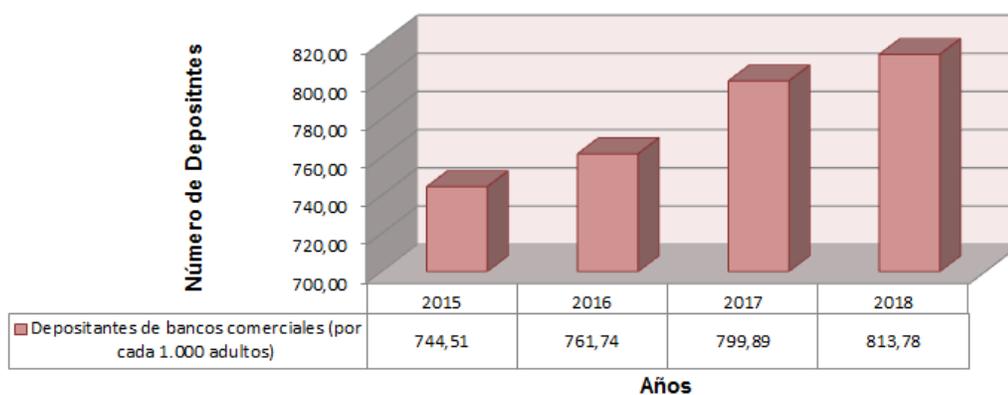
f. Depositantes.

Superintendencia de Bancos (2021) define a los depósitos como: “el dinero que un titular de cuenta bancaria pone bajo la custodia de una institución financiera que se hace responsable”. Es decir, los depósitos se los realiza en una entidad financiera para mantener resguardados los ahorros de una persona de manera más segura y confiable.

Un depositante es “la persona que, tras solicitar un depósito a una entidad bancaria, entrega una cuantía de dinero, fija o periódica, que es depositada por el depositario en un depósito custodiado por este” (Coll Morales, s.f.).

Figura 16

Depositantes de bancos comerciales



* Información actualizada de acuerdo al Banco Mundial.

Nota: La figura indica el número de depositantes por cada 1.000 adultos existente entre los años 2015-2018. Tomado del Banco Mundial (2020).

Análisis: La Figura 16 indica el número de depositantes de bancos comerciales en el país durante el periodo 2015-2018, que en función de un análisis histórico existe una tendencia creciente, principalmente en el año 2018 con un punto máximo de 813,78 depositantes y un punto mínimo en 2015 con 744,51 depositantes de bancos comerciales por cada 1.000 adultos.

Interpretación: En relación al crecimiento de los depositantes en el país, El Universo (2019) fundamenta que el fondo del sistema financiero privado supera los \$ 2.000 millones para enfrentar una situación de fallo ante los 7,8 millones de depositantes a nivel nacional. De este total de depositantes, explica que, el 98% está cubierto y el 2% restante lo recupera parcialmente.

Las captaciones en los bancos e instituciones públicas de acuerdo a la Superintendencia de Bancos (2020) en el mes de septiembre corresponde a un total de:

- Bancos privados:.\$ 197.612.472,22
- Instituciones Públicas: \$ 2.631.660.05834

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020) el volumen de depósitos en el año 2020 en el país del sector financiero popular y solidario por cada segmento corresponde a los siguientes:

- Segmento 1: \$ 10.103.797.934,18 en 7.892.617cuentas.
- Segmento 2: \$ 1.155.314.277,78 en 2.085.861cuentas
- Segmento 3: \$ 528.133.001,33 en 1.167.118 cuentas

En el sector financiero mutualista el volumen de depósitos es de \$ 962.516.173,92 en 508.005 cuentas.

El valor total en depósitos de acuerdo a la Superintendencia de Bancos (2021) “obtuvieron \$ 33.503 millones al mes de enero en el 2020 y en enero 2021 alcanzó un valor de \$ 37.061 millones con una variación anual del 10.62%”.

g. Créditos.

Superintendencia de Bancos (2021) define al crédito como: “un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados”.

Figura 17

Participación de instituciones en el volumen total de Créditos otorgados por el Sistema Financiero ecuatoriano



Nota: La figura indica los créditos otorgados por tipo de institución perteneciente al Sistema Financiero ecuatoriano en el período 2015-2018. Tomado de Macias et al. (2020a).

Análisis: La Figura 17 detalla la participación de las diferentes entidades en el porcentaje de créditos que otorga el sistema financiero ecuatoriano, donde la mayor participación corresponde a bancos privados con el 77%, mientras que las sociedades financieras y mutualistas presentan una menor participación con el 1% de participación.

Interpretación: Los bancos privados adquieren un mayor porcentaje de créditos en el país como lo explica Macias et al. (2020b):

Las estadísticas demuestran que la Banca Privada realiza colocaciones de recursos financieros en un volumen superior a las demás instituciones del Sistema Financiero ecuatoriano, por lo tanto, desempeña un papel preponderante en la financiación y potenciamiento de proyectos de inversión.

A pesar de su importancia en la economía, el volumen de créditos ha presentado una dinámica de ralentizado crecimiento, pues para el primer trimestre del año

2015 bordeó los USD 5.516 millones, mientras que para el último trimestre del 2018 alcanzó aproximadamente USD 5.800 millones lo cual representa un crecimiento trimestral de 0,3%.

Los montos de colocación de los bancos privados y la banca pública en base a la información de la Superintendencia de Bancos (2020) son:

- **Bancos privados:**
 - Microcréditos: \$ 1.709.475.470,48
 - Cartera de consumo: \$ 10.162.108.248,80
 - Cartera comercial productivo: \$ 3.231.895.561,16
 - Cartera de vivienda de interés público: \$ 21.539.281,36
 - Crédito educativo: \$ 390.428.070,62
- **Banca pública:**
 - Microcréditos: \$ 1.352.721.468,01
 - Cartera de consumo: \$ 10.339.625,19
 - Cartera comercial productivo: \$ 674.120.630,99
 - Cartera de vivienda inmobiliario: \$ 2.231,61
 - Inversión pública: \$ 1.336.715.995,13

Los montos de colocación del sector financiero popular y solidario en el año 2020 de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020) son:

- Segmento 1 en microcrédito es de \$ 3.225.293.736,99
- Segmento 2 en microcrédito es de \$ 653.506.021,40
- Segmento 3 en microcrédito es de \$ 387.781.074,35

En el sector financiero mutualista en colocaciones de microcréditos se tiene \$ 16.434.798,03.

4.1.3 Entidades del sector financiero ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano se conforma por diferentes instituciones públicas y privadas que ponen a disposición de la población productos y servicios financieros para que las personas puedan cubrir sus necesidades y requerimientos de ahorro, financiamiento e inversión, de manera que exista mayor inclusión financiera. En el país existen 27 entidades financieras (bancos), 475 entidades del sector financiero popular y solidario correspondientes a cooperativas de ahorro y crédito distribuidas por segmento de la siguiente manera:

- Segmento 1: 35 cooperativas de ahorro y crédito
- Segmento 2: 44 cooperativas de ahorro y crédito
- Segmento 3: 78 cooperativas de ahorro y crédito
- Segmento 4: 155 cooperativas de ahorro y crédito
- Segmento 5: 163 cooperativas de ahorro y crédito

Además de estas entidades en el país existen 49 bancos comunales, 42 cajas comunales, 148 cajas de ahorro y 4 entidades del sector financiero mutualista.

En el sistema bancario existen 1.494 oficinas que de acuerdo a su tipo pueden ser: oficina matriz, sucursal, agencia, ventanilla de extensión agencia especial, agencia móvil u otros. Las provincias con mayor número de oficinas bancarias son Pichincha, Guayas y Manabí como se observa en la tabla 5.

También se observa que existen 523 oficinas de cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y cajas centrales; y 239 oficinas correspondientes a bancos comunales, cajas comunales y cajas de ahorro.

Tabla 5*Oficinas en el sistema financiero ecuatoriano por provincia*

Provincia	Oficinas Bancarias	Cooperativas de Ahorro y Crédito / Mutualistas	Bancos y cajas comunales y Cajas de ahorro
Azuay	100	31	6
Bolívar	14	14	16
Cañar	32	11	-
Carchi	20	5	-
Chimborazo	34	51	30
Cotopaxi	30	49	27
El Oro	71	10	4
Esmeraldas	33	1	5
Galápagos	8	3	-
Guayas	361	34	6
Imbabura	48	23	14
Loja	51	32	10
Los Ríos	58	11	-
Manabí	106	32	25
Morona Santiago	15	1	-
Napo	7	2	1
Orellana	13	5	2
Pastaza	8	3	-
Pichincha	326	109	69
Santa Elena	33	3	1

Provincia	Oficinas Bancarias	Cooperativas de Ahorro y Crédito / Mutualistas	Bancos y cajas comunales y Cajas de ahorro
Santo Domingo De Los			
Tsáchilas	39	4	7
Sucumbíos	14	2	4
Tungurahua	59	81	10
Zamora Chinchipe	14	6	2
TOTAL	1.494	523	239

Nota: La tabla detalla en número de oficinas o puntos de atención que las entidades financieras tienen en las diferentes provincias del país. Recuperado de la Superintendencia de Bancos (2020) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020).

Para el presente estudio, es importante conocer las oficinas que tiene la población de la parroquia Alóag a su disposición para realizar diferentes transacciones financieras, por lo cual se analizan las oficinas que se ubican en el cantón Mejía como lo muestra la Tabla 6.

Tabla 6

Entidades financieras en el cantón Mejía

Oficinas Bancarias	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Cajas comunales y de ahorro
Banco Visionfund Ecuador S.A.	Cooperativa de Ahorro y Crédito INIAP Ltda.	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Finanprogreso

Oficinas Bancarias	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Cajas comunales y de ahorro
Banco Produbanco (dos oficinas)	Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.	Caja de Ahorro Ñukanchik Kullki
Banco Pichincha (dos oficinas)		Caja de Ahorro San José de Chisinche
Banco de Guayaquil		
Banco Solidario		
Banecuador B. P		

Nota: la tabla detalla las oficinas financieras ubicadas en el cantón en Mejía.

Recuperado de la Superintendencia de Bancos (2020) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020).

En el cantón Mejía existen 13 oficinas con las cuales la ciudadanía cuenta para realizar diferentes actividades financieras, la población de la parroquia de Alóag es beneficiaria del acceso y uso de productos y servicios financieros que son ofertados por estas entidades debido a su condición geográfica, su cercanía a los establecimientos pertenecientes a este cantón. El mayor número con más del 50% de estas entidades corresponde a oficinas bancarias (8 oficinas).

4.2 Análisis de la encuesta aplicada

La encuesta aplicada ayuda a conocer el nivel de inclusión financiera en los microempresarios de la parroquia de Alóag y ha sido validada por docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga. La investigación de campo se realizó por vía electrónica a través de un formulario digital al 30% de

microempresarios y el 70% presencial, para aquellos encuestados que no tenían la facilidad de acceso a internet. El instrumento de recolección de datos se estructuró en base a preguntas relacionadas al desempeño financiero y las dimensiones de inclusión financiera como: acceso, uso, bienestar y calidad reconocidas por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI).

Los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta se tabularon en el programa estadístico SPSS, mismo que proporciona gráficas y tablas de frecuencia que aportan con el análisis e interpretación de resultados.

Enunciado 1: Género

Tabla 7

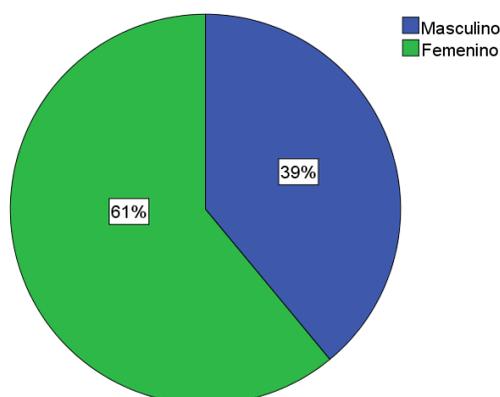
Género

	F	Fr	Fa	Fra	f %
Masculino	39	0,39	39	0,39	39%
Femenino	61	0,61	100	1,00	100%
Total	100	1			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 18

Género



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los 100 microempresarios RISE de la parroquia Alóag, un 61% son mujeres y el 39% son hombres. Como se puede observar la mayoría de empresas son administradas por el género femenino.

Enunciado 2: Edad

Tabla 8

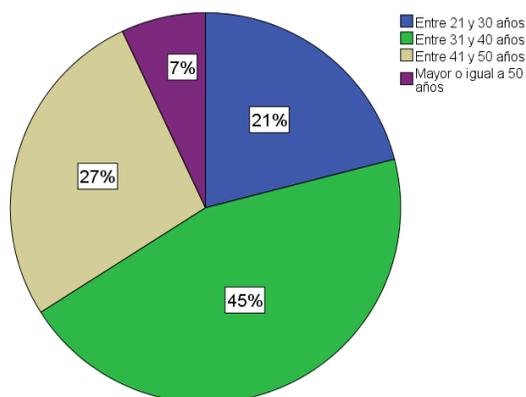
Edad

Categoría	F	Fr	Fa	fra	f %
Entre 21 y 30 años	21	0,21	21	0,21	21,00%
Entre 31 y 40 años	45	0,45	66	0,66	66,00%
Entre 41 y 50 años	27	0,27	93	0,93	93,00%
Mayor o igual a 50 años	7	0,7	100	1,00	100,00%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 19

Edad



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En relación a la edad de los microempresarios de la parroquia de Alóag, el 45% de los encuestados posee una edad entre 31 y 40 años, 27% entre 41 y 50 años, de manera similar el 21% entre 41 y 50 años y finalmente el 7% son mayores a 50 años. Estos resultados indican que la edad de los microempresarios se concentra en un rango superior a los 31 años.

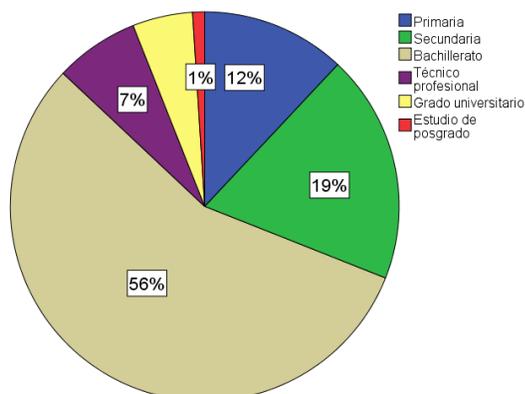
Enunciado 3: Nivel de Educación alcanzado

Tabla 9

Nivel de educación

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Primaria	12	0,12	12	0,12	12%
Secundaria	19	0,19	31	0,31	31%
Bachillerato	56	0,56	87	0,87	87%
Técnico profesional	7	0,7	94	0,94	94%
Grado universitario	5	0,5	99	0,99	99%
Estudio de posgrado	1	0,1	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 20*Nivel de educación*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En relación al nivel de educación alcanzado de los microempresarios de la parroquia de Alóag encuestados se observa que el 56% son bachilleres, 19% tiene educación secundaria, 12% ha completado la primaria, 7% posee un nivel técnico profesional, 5% grado universitario y finalmente el 1 % estudio de posgrado. Esto evidencia que la mayoría de microempresarios tiene formación académica de bachillerato y superior. Mediante el análisis de las siguientes preguntas se identificará la incidencia de esta variable en la toma de decisiones concernientes a su negocio.

Enunciado 4: De las categorías del RISE, indique en que régimen está inscrito su negocio

Tabla 10*Categorías RISE*

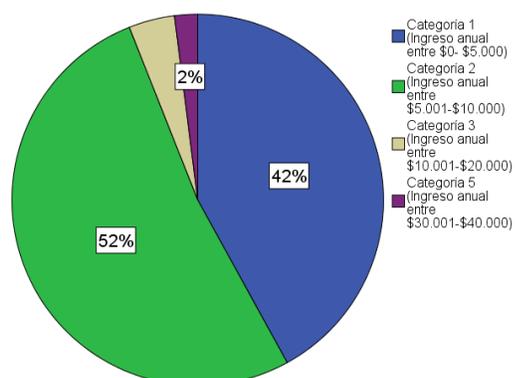
Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Categoría 1 (Ingreso anual entre \$0- \$5.000)	42	0,42	42	0,42	42%

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Categoría 2 (Ingreso anual entre \$5.001-\$10.000)	52	0,52	94	0,94	94%
Categoría 3 (Ingreso anual entre \$10.001-\$20.000)	4	0,4	98	0,98	98%
Categoría 5 (Ingreso anual entre \$30.001-\$40.000)	2	0,2	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 21

Categorías RISE



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: Con relación a la categoría RISE de los 100 microempresarios encuestados, el 52% pertenecen a la categoría 2 (Ingresos anuales entre \$5.001-\$10.000), el 42% a la categoría 1 (Ingresos anuales entre \$0-\$5.000), 4% a la categoría 3 (Ingresos anuales entre \$10.001-\$20.000) y el 2% pertenece a la categoría 5 (Ingresos anuales entre \$30.001-\$40.000). Esto indica que en la parroquia de Alóag en función de los ingresos las microempresas en su mayoría poseen ingresos anuales de hasta \$10.000 en actividades de comercio, servicios, manufactura, hoteles y restaurantes, etc.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las preguntas en la investigación:

Pregunta 1. En el último año ¿Usted ha utilizado una cuenta bancaria en el sistema financiero?

Tabla 11

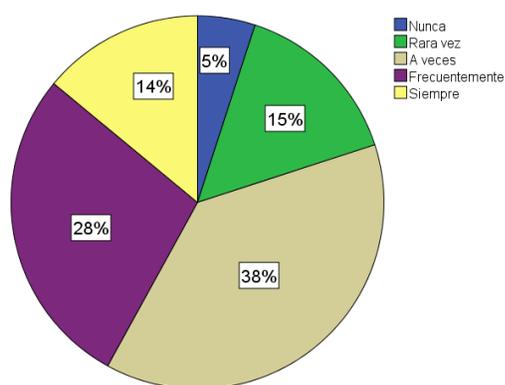
Uso de cuenta bancaria

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	5	0,5	5	0,5	5%
Rara vez	15	0,15	20	0,20	20%
A veces	38	0,38	58	0,58	58%
Frecuentemente	28	0,28	86	0,86	86%
Siempre	14	0,14	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 22

Uso de cuenta bancaria



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En base al análisis de la encuesta aplicada, sobre el uso de una cuenta bancaria en el sistema financiero, se puede determinar que en el

último año el 5% de los microempresarios nunca la ha utilizado, mientras que las afirmaciones del uso de una cuenta bancaria se presentan en un 15% rara vez, 38% a veces, 28% frecuentemente y siempre se concentra en el 14%.

En base a los resultados se puede comentar que el 80% de los microempresarios utilizan una cuenta bancaria en el cumplimiento de sus actividades de negocio, lo que indica un moderado acceso a entidades del sistema financiero.

Conjuntamente con el análisis de la pregunta 9a, se puede concluir que en la muestra objeto de estudio se utiliza preferentemente las cuentas de ahorro.

Pregunta 2. ¿Por qué razón cree usted, se dificulta el acceso a una cuenta en el sistema financiero?

Tabla 12

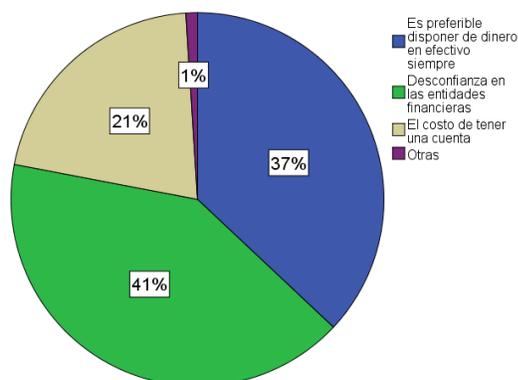
Dificultad de acceso a una cuenta en el sistema financiero

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Es preferible disponer de dinero en efectivo siempre	37	0,37	37	0,37	37%
Desconfianza en las entidades financieras	41	0,41	78	0,78	78%
El costo de tener una cuenta	21	0,21	99	0,99	99%
Otras	1	0,1	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 23

Dificultad de acceso a una cuenta en el sistema financiero



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De las 100 encuestas analizada se puede determinar que la dificultad para tener una cuenta en el sistema financiero corresponde en un 41% a la desconfianza en las entidades financieras, el 37% porque considera que es preferible tener dinero en efectivo siempre, 16% por el costo de tener una cuenta, 5% señala que se debe a la dificultad de abrir una cuenta y el 1% menciona que si posee una cuenta.

Conforme a lo mencionado se determina que la mayoría de microempresarios si tienen una cuenta y utilizan el sistema financiero; sin embargo, existe desconfianza por parte de los usuarios y prefieren tener dinero en efectivo para desenvolverse en las operaciones de su negocio de manera eficaz.

Pregunta 3. ¿Destina usted parte de los ingresos obtenidos en su negocio para ahorrar en el sistema financiero?

Tabla 13

Ahorro en el sistema financiero

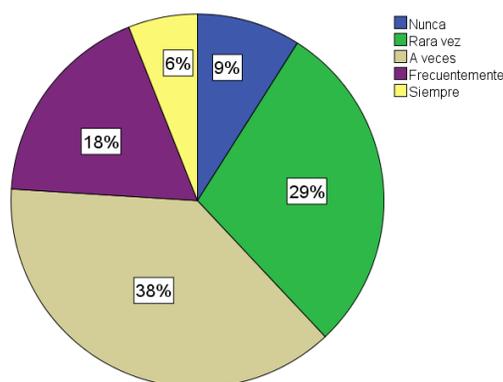
Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	9	9,0	9	0,9	9%

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Rara vez	29	29,0	38	0,38	38%
A veces	38	38,0	76	0,76	76%
Frecuentemente	18	18,0	94	0,94	94%
Siempre	6	6,0	100	1,00	100%
Total	100	100,0			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 24

Ahorro en el sistema financiero



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En base al análisis de la encuesta aplicada, sobre el ahorro el 9% de microempresarios manifiesta que nunca ahorra su dinero en el sistema financiero, mientras que los microempresarios que ahorran en una entidad del sistema financiero rara vez representan el 29%, 38% a veces, 18% frecuentemente y un 6% siempre ahorra en el sistema financiero.

En consistencia a los resultados expuestos se puede determinar que la mayoría de microempresarios representados por el 62% sí ahorran el dinero generado en su negocio; sin embargo, debido a la crisis sanitaria por el Covid-19 en el país, los microempresarios aclaran que no tuvieron las mismas oportunidades de ahorro.

Pregunta 4. Si usted no utiliza el sistema financiero para ahorrar el dinero de su negocio. ¿De qué forma ahorra?

Tabla 14

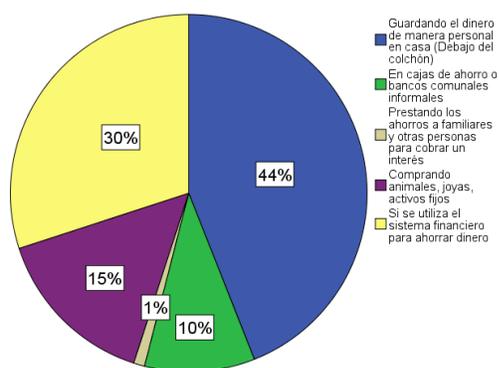
Formas de ahorro

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Guardando el dinero de manera personal en casa (Debajo del colchón)	44	0,44	44	0,44	44%
En cajas de ahorro o bancos comunales informales	10	0,10	54	0,54	54%
Prestando los ahorros a familiares y otras personas para cobrar un interés	1	0,1	55	0,55	55%
Comprando animales, joyas, activos fijos	15	0,15	70	0,70	70%
Si se utiliza el sistema financiero para ahorrar dinero	30	0,30	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 25

Formas de ahorro



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: Del total de microempresarios encuestados, sobre la forma de ahorro el 30% menciona que utiliza el sistema financiero para ahorrar el dinero de su negocio, el 70% restante cuando no ahorra en el sistema financiero lo realiza en un 44% guardan el dinero de manera personal en casa (debajo del colchón), 15% compra animales, joyas y activos fijos, 10% ahorra en cajas de ahorro o bancos comunales informales, mientras que el 1% presta el dinero a familiares y otras personas para cobrar un interés.

Con lo mencionado anteriormente es evidente que los microempresarios de la parroquia Alóag ahorran su dinero en un 70%, que si bien no usan el sistema financiero buscan alternativas que les generen a su criterio seguridad.

Pregunta 5. En el último año usted, ¿ha solicitado operaciones de crédito para su negocio en una entidad del sistema financiero?

Tabla 15

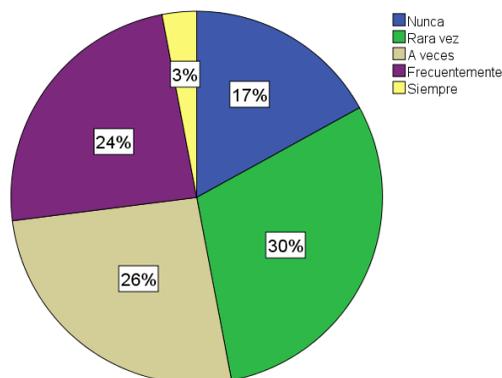
Solicitudes de crédito en el sistema financiero

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	17	0,17	17	0,17	17%
Rara vez	30	0,30	47	0,47	47%
A veces	26	0,26	73	0,73	73%
Frecuentemente	24	0,24	97	0,97	97%
Siempre	3	0,3	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 26

Solicitudes de crédito en el sistema financiero



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los 100 microempresarios encuestados el 17% manifiesta que nunca accede a operaciones de crédito en el sistema financiero, aquellos microempresarios que realizan operaciones de crédito en una entidad del sistema financiero se representan en un 30% rara vez, 26% a veces, 24% frecuentemente y siempre se concentra en el 3%.

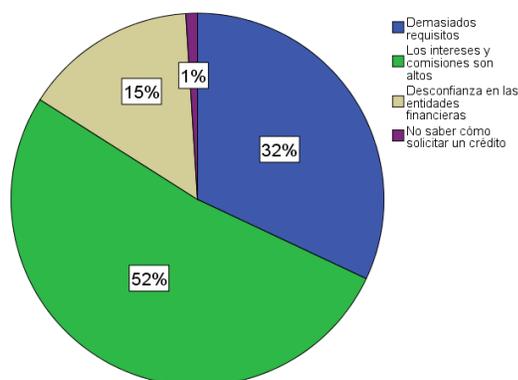
Se puede evidenciar que los microempresarios de la parroquia de Alóag para el desempeño de sus actividades generalmente recurren a operaciones de crédito en un 53%, en el último año debido a la crisis sanitaria Covid-19 los encuestados mencionan que obtuvieron un crédito para que sus negocios puedan adaptarse y cumplir con las normas de seguridad, abastecerse de productos y buscar otras formas de generar rentabilidad.

Pregunta 6. Porque razón considera usted, ¿que las personas no tienen crédito en una entidad financiera?

Tabla 16*Razones por la que las personas no solicitan un crédito*

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Demasiados requisitos	32	0,32	32	0,32	32%
Los intereses y comisiones son altos	52	0,52	84	0,84	84%
Desconfianza en las entidades financieras	15	0,15	99	0,99	99%
No saber cómo solicitar un crédito	1	0,1	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 27*Razones que las personas no solicitan un crédito*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En base a las encuestas analizadas, con relación a las razones para no acceder a crédito en una entidad financiera, el 52% se debe a que los intereses y comisiones son muy altas, el 32% son demasiados requisitos, el 15% señala tener desconfianza en las entidades financieras, mientras que el 1% no sabe cómo solicitar un crédito.

En base a los resultados se observa que los microempresarios no solicitan un crédito en una entidad financiera porque de acuerdo a su criterio generalmente los intereses y comisiones que se cobra son muy altos y esto no es beneficioso para ellos; por esta razón los microempresarios prefieren buscar otras alternativas de financiamiento para que su negocio.

Pregunta 7. Considera que el ahorro y crédito le ha permitido incrementar el desarrollo financiero de su negocio.

Tabla 17

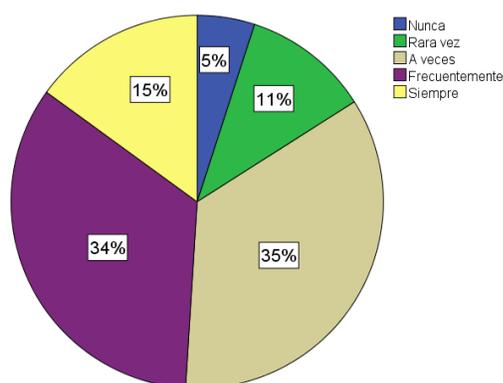
El ahorro y crédito en el desarrollo financiero

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	5	0,05	5	0,05	5%
Rara vez	11	0,11	16	0,16	16%
A veces	35	0,35	51	0,51	51%
Frecuentemente	34	0,34	85	0,85	85%
Siempre	15	0,15	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 28

El ahorro y crédito en el desarrollo financiero



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los 100 microempresarios encuestados el 5% manifiesta que el ahorro y crédito no le ha permitido incrementar su desempeño financiero, mientras que las afirmaciones de este incremento se presentan en un 11% rara vez, 35% a veces, 34% de manera frecuente y siempre se concentra en el 15%.

En base a los resultados obtenidos se evidencia que existe un mayor porcentaje de microempresarios que desconocen los beneficios del ahorro y crédito lo que conlleva a deducir que es necesario que las instituciones financieras refuercen temas de educación financiera porque estos mecanismos de inclusión financiera son ocupados por pequeñas y grandes empresas para generar un crecimiento empresarial.

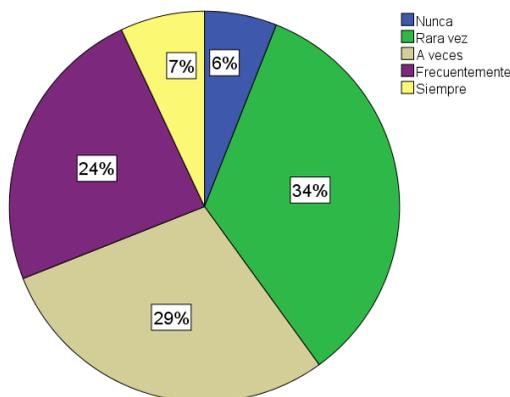
Pregunta 8a. ¿Con qué frecuencia usted accede a oficinas bancarias para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?

Tabla 18

Acceso a oficinas bancarias

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	6	0,06	6	0,06	6%
Rara vez	34	0,34	40	0,40	40%
A veces	29	0,29	69	0,69	69%
Frecuentemente	24	0,24	93	0,93	93%
Siempre	7	0,07	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 29*Acceso a oficinas bancarias*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada se determina que el 6% no accede a las oficinas bancarias para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio, mientras que el 34% acude rara vez, el 29% a veces, los referidos acuden frecuentemente en un 24% y siempre en un 7%.

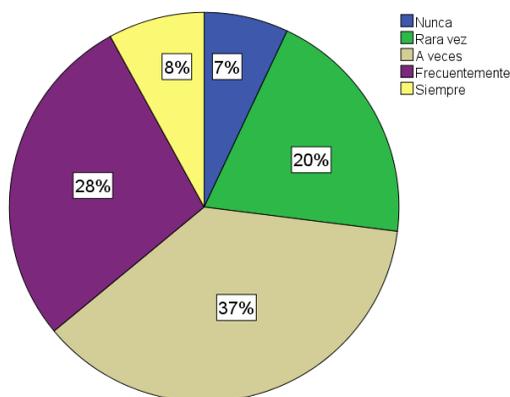
Los microempresarios acuden a las oficinas bancarias para obtener información detallada de sus cuentas bancarias o cambiar cheques. En base a los resultados obtenidos se deduce que existe un porcentaje mínimo de microempresarios que acceden a las oficinas bancarias por la crisis sanitaria Covid-19 que atraviesa el país por lo que han optado por utilizar otros mecanismos del sistema financiero. Además, se analiza que los encuestados en relación a sus cuentas bancarias no disponen de una oficina física cercana lo cual hace que se utilicen otros medios de inclusión.

Pregunta 8b. ¿Con qué frecuencia usted accede a cooperativas de ahorro y crédito para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?

Tabla 19*Acceso a cooperativas de ahorro y crédito*

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	7	0,07	7	0,07	7%
Rara vez	20	0,20	27	0,27	27%
A veces	37	0,37	64	0,64	64%
Frecuentemente	28	0,28	92	0,92	92%
Siempre	8	0,08	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 30*Acceso a cooperativas de ahorro y crédito*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

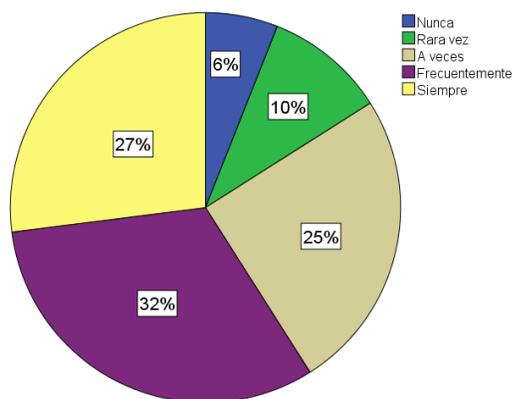
Análisis e interpretación: En base a los resultados de la encuesta realizada, se determina que el 7% de microempresarios nunca acceden a las cooperativas de ahorro y crédito para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio, el 20% acude rara vez, 37% a veces, de manera frecuente accede el 28% de los referidos y solo el 8% acude siempre. En base a los resultados se determina que existe una mayor frecuencia de acceso a las cooperativas de ahorro y crédito porque se encuentran

físicamente cerca de sus hogares y empresas. Se conoce que las personas generalmente se acercan a estas entidades financieras para realizar el pago de servicios básicos, servicio de pago ágil, solicitar créditos, entre otros.

Pregunta 8c. ¿Con qué frecuencia usted accede a cajeros automáticos para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?

Tabla 20*Acceso a cajeros automáticos*

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	6	0,06	6	0,06	6%
Rara vez	10	0,10	16	0,16	16%
A veces	25	0,25	41	0,41	41%
Frecuentemente	32	0,32	73	0,73	73%
Siempre	27	0,27	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Figura 31*Acceso a cajeros automáticos*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: El 6% de los microempresarios encuestados aseveran no acceder a los cajeros automáticos para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio, mientras el 94% restante si acceden, distribuidos de la siguiente manera: el 10% lo realiza rara vez, el 25% a veces, el 32% de manera frecuente y un 27% acuden siempre.

De los resultados obtenidos se evidencia que el 84% de los encuestados utilizan los cajeros automáticos, en la parroquia de Alóag existen 3 cajeros automáticos que brindan el servicio BANRED, el cual permite que los usuarios realicen retiros de dinero.

Pregunta 8d. ¿Con qué frecuencia usted accede a corresponsales bancarios digitales (banca web) para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?

Tabla 21

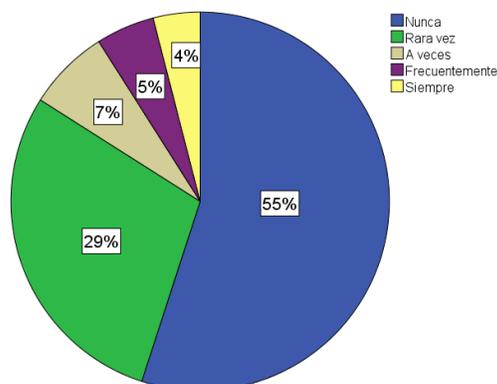
Acceso a corresponsales bancarios digitales (banca web)

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	55	0,55	55	0,55	55%
Rara vez	29	0,29	84	0,84	84%
A veces	7	0,07	91	0,91	91%
Frecuentemente	5	0,05	96	0,96	96%
Siempre	4	0,04	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 32

Acceso a corresponsales bancarios digitales (banca web)



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En base a los resultados de la encuesta aplicada se determina que el 55% de microempresarios nunca acceden a corresponsales bancarios digitales (banca web) para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio, mientras que un 29% accede rara vez, a veces con 7%, 5% lo realizan frecuentemente y 4% siempre.

Se evidencia que los encuestados no acceden a los corresponsales bancarios digitales, denotando un uso débil; sin embargo, las variaciones se relacionan al acceso a internet, miedo de revelar la información financiera.

Pregunta 8e. ¿Con qué frecuencia usted accede a los siguientes medios para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?

Tabla 22

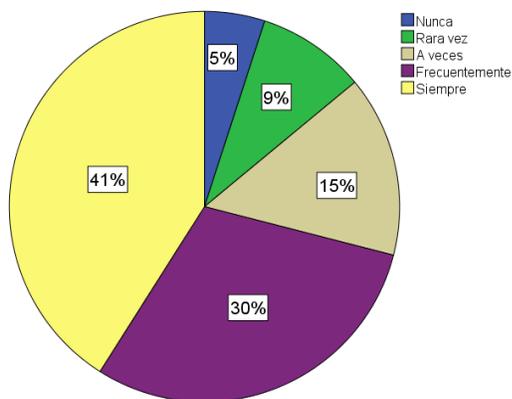
Acceso a corresponsales no bancarios (banco del barrio)

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	5	0,5	5	0,05	5%
Rara vez	9	0,09	14	0,14	14%
A veces	15	0,15	29	0,29	29%
Frecuentemente	30	0,30	59	0,59	59%
Siempre	41	0,41	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 33

Acceso a corresponsales no bancarios (banco del barrio)



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los 100 microempresarios encuestados, el 5% nunca accede a corresponsales no bancarios (banco del barrio) para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio, y aquellos que acceden a los corresponsales no bancarios corresponden al 9% rara vez, 15% a veces, 30% de manera frecuente y el 41% accede siempre.

Por lo tanto, los corresponsales no bancarios en comparación a los corresponsales bancarios digitales presentan mayor acceso debido a la privacidad de información y cercanía para realizar el pago de servicios básicos, depósitos y retiros de dinero.

Pregunta 9a. Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (cheque) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio

Tabla 23

Uso de cheques

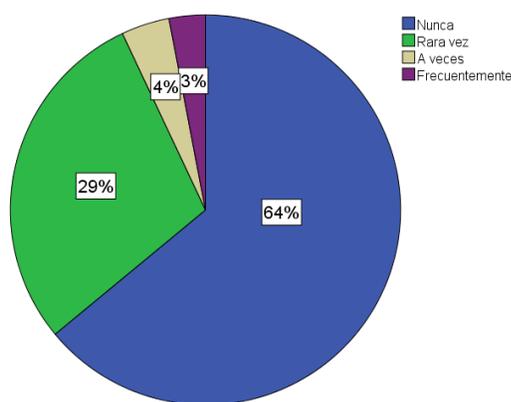
Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	64	0,64	64	0,64	64%

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Rara vez	29	0,29	93	0,93	93%
A veces	4	0,04	97	0,97	97%
Frecuentemente	3	0,03	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 34

Uso de cheques



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada en consideración al nivel de uso de los cheques como un medio diferente al efectivo se observa que el 64% nunca ha usado este medio, 29% rara vez, 4% a veces y solo un 3% frecuentemente.

Se puede determinar que una de las principales razones que los microempresarios RISE de la parroquia de Alóag no utilizan el cheque como otro medio de pago diferente al efectivo porque no disponen de una cuenta corriente, concluyendo que se disponen de cuentas de ahorros en su mayoría.

Pregunta 9b. Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (transferencia bancaria) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio

Tabla 24

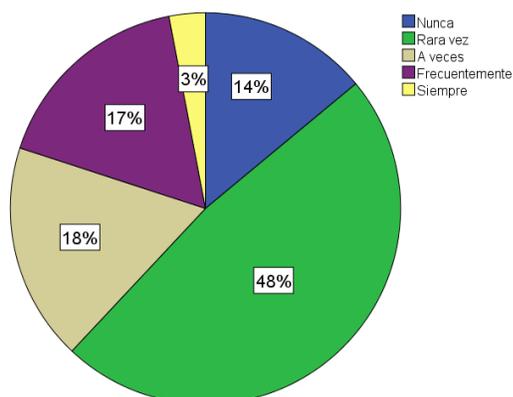
Uso de transferencia bancaria

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	14	0,14	14	0,14	14%
Rara vez	48	0,48	62	0,62	62%
A veces	18	0,18	80	0,80	80%
Frecuentemente	17	0,17	97	0,97	97%
Siempre	3	0,03	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 35

Uso de transferencia bancaria



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En base a los resultados de la encuesta se conoce que el 14% de los microempresarios encuestados no usan las transferencias bancarias como un medio diferente al efectivo, un 48% rara vez, a veces 18%, frecuentemente usan el 17% y 3% siempre.

Se evidencia que el 62% no realizan una transferencia bancaria porque no utilizan los servicios electrónicos y se puede contrastar con la pregunta sobre el acceso a corresponsales bancarios digitales donde se determinó que el uso de canales electrónicos no está potenciado en esta zona.

Pregunta 9c. Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (tarjeta de débito) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio

Tabla 25

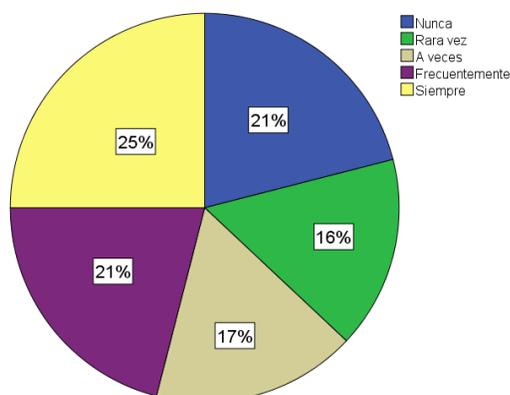
Uso de tarjetas de débito

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	21	0,21	21	0,21	21%
Rara vez	16	0,16	37	0,37	37%
A veces	17	0,17	54	0,54	54%
Frecuentemente	21	0,21	75	0,75	75%
Siempre	25	0,25	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 36

Uso de tarjetas de débito



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: En base a la encuesta realizada, se determina que el 21% de microempresarios nunca hacen uso de una tarjeta de débito para realizar operaciones relacionados con su giro de negocio, mientras el 79% restante distribuido de la siguiente manera si utilizan otro medio diferente al efectivo: 16% rara vez, 17% a veces, 21% de manera frecuente y un 25% utiliza siempre.

Se evidencia que el 63% utilizan las tarjetas de débito porque es un producto financiero que facilitan los pagos y retiros de dinero, esto se puede constatar con la pregunta sobre el acceso a cajeros automáticos donde se determinó que el servicio BANRED permite que los usuarios realicen operaciones bancarias.

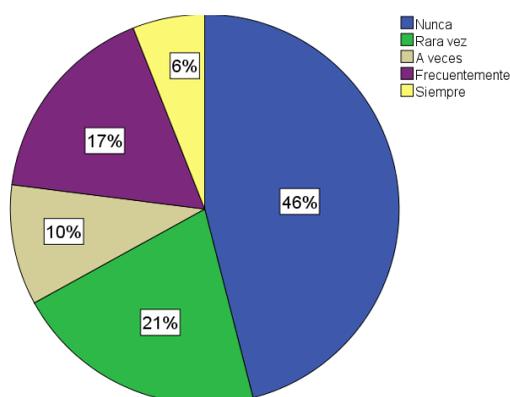
Pregunta 9d. Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (tarjeta de crédito) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio

Tabla 26

Uso de tarjetas de crédito

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	46	0,46	46	0,46	46,0
Rara vez	21	0,21	67	0,67	67,0
A veces	10	0,10	77	0,77	77,0
Frecuentemente	17	0,17	94	0,94	94,0
Siempre	6	0,06	100	1,00	100,0
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 37*Uso de tarjetas de crédito*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta aplicada reflejan que el 46% de microempresarios nunca usan tarjetas de crédito para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio, mientras que un 21% utilizan rara vez, a veces con 10%, frecuentemente 17% y solo usan siempre el 6%.

En base a los resultados obtenidos se deduce que el 67%, es decir la mayoría de encuestados no dispone de una tarjeta de crédito, se determina que los microempresarios no están capacitados financiera y económicamente para hacer uso de una tarjeta.

Pregunta 9e. Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (banca móvil) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio

Tabla 27*Uso de banca móvil*

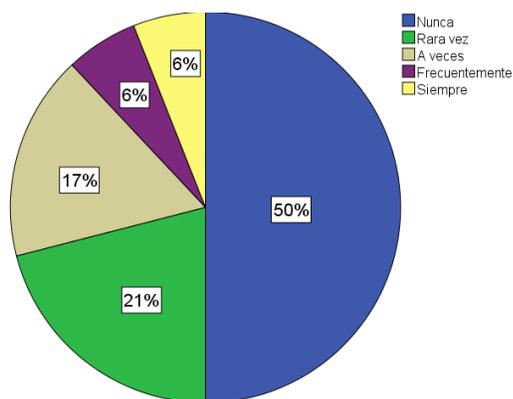
Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	50	0,50	50	0,50	50%
Rara vez	21	0,21	71	0,71	71%
A veces	17	0,17	88	0,88	88%

Frecuentemente	6	0,06	94	0,94	94%
Siempre	6	0,06	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 38

Uso de banca móvil



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: El medio diferente al efectivo menos utilizado por los microempresarios es la banca móvil por lo que el 50% afirma nunca usarlo, el 21% de los encuestados usan la banca móvil rara vez, 17% a veces, un 6% frecuentemente y 6% siempre usan este medio para realizar operaciones relacionadas a su negocio.

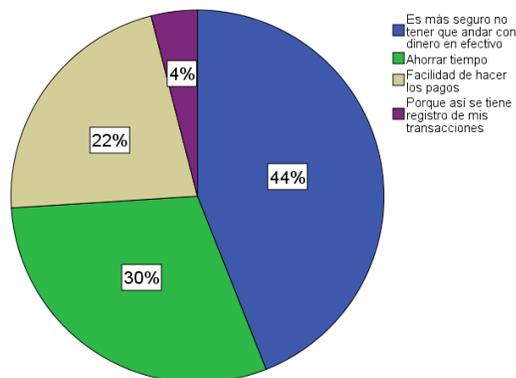
Se conoce que los microempresarios no utilizan la banca móvil debido a la desconfianza de las aplicaciones y exponer a terceros el manejo de su dinero.

Pregunta 10. ¿Cuál es la razón por la que se utiliza otros medios de pago diferentes al efectivo al realizar actividades de su negocio?

Tabla 28*Uso de medios de pago diferentes al efectivo*

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Es más seguro no tener que andar con dinero en efectivo	44	0,44	44	0,44	44%
Ahorrar tiempo	30	0,30	74	0,74	74%
Facilidad de hacer los pagos	22	0,22	96	0,96	96%
Porque así se tiene registro de mis transacciones	4	0,04	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 39*Uso de medios de pago diferentes al efectivo*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada, se determinó que el 44% de los microempresarios prefieren utilizar otro medio de pago diferente al efectivo porque es más seguro, 30% de los encuestados manifiestan que se ahorra tiempo, 22% más fácil para realizar los pagos de su negocio y un 4% afirma que es una alternativa práctica para llevar el registro de sus transacciones.

En los datos evidenciados se denota que los microempresarios prefieren no tener dinero efectivo a la mano por la inseguridad que tiene el país en las calles evitando ser asaltados y además que al realizar transferencias financieras ahorran tiempo y no acuden a una oficina bancaria.

Pregunta 11. ¿Considera que el nivel de ventas de su negocio se incrementa al utilizar medios de pago diferentes al efectivo?

Tabla 29

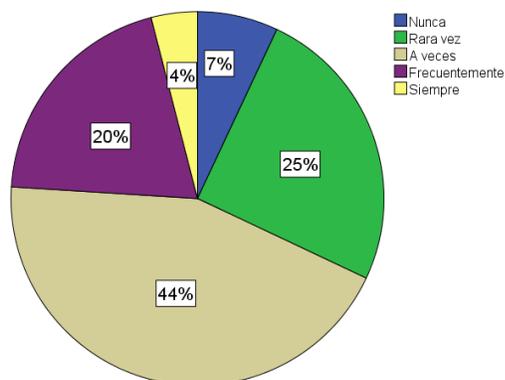
El nivel de ventas aumenta al utilizar medios diferentes al efectivo

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	7	0,07	7	0,07	7%
Rara vez	25	0,25	32	0,32	32%
A veces	44	0,44	76	0,76	76%
Frecuentemente	20	0,20	96	0,96	96%
Siempre	4	0,04	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 40

El nivel de ventas aumenta al utilizar medios diferentes al efectivo



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: Los microempresarios que aceptan otros medios de pago diferentes al efectivo en su negocio, afirman que el 7% nunca ha aumentado su nivel de ventas, 44% de los encuestados manifiesta que a veces se presenta un aumento, un 25% rara vez, 20% frecuentemente y el 4% que siempre se ha acrecentado su nivel de ventas por el empleo de nuevas alternativas de pago.

Debido a su actividad económica, los microempresarios deben implementar la tecnología para elevar su nivel de ventas, porque, varias personas prefieren utilizar tarjetas de crédito o débito.

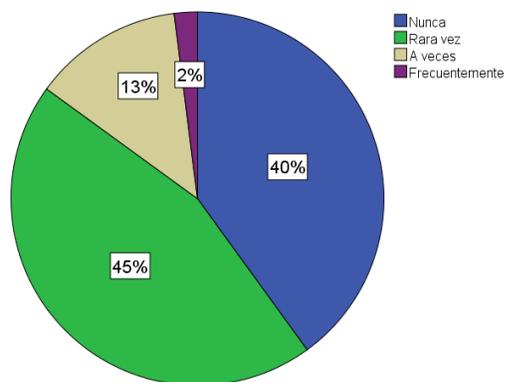
Pregunta 12. En el último año ¿Usted como microempresario se ha beneficiado de algún programa de educación financiera?

Tabla 30

Programas de educación financiera

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f %
Nunca	40	0,40	40	0,40	40%
Rara vez	45	0,45	85	0,85	85%
A veces	13	0,13	98	0,98	98%
Frecuentemente	2	0,02	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 41*Programas de educación financiera*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los 100 encuestados, el 45% aseveran no haber participado de un programa de educación financiera; mientras que el 40% manifiesta que nunca asistieron, el 13% lo ha realizado a veces y solamente el 2% ha asistido a una capacitación.

Se observa que la mayoría de los microempresarios no han sido partícipes de un programa de educación financiera debido al desconocimiento de estos programas porque no han sido convocados por las entidades encargadas.

Pregunta 13. ¿Ha aplicado conocimientos adquiridos en programas de educación financiera para la toma de decisiones financieras de su negocio?

Tabla 31*Conocimientos de educación financiera en la toma de decisiones*

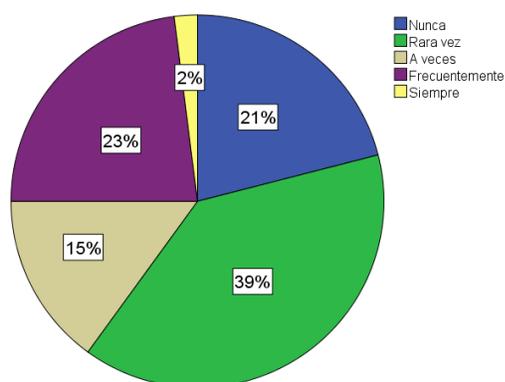
Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f
Nunca	21	0,21,0	21	0,21	21%
Rara vez	39	0,39,0	60	0,60	60%
A veces	15	0,15,0	75	0,75	75%

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f
Frecuentemente	23	0,23,0	98	0,98	98%
Siempre	2	0,02,0	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 42

Conocimientos de educación financiera en la toma de decisiones



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los microempresarios que han asistido a programas de educación financiera, el 21% nunca ha aplicado los conocimientos adquiridos, mientras que el porcentaje restante si han aplicado, pero en diferentes frecuencias, el 39% de los encuestados manifiestan emplear los conocimientos rara vez, el 15% a veces, por otra parte, el 23% usan frecuentemente y únicamente el 2% aplica los conocimientos al momento de tomar decisiones financieras con respecto a su negocio.

Este porcentaje refleja que se debe concientizar a los microempresarios a emplear los conocimientos adquiridos de los programas de educación financiera porque es una información útil que les servirá para el desarrollo económico de sus familias y rentabilidad en sus negocios.

Pregunta 14. En su opinión ¿para qué le beneficia formar parte de un programa de educación financiera?

Tabla 32

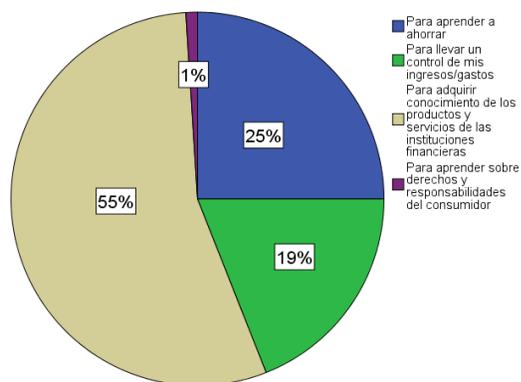
Beneficios de un programa de educación financiera

Categoría	F	Fr	Fa	fra	f
Para aprender a ahorrar	25	0,25	25	0,25	25%
Para llevar un control de mis ingresos/gastos	19	0,19	44	0,44	44%
Para adquirir conocimiento de los productos y servicios de las instituciones financieras	55	0,55	99	0,99	99%
Para aprender sobre derechos y responsabilidades del consumidor	1	0,01	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 43

Beneficios de un programa de educación financiera



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: Los microempresarios que asistieron a los programas de educación financiera, el 55% menciona que las charlas les permiten adquirir conocimiento de los productos y servicios que ofertan las instituciones financieras, 25% enfatiza la importancia del ahorro, otro conocimiento que adquieren es el control de los ingresos y gastos con un 19% y con tan sólo 1% hacen referencia a los derechos y responsabilidades del consumidor.

A los microempresarios les beneficia participar en los programas de educación financiera porque en base a la información impartida sobre temas financieros y en especial la cultura financiera les enseña a distribuir de mejor manera sus ganancias, ahorros para un mejor bienestar y calidad de vida en los hogares de la población en general.

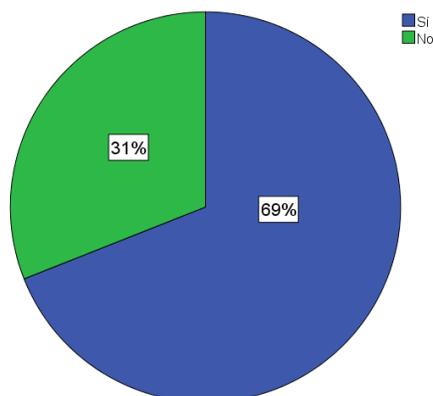
Pregunta 15. ¿En el último año, su negocio ha tenido rentabilidad?

Tabla 33

Rentabilidad

Categoría	F	Fr	Fa	Fra	F
Sí	69	0,69	69	0,69	69%
No	31	0,31	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 44*Rentabilidad*

Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: De los 100 microempresarios encuestados, el 69% afirma que si han tenido rentabilidad en sus negocios mientras que el 31% no ha tenido el rendimiento esperado.

En base a estos resultados se conoce que las personas han logrado obtener rentabilidad en sus negocios porque han implementado nuevas estrategias para incrementar sus ventas por la crisis sanitaria Covid-19 han ampliado sus negocios con las medidas de seguridad apropiadas de sus clientes y han brindado confianza para que realicen sus compras.

Pregunta 16. En el último año, ¿Cuál es el margen de utilidad estimado en su negocio?

Tabla 34*Margen de utilidad*

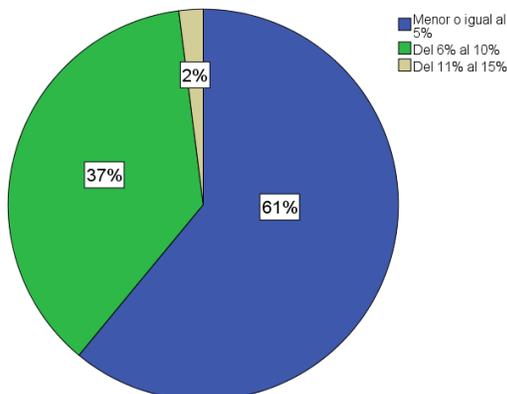
Categoría	F	Fr	Fa	Fra	f
Menor o igual al 5%	61	0,61	61	0,61	61%
Del 6% al 10%	37	0,37	98	0,98	98%

Del 11% al 15%	2	0,02	100	1,00	100%
Total	100	1,00			

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Figura 45

Margen de utilidad



Nota: La gráfica muestra los resultados porcentuales de la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación: El 61% de los encuestados afirma que han tenido una rentabilidad menor o igual al 5% y esto se debe a la crisis sanitaria Covid-19 que ha afectado la economía de las personas mientras que el 37% posee un rendimiento del 6% al 10% porque han sido negocios que surten productos de primera necesidad, sector agrícola que han reflejado mayores ventas en el último año.

4.3 Confiabilidad del instrumento

Para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta es importante determinar su consistencia, es por ello que se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach dado que “asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor de alfa a uno mayor es la consistencia interna de los ítems analizados” (Lao Li & Takakuwa, 2016). La evaluación de los rangos del coeficiente se presenta en la Tabla 35:

Tabla 35*Evaluación Alfa de Cronbach*

Rango	Criterio
0,81-1,00	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,001-0,20	Muy baja

Nota: La tabla indica los rangos y criterios para determinar el valor del Alfa de Cronbach. Recuperado de Lao Li y Takakuwa (2016).

En la tabla 39 el coeficiente Alfa de Cronbach muestra una consistencia muy alta entre los ítems de las dimensiones obtenidas en el modelo, los resultados obtenidos fueron: para la dimensión 1 de 0,981 y para la segunda dimensión 0,968.

En la Tabla 36 se presentan códigos que han sido asignados de acuerdo a las preguntas de la encuesta aplicada, mismas que servirán para el análisis estadístico.

Tabla 36*Códigos de preguntas realizadas en la encuesta*

Ítem	Descripción
<i>Inclusión Financiera</i>	
Acceso	
A1	¿Accede usted a las oficinas bancarias para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?
A2	¿Accede usted a las cooperativas de ahorro y crédito para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?

Ítem	Descripción
A3	¿Accede usted a los cajeros automáticos para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?
A4	¿Accede usted a los corresponsales bancarios digitales (banca web) para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?
A5	¿Accede usted a los corresponsales no bancarios (banco del barrio) para realizar transacciones financieras relacionadas con su negocio?
Uso	
U1	En el último año ¿Usted ha utilizado una cuenta bancaria en el sistema financiero?
U2	¿Destina usted parte de los ingresos obtenidos en su negocio para ahorrar en el sistema financiero ecuatoriano?
U3	En el último año usted ¿Ha solicitado operaciones de crédito para su negocio en el sistema financiero?
U4	Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (cheque) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio
U5	Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (transferencia bancaria) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio
U6	Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (Tarjeta de débito) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio

Ítem	Descripción
U7	Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (tarjeta de crédito) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio
U8	Señale el uso de los medios diferentes al efectivo (banca móvil) con los que usted realiza operaciones relacionadas a su negocio
Calidad	
C1	En el último año ¿Usted como microempresario se ha beneficiado de algún programa de educación financiera?
C2	¿Ha aplicado conocimientos adquiridos en programas de educación financiera para la toma de decisiones financieras de su negocio??
C3	En su opinión, ¿para qué le beneficia formar parte de un programa de educación financiera?
Bienestar	
B1	¿Por qué razón cree usted se dificulta el acceso a una cuenta en el sistema financiero?
B2	Si usted no utiliza el sistema financiero para ahorrar el dinero de su negocio, ¿De qué forma ahorra su dinero?
B3	¿Por qué razón considera usted, que las personas no tienen crédito en una entidad financiera?
B4	¿Cuál es la razón por la que se utiliza otros medios de pago diferentes al efectivo al realizar actividades de su negocio?
Desempeño Financiero	
D1	Considera que el ahorro y crédito en el sistema financiero le ha permitido incrementar el desarrollo financiero de su negocio.

Ítem	Descripción
D2	Considera que el nivel de ventas de su negocio se incrementa al utilizar medios de pago diferentes al efectivo.
D3	En el último año, ¿su negocio ha tenido rentabilidad?
D4	En el último año, ¿Cuál es el margen de utilidad estimado en su negocio?

Nota: La tabla muestra los códigos asignados a las preguntas de la encuesta.

4.4 Análisis de correspondencia múltiple

Se aplicó el análisis de correspondencia múltiple en el programa estadístico SPSS para la reducción de dimensiones con escalamiento óptimo. En la Tabla 37 se observa el procesamiento de 100 casos activos válidos de estudio, sin encontrar valores perdidos ni suplementarios.

Tabla 37

Resumen del procesamiento de los casos

Casos activos válidos	100
Casos activos con valores perdidos	0
Casos suplementarios	0
Total	100
Casos usados en el análisis	100

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos sobre los casos válidos, perdidos o complementarios que se usan en el modelo.

La Tabla 38 muestra el número de iteraciones necesarias para llegar a una solución óptima en el modelo aplicado, en este caso de estudio se ha detenido el proceso de iteración debido a que ha alcanzado el valor adecuado sobre la prueba para

la convergencia de los datos en el paso 47, dado que después de este paso el incremento de la varianza deja de ser significativo. En el modelo el valor óptimo de la varianza se representa en un 30,691%.

Tabla 38

Historial de iteraciones

Número de iteraciones	Varianza explicada		Pérdida
	Total	Incremento	
47 ^a	30,691392	0,000010	86,308608

Nota: a. Se ha detenido el proceso de iteración debido a que se ha alcanzado el valor de la prueba para la convergencia.

El resumen del modelo permite analizar la importancia y proporción de información de cada dimensión obtenida en este análisis. En la Tabla 39 se observa que las variables se agrupan en dos dimensiones: la primera representa el 59,238% de la inercia total con una varianza de 31,071%, mientras que la segunda dimensión un 40,762% en relación a una varianza del 21,393%; de acuerdo a estos resultados la dimensión que tiene mayor poder explicativo en el modelo es la primera dimensión.

El coeficiente Alfa de Cronbach muestra una correlación muy alta entre ambas dimensiones porque sus resultados son superiores a 0,950; demostrando que existe una relación directa entre este coeficiente y la inercia.

Tabla 39

Resumen del modelo

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza explicada			
		Total Autovalores	Inercia	% total inercia	% de la varianza
1	0,981	36,353	0,311	59,238	31,071

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza explicada			
		Total Autovalores	Inercia	% total inercia	% de la varianza
2	0,968	25,030	0,214	40,762	21,393
Total		61,383	0,525	100	
Media	0,976 ^a	30,691	0,262		26,232

Nota: a. El Alfa de Cronbach Promedio está basada en los auto valores promedio.

Además se muestra la agrupación de los pasos en dos dimensiones.

Para determinar la correlación que existe entre cada variable se analiza una matriz de correlaciones en base a las variables transformadas como se observa en la Tabla 40. Estos resultados son agrupados por dimensiones en la Tabla 41 de manera que se pueda identificar las variables que representan mayor significancia para cada una de ellas.

Tabla 40

Variables transformadas de correlaciones

	U1	B1	U2	B2	U3	B3	D1	B4	D2	C1	C2	C3	D3	D4	A1	A2	A3	A4	A5	U4	U5	U6	U7	U8
U1	1,00	0,33	0,58	0,13	0,42	0,14	0,57	0,12	0,52	0,14	0,32	0,18	0,28	0,27	0,44	0,39	0,36	0,21	0,59	0,25	0,37	0,18	0,25	0,34
B1	0,33	1,00	0,25	0,05	0,02	0,15	0,33	0,14	0,30	0,12	0,23	0,03	0,12	0,00	0,37	0,10	0,36	0,09	0,41	0,01	0,24	0,19	0,18	0,09
U2	0,58	0,25	1,00	0,22	0,38	0,17	0,64	0,29	0,56	0,25	0,31	0,06	0,26	0,39	0,38	0,40	0,28	0,28	0,38	0,35	0,46	0,30	0,35	0,21
B2	0,13	0,05	0,22	1,00	0,37	-0,01	0,20	0,23	0,26	0,04	0,02	0,25	0,03	0,19	0,11	0,33	0,21	0,24	0,17	0,10	0,17	0,38	0,31	0,25
U3	0,42	0,02	0,38	0,37	1,00	0,17	0,44	0,21	0,47	0,13	0,12	0,05	0,24	0,44	0,35	0,46	0,28	0,21	0,31	0,31	0,26	0,48	0,58	0,28
B3	0,14	0,15	0,17	-0,01	0,17	1,00	0,17	0,20	0,04	0,15	0,16	-0,13	0,11	0,22	0,12	0,19	0,14	0,22	0,12	0,25	0,10	0,21	0,28	0,05
D1	0,57	0,33	0,64	0,20	0,44	0,17	1,00	0,36	0,60	0,19	0,32	0,24	0,15	0,22	0,47	0,43	0,48	0,17	0,51	0,18	0,49	0,40	0,45	0,41
B4	0,12	0,14	0,29	0,23	0,21	0,20	0,36	1,00	0,16	-0,07	-0,01	-0,02	0,05	0,01	0,10	0,25	0,05	-0,01	0,14	-0,09	0,07	0,39	0,37	0,12
D2	0,52	0,30	0,56	0,26	0,47	0,04	0,60	0,16	1,00	0,37	0,30	0,26	0,37	0,33	0,60	0,48	0,44	0,08	0,43	0,19	0,35	0,40	0,41	0,23
C1	0,14	0,12	0,25	0,04	0,13	0,15	0,19	-0,07	0,37	1,00	0,58	0,03	0,33	0,14	0,30	0,13	0,25	0,02	0,19	0,18	0,19	0,11	0,21	0,02
C2	0,32	0,23	0,31	0,02	0,12	0,16	0,32	-0,01	0,30	0,58	1,00	0,05	0,09	0,09	0,35	0,19	0,28	-0,00	0,37	0,15	0,25	0,14	0,14	0,23
C3	0,18	0,03	0,06	0,25	0,05	-0,13	0,24	-0,02	0,26	0,03	0,05	1,00	-0,01	-0,02	0,16	0,16	0,37	0,03	0,22	0,03	0,15	0,12	0,07	0,11
D3	0,28	0,12	0,26	0,03	0,24	0,11	0,15	0,05	0,37	0,33	0,09	-0,01	1,00	0,41	0,29	0,01	0,16	0,19	0,10	0,19	0,08	0,11	0,23	0,15
D4	0,27	0,00	0,39	0,19	0,44	0,22	0,22	0,01	0,33	0,14	0,09	-0,02	0,41	1,00	0,19	0,22	0,18	0,30	0,07	0,50	0,27	0,23	0,34	0,32
A1	0,44	0,37	0,38	0,11	0,35	0,12	0,47	0,10	0,60	0,30	0,35	0,16	0,29	0,19	1,00	0,40	0,52	0,10	0,53	0,15	0,32	0,32	0,30	0,16
A2	0,39	0,10	0,40	0,33	0,46	0,19	0,43	0,25	0,48	0,13	0,19	0,16	0,01	0,22	0,40	1,00	0,35	0,08	0,32	0,13	0,30	0,50	0,46	0,25
A3	0,36	0,36	0,28	0,21	0,28	0,14	0,48	0,05	0,44	0,25	0,28	0,37	0,16	0,18	0,52	0,35	1,00	0,16	0,63	0,15	0,38	0,51	0,43	0,27
A4	0,21	0,09	0,28	0,24	0,21	0,22	0,17	-0,01	0,08	0,02	-0,00	0,03	0,19	0,30	0,10	0,08	0,16	1,00	0,11	0,54	0,44	0,17	0,27	0,50
A5	0,59	0,41	0,38	0,17	0,31	0,12	0,51	0,14	0,43	0,19	0,37	0,22	0,10	0,07	0,53	0,32	0,63	0,11	1,00	0,08	0,39	0,38	0,34	0,23
U4	0,25	0,01	0,35	0,10	0,31	0,25	0,18	-0,09	0,19	0,18	0,15	0,03	0,19	0,50	0,15	0,13	0,15	0,54	0,08	1,00	0,25	0,07	0,22	0,37
U5	0,37	0,24	0,46	0,17	0,26	0,10	0,49	0,07	0,35	0,19	0,25	0,15	0,08	0,27	0,32	0,30	0,38	0,44	0,39	0,25	1,00	0,31	0,38	0,37
U6	0,18	0,19	0,30	0,38	0,48	0,21	0,40	0,39	0,40	0,11	0,14	0,12	0,11	0,23	0,32	0,50	0,51	0,17	0,38	0,07	0,31	1,00	0,83	0,27
U7	0,25	0,18	0,35	0,31	0,58	0,28	0,45	0,37	0,41	0,21	0,14	0,07	0,23	0,34	0,30	0,46	0,43	0,27	0,34	0,22	0,38	0,83	1,00	0,38
U8	0,34	0,09	0,21	0,25	0,28	0,05	0,41	0,12	0,23	0,02	0,23	0,11	0,15	0,32	0,16	0,25	0,27	0,50	0,23	0,37	0,37	0,27	0,38	1,00

Tabla 41*Medidas de discriminación*

	Ponderación de la variable	Dimensión		Media
		1	2	
U1	5	0,465	0,492	0,479
B1	5	0,162	0,167	0,165
U2	5	0,497	0,606	0,551
B2	5	0,160	0,178	0,169
U3	5	0,421	0,327	0,374
B3	5	0,086	0,075	0,081
D1	5	0,600	0,365	0,482
B4	5	0,099	0,163	0,131
D2	5	0,551	0,273	0,412
C1	5	0,133	0,031	0,082
C2	5	0,195	0,099	0,147
C3	5	0,065	0,031	0,048
D3	2	0,113	0,001	0,057
D4	5	0,224	0,217	0,221
A1	5	0,425	0,259	0,342
A2	5	0,389	0,134	0,262
A3	5	0,444	0,243	0,343
A4	5	0,149	0,123	0,136
A5	5	0,440	0,279	0,360
U4	5	0,162	0,193	0,178
U5	5	0,377	0,271	0,324

	Ponderación de la variable	Dimensión		Media
		1	2	
U6	5	0,427	0,067	0,247
U7	5	0,492	0,210	0,351
U8	5	0,260	0,203	0,232
Total activo^a		36,353	25,030	30,691
% de la varianza		31,071	21,393	26,232

Nota: a. Las ponderaciones de las variables están incorporadas en los estadísticos de Total activo.

Las medidas de discriminación muestran las variables que conforman cada dimensión y su ponderación, en el presente estudio se ha determinado un valor de 5 porque las categorías tienen 5 alternativas de respuesta y están representadas por su media, salvo el caso de la variable D3 que se asignó una ponderación de 2.

Los resultados que detalla la Tabla 41 ayudan a determinar cuáles son las variables que tienen mayor capacidad explicativa en cada dimensión tomando como referencia el valor más alto por categoría, es así que las variables U1, U2, U3, D1, D2, A1, A3, A5, U6 y U7 influyen en la primera dimensión; mientras que la segunda dimensión se conforma por U1, U2, U3 y D1.

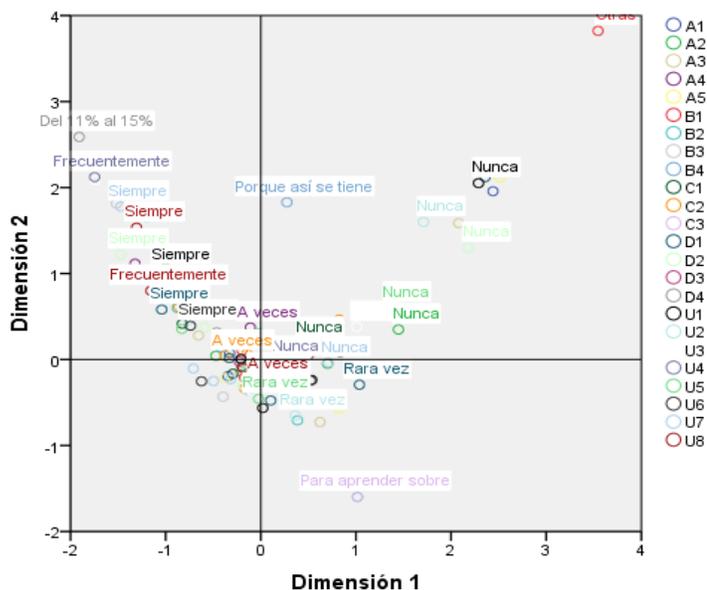
El diagrama conjunto de puntos de categorías o mapa de correspondencias agrupa a todas las variables que se han utilizado en este análisis. Para interpretar esta figura se buscan patrones, grupos de categorías o se analiza la cercanía o lejanía de las variables con el origen. En la distribución de cada eje (tiene sentido especialmente si se comprueba que los ejes son explicativos y cuáles variables se relacionan más), por lo tanto, se debe analizar en qué cuadrante se encuentra cada variable.

Es importante recalcar que la interpretación de las dimensiones depende de la capacidad explicativa (inerencia) de cada una.

En la Figura 46 se observa la relación que existe entre las categorías y se identifica las preguntas que están más próximas a las dimensiones donde se determina que es el uso a cuentas bancarias, ahorro en el sistema financiero, créditos, medios de pago, el acceso a entidades bancarias, corresponsales bancarios y no bancarios, el desempeño se refiere al margen de utilidad y rentabilidad.

Figura 46

Diagrama de conjunto de puntos de categorías

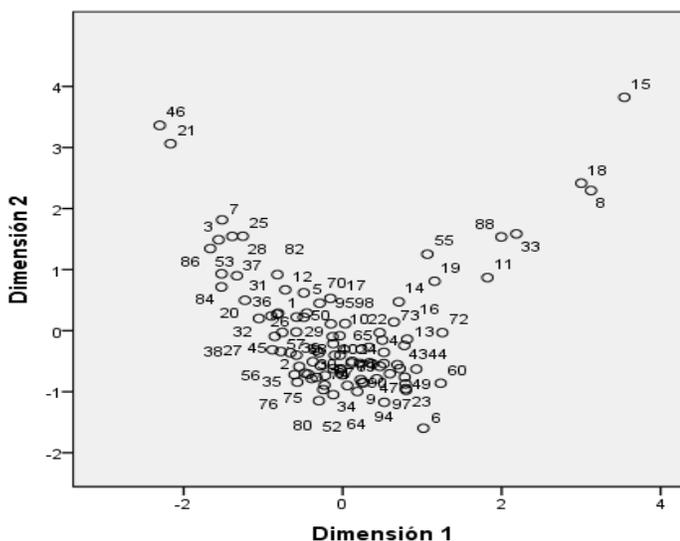


Nota: En la figura se observan los datos representados en un diagrama de puntos, siendo los más cercanos los que mayor relación entre ellos presentan.

En la Figura 47 se observan los puntos de objetos que se representan de acuerdo a la selección de las variables que son destinadas a cada dimensión y se proyectan en diagramas de dispersión con un nivel de escalamiento ordinal.

Figura 47

Puntos de objeto etiquetados mediante Número de caso



Nota: En la figura se observan los datos representados por el número de casos en un diagrama de puntos, mostrando la relación que entre ellos presentan.

En la Tabla 42 se realizó la reducción de variables que no tienen un nivel significativo alto y se ha asignado a cada dimensión los factores que poseen mayor peso, dando como resultado que en la primera dimensión se encuentran 10 variables que son: U3, U5, D1, D2, A1, A2, A3, A5, U6 y U7 y en la segunda dimensión dos variables conformadas por U1 y U2.

Tabla 42

Medidas de discriminación reducida

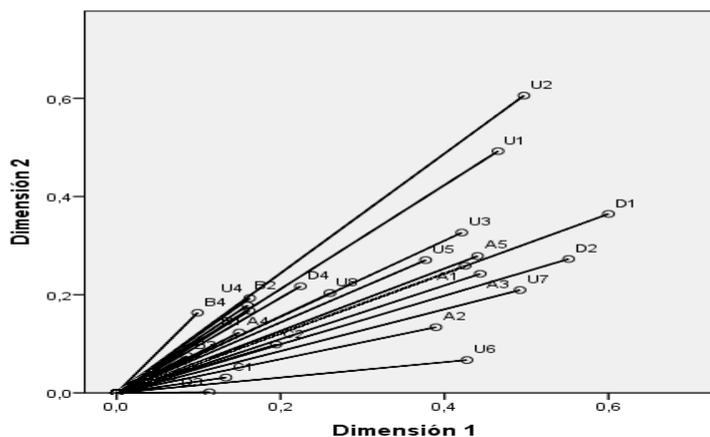
	Ponderación de la variable	Dimensión		Media
		1	2	
U1	5	0,465	0,492	0,479
U2	5	0,497	0,606	0,551
U3	5	0,421	0,327	0,374
D1	5	0,600	0,365	0,482

	Ponderación de la variable	Dimensión		Media
		1	2	
D2	5	0,551	0,273	0,412
A1	5	0,425	0,259	0,342
A2	5	0,389	0,134	0,262
A3	5	0,444	0,243	0,343
A5	5	0,440	0,279	0,360
U5	5	0,377	0,271	0,324
U6	5	0,427	0,067	0,247
U7	5	0,492	0,210	0,351

Nota: En la tabla se muestra las medidas de discriminación reducida, en base a las medidas de mayor correlación en cada dimensión.

En la Figura 48 por medio de las medidas discriminantes se puede determinar que existe una correlación entre las dimensiones, mismas que representan a la variable independiente (inclusión financiera) y la variable dependiente (desempeño financiero) de acuerdo a su valor de significancia.

En base a los resultados obtenidos las variables que representan correlación entre la inclusión financiera y el desempeño financiero hacen referencia a las operaciones de ahorro y crédito realizadas en las entidades del sistema financiero, el uso de cuentas bancarias, tarjetas de débito y crédito, el acceso a cajeros automáticos y corresponsales no bancarios (banco del barrio), mismas que se abarcan en los códigos U1, U2, U3, U5, D1, D2, A1, A2, A3, A5, U6 y U7. Estas variables demuestran que la inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los microempresarios de la parroquia de Alóag.

Figura 48*Medidas discriminantes*

Nota: En la figura se muestra las medidas discriminantes, en base a las variables de mayor correlación en cada dimensión.

4.5 Comprobación de hipótesis

Se utilizó el programa estadístico SPSS que por medio de los datos obtenidos se realizó un cruce determinando la relación entre la variable independiente y dependiente a través de la respuesta de dos preguntas de la encuesta aplicada a los microempresarios de la parroquia de Alóag en el cantón Mejía. Se debe considerar que la hipótesis es la parte principal de la investigación porque refleja la relación entre la teoría y la realidad del estudio, es así que ésta comprobación permitirá definir su veracidad o falsedad.

4.5.1 Variables de la investigación

- **Variable independiente:** Inclusión Financiera
- **Variable dependiente:** Desempeño Financiero

4.5.2 Planteamiento de hipótesis

- **Hipótesis alternativa (Hi):** La inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE en la parroquia Alóag del cantón Mejía.

- **Hipótesis Nula (Ho):** La inclusión financiera no incide en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE en la parroquia Alóag del cantón Mejía.

4.5.3 Establecimiento del nivel de significancia

Para el resultado de la investigación se empleó un nivel de significancia del 5% (0,05) con un nivel de confianza del 95% (0,95). Para la comprobación de la hipótesis se realizaron tablas cruzadas en el programa SPSS y se procedió a realizar el cruce de variables para el rechazo o aceptación de la hipótesis nula.

Cruce 1: Análisis de la utilización de una cuenta bancaria en el sistema financiero de acuerdo a la incidencia de la rentabilidad en el negocio.

a. Determinación del estadístico Chi – cuadrado.

Tabla 43

Cruce 1: Uso del sistema financiero SPSS

1. En el último año ¿usted ha utilizado una cuenta bancaria en el sistema financiero?		15. ¿En el último año, su negocio ha tenido rentabilidad?		Total
		Sí	No	
Nunca	Recuento	1	4	5
	Frecuencia esperada	3,5	1,6	5,0
Rara vez	Recuento	8	7	15
	Frecuencia esperada	10,4	4,7	15,0
A veces	Recuento	26	12	38
	Frecuencia esperada	26,2	11,8	38,0
Frecuente	Recuento	23	5	28
	Frecuencia esperada	19,3	8,7	28,0
Siempre	Recuento	11	3	14

1. En el último año ¿usted ha utilizado una cuenta bancaria en el sistema financiero?		15. ¿En el último año, su negocio ha tenido rentabilidad?		Total
		Sí	No	
	Frecuencia esperada	9,7	4,3	14,0
Total	Recuento	69	31	100
	Frecuencia esperada	69,0	31,0	100,0

Nota: La tabla muestra el cruce entre dos preguntas clave sobre el uso del sistema financiero para saber la correlación que existe para la comprobación de la hipótesis.

Tabla 44

Prueba Chi-cuadrado. Cruce 1 SPSS

	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,200^a	4	0,037
Razón de verosimilitudes	9,866	4	0,043
Asociación lineal por lineal	7,837	1	0,005
N de casos válidos	100		

Nota: a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,55.

b. Distribución Chi – cuadrado teórico.

Tabla 45

Tabla de distribución de Chi-cuadrado. Cruce 1

gl	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8425	2,7055	2,0722	1,6424

gl	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,317	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837	13,288	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872	14,5339	13,442

Nota: La tabla muestra el resultado del cruce de Chi-cuadrado teórico en el análisis de la comprobación de la hipótesis.

Los datos obtenidos anteriormente son los siguientes: $gl= 4$ y el nivel de significancia = 0,05 se identifica un valor de chi - cuadrado teórico (X_t^2) de 9,4877.

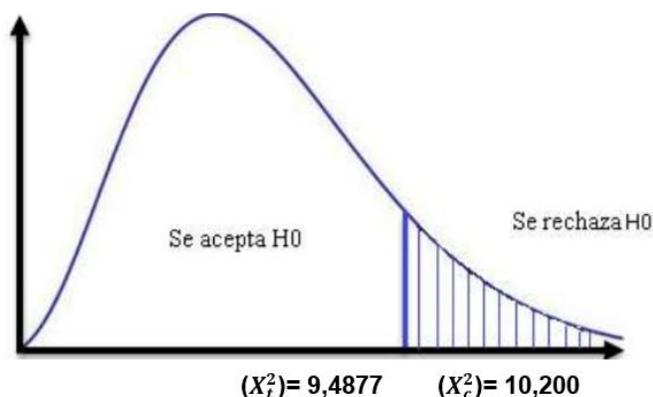
c. Comparar chi – cuadrado con chi- cuadrado teórico.

- Chi-cuadrado calculado (X_c^2)= 10,200
- Chi-cuadrado teórico (X_t^2)= 9,4877

d. Zona de aceptación de hipótesis.

Figura 49

Curva chi- cuadrado. Cruce 1



Nota: La figura muestra el resultado del cruce de chi-cuadrado teórico y chi-cuadrado calculado en el análisis de la comprobación de la hipótesis.

Regla de decisión.

- **Ho:** Si $X_c^2 \leq X$
- **Hi:** Si $X_c^2 > X$

e. Decisión estadística

Al realizar el análisis estadístico, se determinó el valor de Chi-cuadrado de 10,200 donde se usó 4 grados de libertad y el nivel de significancia del 5%, también se determinó el valor Chi-cuadrado teórico de 9,4877 al ser menor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (Ho) aceptando la hipótesis alternativa (Hi).

Por lo tanto, se afirma que las variables tienen una relación significativa y se concluye que la inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE en la parroquia Alóag del cantón Mejía.

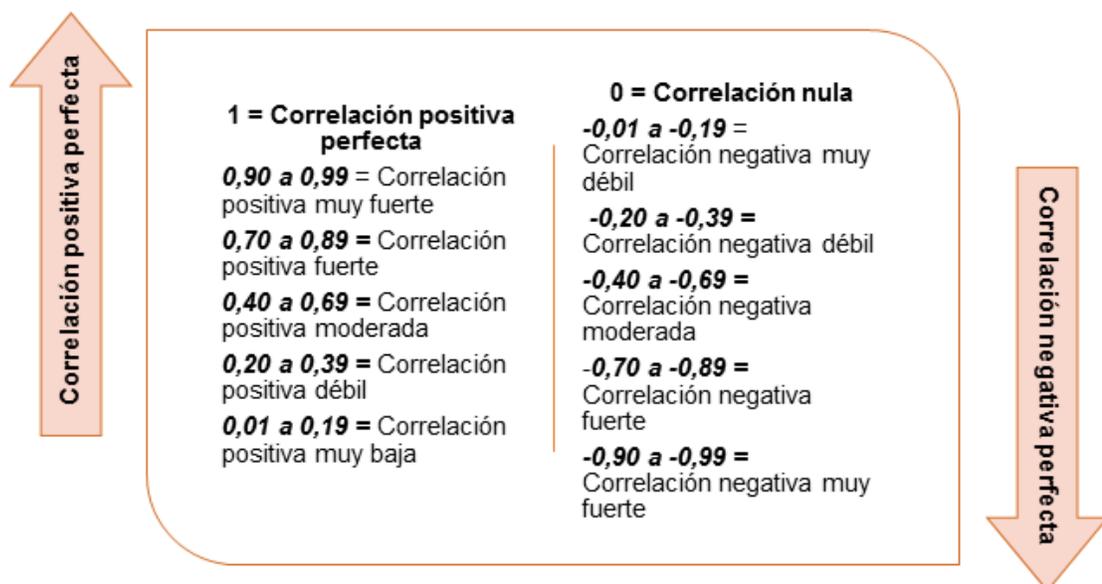
4.5.4 Análisis de correlación

Restrepo y González (2007) determinan que si el “coeficiente (p) es positivo la relación es directa entre las variables mientras que si p es negativo la relación es inversa y si p es igual a cero las dos variables son independientes”. (p.185).

En la Figura 48 se detallan los valores que pueden adoptar p y las interpretaciones de los resultados que arroje el coeficiente de Pearson.

Figura 50

Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson



Nota: La figura muestra los parámetros de interpretación de correlación de la prueba de Pearson. Tomado de Cuella et al. (2018)

En la Tabla 46 se observa la matriz de correlación entre las variables de investigación, para realizar el análisis se toman los resultados más significativos y así determinar la relación entre los códigos asignados a cada pregunta en base al coeficiente de Pearson y definir la correlación que existe en cada variable.

Tabla 46*Correlación inclusión financiera y desempeño financiero*

	A1	A2	A3	A5	U6	U7	U1	U2	U3	U5	D1	D2	D3
A1	1,000	-0,048	0,299**	0,380**	-0,142	0,002	0,379**	0,137	0,080	0,175	0,199*	0,226*	-0,197*
A2	-0,048	1,000	0,332**	0,262**	0,494**	0,485**	0,424**	0,414**	0,493**	0,229*	0,419**	0,403**	-0,023
A3	0,299**	0,332**	1,000	0,597**	0,525**	0,444**	0,333**	0,262**	0,257**	0,287**	0,491**	0,389**	-0,091
A5	0,380**	0,262**	0,597**	1,000	0,450**	0,382**	0,304**	0,183	0,276**	0,136	0,456**	0,304**	0,003
U6	-0,142	0,494**	0,525**	0,450**	1,000	0,749**	0,148	0,286**	0,509**	0,230*	0,408**	0,392**	-0,103
U7	0,002	0,485**	0,444**	0,382**	0,749**	1,000	0,210*	0,353**	0,576**	0,284**	0,447**	0,393**	-,0212*
U1	0,379**	0,424**	0,333**	0,304**	0,148	0,210*	1,000	0,593**	0,428**	0,340**	0,488**	0,525**	-0,281*
U2	0,137	0,414**	0,262**	0,183	0,286**	0,353**	0,593**	1,000	0,445**	0,450**	0,554**	0,577**	-0,270*
U3	0,080	0,493**	0,257**	0,276**	0,509**	0,576**	0,428**	0,445**	1,000	0,238*	0,452**	0,514**	-0,224*
U5	0,175	0,229*	0,287**	0,136	0,230*	0,284**	0,340**	0,450**	0,238*	1,000	0,414**	0,283**	-0,096
D1	0,199*	0,419**	0,491**	0,456**	0,408**	0,447**	0,488**	0,554**	0,452**	0,414**	1,000	0,535**	-0,133
D2	0,226*	0,403**	0,389**	0,304**	0,392**	0,393**	0,525**	0,577**	0,514**	0,283**	0,535**	1,000	-0,383*
D3	-0,197	-0,023	-0,091	0,003	-0,103	-0,212*	-0,281*	-0,270*	-0,224*	-0,096	-0,133	-0,383*	1,000

Nota: La figura muestra la correlación de Pearson de las variables que mayor correlación presentan en el estudio. **. La

correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Para fortalecer el análisis de la comprobación de la hipótesis en base a la Tabla 46 se determina que si existe correlación entre las variables de inclusión y desempeño financiero, en base a estos resultados se considera mencionar la correlación positiva fuerte entre las siguientes variables de acceso y uso con respecto al desempeño financiero de la siguiente manera: a mayor uso de una cuenta bancaria, tarjetas de débito o crédito, transferencias bancarias cuando se ahorre o solicite una operación de crédito en especial en el acceso a cooperativas de ahorro y crédito, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios (banco del barrio) existe un mayor nivel de desempeño financiero.

También las variables de acceso a cooperativas de ahorro y crédito, el uso de una cuenta bancaria, el ahorro y al solicitar operaciones de crédito en el sistema financiero se produce un incremento del nivel de ventas lo que se traduce en un mayor desempeño financiero.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Guía interactiva de Inclusión Financiera sobre mecanismos digitales para los microempresarios acogidos al RISE de la parroquia Alóag cantón Mejía.

5.2 Antecedentes de la propuesta

En la actualidad los temas relacionados con inclusión financiera y desempeño financiero resultan de gran importancia para los pequeños empresarios en el país, debido a que son un pilar fundamental en el desarrollo económico y social de la población.

En nuestro país el tema de inclusión financiera presenta debilidades ya que no ha sido tratado a plenitud porque la población carece de conocimientos sobre los productos y servicios que oferta el sistema financiero, afectando de esta manera a diversos sectores de la sociedad. Las personas que han tenido la necesidad de iniciar y llevar adelante un negocio requieren de recursos y capacitaciones que ayuden a la toma de decisiones financieras.

Por medio de la aplicación de la encuesta se fundamenta que los microempresarios si bien acceden al sistema financiero, no está potencializado el uso de canales electrónicos.

5.3 Justificación de la propuesta

El presente proyecto tiene como propuesta la elaboración de una Guía interactiva en base a conocimientos sobre inclusión financiera que ayude como instrucción a los microempresarios con el propósito de fortalecer el manejo financiero de sus negocios aumentando su rentabilidad, a través de la generación de habilidades en las diferentes áreas estratégicas como finanzas personales, ahorro e inversión, acceso y uso de productos y servicios financieros.

Para socializar esta propuesta se requiere crear una página web donde la Guía estará disponible para los microempresarios de la parroquia de Alóag y población en general.

5.4 Objetivo de la propuesta

Proporcionar conocimientos sobre el acceso y uso de canales electrónicos para elevar el nivel de inclusión financiera a los microempresarios acogidos al RISE de la parroquia Alóag cantón Mejía y se mejore el desempeño en sus negocios.

5.5 Fundamentación de la propuesta

Las personas en su vida cotidiana se han encontrado en situaciones donde necesitan tomar decisiones financieras acerca de sus finanzas personales o negocios para las cuales no se encuentran preparadas. ¿Qué es el ahorro y donde puedo adquirir un crédito? ¿Cómo puedo usar la banca web o banca móvil?, ¿Es necesario invertir mi dinero?, ¿Es segura esta entidad financiera?; Son dudas que se generan constantemente en las actividades de los microempresarios, es por esta razón que se debe potencializar la educación financiera y el uso de canales electrónicos para que los microempresarios puede obtener mayores beneficios con enfoques en el ahorro, gestionar de mejor manera los recursos y así elevar el nivel de inclusión financiera.

5.6 Metodología de la propuesta

Esta guía ha sido diseñada y estructurada para que todas las personas, en especial los microempresarios accedan a conceptos básicos de finanzas (ahorro, inversión, acceso y uso de productos y servicios financieros), actividades de aprendizaje que ayuden a reforzar la comprensión de los contenidos y ejemplos impartidos en cada módulo que a futuro les permita tomar mejores decisiones en su día a día.

La presente guía está conformada por 4 módulos con las siguientes secciones para una mejor comprensión:

- **Objetivo y aprendizaje esperado:** lo que se pretende lograr con la guía

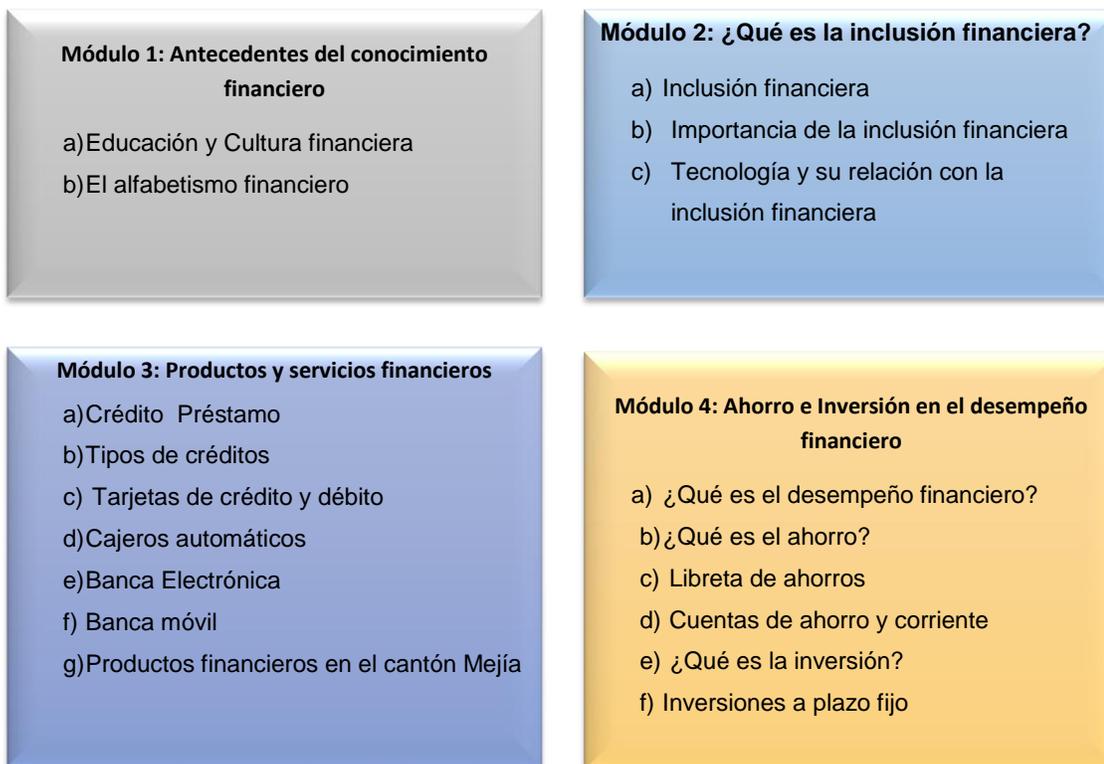
- **Conceptos:** definiciones de términos financieros para lograr una mejor inclusión financiera y el uso de los recursos.
- **Ejemplos:** como beneficia el uso de productos o servicios financieros en el desempeño de las actividades de los contribuyentes

5.7 Contenido de la propuesta

La inclusión es un tema que adquiere mayor importancia para las finanzas personales y mejorar el desempeño económico de la población, en especial para los microempresarios y emprendedores. La guía está diseñada para generar mayor conocimiento de términos financieros y se encuentra dividida en cuatro módulos:

Figura 51

Módulos de la propuesta



5.7.1 Módulo 1: Antecedentes del conocimiento financiero

- **Objetivo**

Conocer la relación entre educación, cultura financiera y los beneficios que generan a los microempresarios

- **Aprendizaje esperado**

Identificar la importancia y características de una cultura financiera

- a. **Educación y Cultura financiera.**

- Conceptos**

- ❖ Educación financiera: Para Guerra (s/f): “Es el proceso por el que los consumidores financieros mejoran la comprensión de los productos financieros, sus conceptos y riesgos, adquirieren mayor conciencia de los riesgos para tomar decisiones acertadas”.

- ❖ Cultura Financiera: se define como “las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida” (Gómez, Gobierno de México, 2014, p. 3).

La relación entre educación y cultura financiera es que tienen características semejantes porque una es consecuencia de otra, es decir que si se desea una óptima cultura financiera se requiere una adecuada educación basada en conocimiento y habilidades financieras, esto es fundamental para que las personas tomen acertadas decisiones financieras y a futuro obtengan beneficios económicos y financieros, por tal razón es importante el adecuado manejo de productos y servicios financieros.

- b. **El alfabetismo financiero.**

- Concepto:**

- ❖ Alfabetismo financiero: De acuerdo a OCDE (2015): “es el conocimiento de conceptos financieros y habilidades con la finalidad de tener decisiones efectivas en

relación al manejo de dinero, para mejorar el bienestar financiero de los individuos y la sociedad para permitirles su participación en la vida económica”.

Es importante tener conocimientos acerca de finanzas desde la infancia para que a lo largo del tiempo las personas a través de la planificación, disciplina y el entusiasmo de lograr un éxito financiero tomen decisiones acertadas en el manejo de sus finanzas. Se debe considerar que, en ocasiones, por no poseer conocimientos financieros las personas se apoyan en experiencias familiares o consejos de amigos sin tener en cuenta lo que en realidad es conveniente.

El alfabetismo financiero ayuda a un desarrollo personal y familiar porque a través de poseer habilidades financieras existen las oportunidades para optimizar ingresos, generar ahorros e inversiones y mejorar la calidad de vida de la población. Es fundamental la importancia del dinero y la orientación de su uso para un mejor bienestar y esto solo se consigue a través a una buena educación financiera.

Figura 52

Formas de obtener una mejor cultura financiera



5.7.2 Módulo 2: ¿Qué es la inclusión financiera?

- **Objetivo**

Conocer acerca de la inclusión financiera y los beneficios que aporta a la sociedad.

- **Aprendizaje esperado**

Identificar las dimensiones e importancia de la inclusión financiera

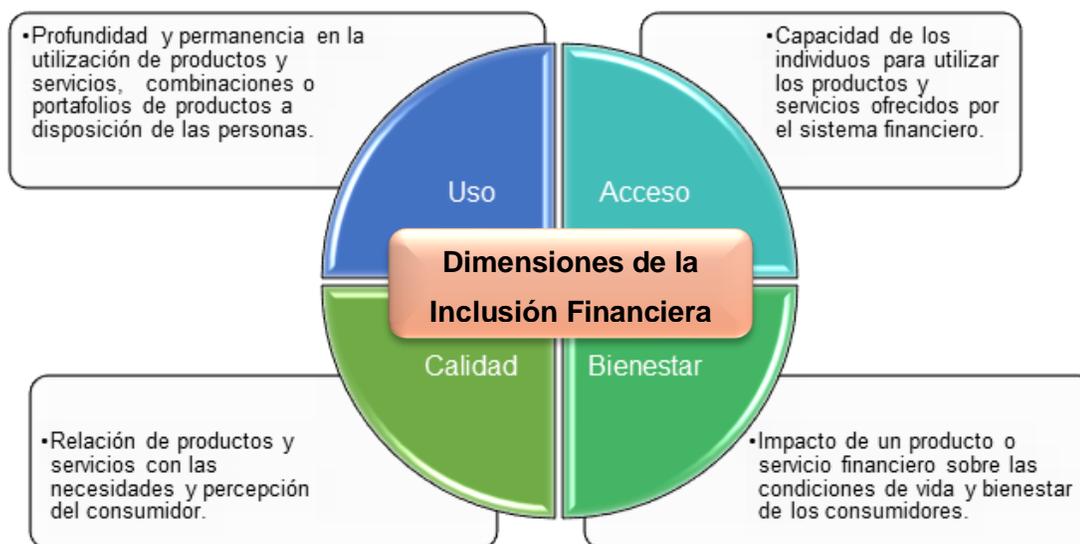
- a. **Inclusión financiera.**

- Concepto:**

- ❖ Inclusión financiera: Banco Mundial (2018) “La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible”.

Figura 53

Dimensiones de la Inclusión Financiera



Nota: La figura muestra las dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso, calidad y bienestar. Tomado de Roa (2013d).

Sabías que:

Los datos del Global Findex del Banco Mundial muestran que en 2017, en Ecuador **aproximadamente el 51%** de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal.

En el ranking del Microscopio Global de 2020 elaborado por *The Economist Intelligence Unit (EIU)* Ecuador ocupó el puesto número **29**.

b. Importancia de la inclusión financiera.

Es importante analizar la inclusión financiera porque consiste en integrar a todas las personas sobre todo a las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad con el fin que estas puedan participar en los beneficios que ofrece el sistema financiero al hacer uso de sus productos y servicios financieros.

La inclusión financiera conlleva a una elevada economía nacional porque permite el crecimiento y desarrollo económico de la sociedad impulsando la creación de emprendimientos que ayuden a la generación de empleos, es por ello que la población necesita tener educación financiera para hacer buen uso del dinero y puedan administrar sus recursos.

c. Tecnología y su relación con la inclusión financiera

El avance de la tecnología y el uso de celulares han facilitado el acceso a los servicios financieros que ofertan las instituciones financieras permitiendo que exista mayor inclusión financiera en la población. La tecnología bancaria permite que los productos y servicios financieros tengan alcance en los sectores que la banca tradicional no ha podido llegar por razones de ubicación.

El uso de teléfonos móviles facilita a las microempresas y población en general al acceso a los servicios financieros porque existe menor riesgo y bajos costos, es por

ello que han incrementado cajeros automáticos, banca móvil, banca web, es decir servicios que aporten con el bienestar de la población.

Figura 54

Cómo actúa la inclusión financiera



Nota: La figura muestra el proceso de como es el procedimiento cuando existe inclusión financiera.

5.7.3 Módulo 3: Productos y servicios financieros

✓ Objetivo:

Conocer los principales productos y servicios financieros ofertados en el sistema financiero

▪ Aprendizaje esperado:

Identificar los productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero disponibles para todos los usuarios

a. Crédito y Préstamo.

Conceptos:

- ❖ **Créditos:** Banco Pacífico (2018): “El crédito es un producto financiero que permite a una persona acceder a dinero para adquirir bienes y servicios cuyo valor es mayor al de los recursos con los que cuenta”.
- ❖ **Préstamos:** Superintendencia de Bancos (s/f): “Obligación contractual en que un prestamista entrega dinero a un prestatario a cambio de un interés y/o comisiones al cabo de un tiempo determinado”.

Los préstamos que más adquiere la población son los hipotecarios porque sirven para el financiamiento de necesidades relacionadas con bienes inmuebles: compra, construcción, remodelación, ampliación, mejora que se aplican para la adquisición de viviendas, terrenos, locales comerciales y la garantía es el bien inmueble.

La diferencia entre crédito y préstamo es que, un crédito puede ser renovado en el tiempo que cumple su vencimiento o de acuerdo a las políticas de una entidad financiera mientras que el préstamo en cualquier momento debe devolverse.

b. Tipos de créditos.

- **Crédito comercial:** Están determinados al financiamiento de actividades productivas, acceso de tarjetas de crédito en empresas y créditos en instituciones financieras.
- **Crédito de consumo:** Se otorga a la población que desea comprar bienes de consumo o pagar servicios. Se asume el crédito por cuotas periódicas y es estimado de acuerdo al total de los ingresos del deudor menos los gastos mensuales.

- Microcrédito: Son destinados para financiar emprendimientos en actividades de producción, comercialización o servicios y su pago se refleja en los ingresos que generan los negocios.
- Crédito productivo: Financiar proyectos productivos sea para adquirir bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura.

Sabías que:

Según las últimas cifras disponibles del Banco Central del Ecuador, de marzo a julio del 2020 se otorgó **\$ 8.961 millones en crédito**, lo que representa un total de 2,2 millones de operaciones realizadas.

El 59,3% del crédito fue destinado al **segmento productivo**.

Ejemplo 3: Se presenta una simulación de pago al acceder a un crédito en una entidad financiera:

Si usted requiere de un crédito en una entidad financiera "x" de \$5000 a 24 meses plazo usted debe considerar:

- Encaje: del 1% es decir, $\$5000 \cdot 1\% = \500
- Se descuenta en algunas entidades: seguro de desgravamen. Por ejemplo: \$37.62.
- La cuota la fijan dependiendo de la tasa de interés del banco.

Resultado:

- La cuota en este ejemplo sería de \$262.17.
- Al final se deberá pagar \$6292,05 incluido los intereses.

c. Tarjetas de crédito y débito.

Conceptos:

- Tarjeta de crédito: es un crédito que el banco otorga a una persona a cambio que sea pagado al siguiente mes o por cuotas mensuales sumado los intereses o comisiones.

Figura 55*Tarjeta de crédito*

Nota: La figura muestra una tarjeta de crédito. Tomado de Asesores Empresariales (2019).

- Tarjeta de débito: es utilizada como forma de pago, se utiliza de acuerdo a los fondos que tenga la cuenta bancaria, es decir que al usar la tarjeta en cualquier transacción se resta automáticamente del dinero disponible.

Figura 56*Tarjeta de débito*

Nota: La figura muestra una tarjeta de débito. Tomado de Asesores Empresariales (2019).

La diferencia entre la tarjeta de crédito y débito se basa que la primera se ejecuta con dinero prestado por una entidad bancaria independientemente del saldo que posea la cuenta mientras que la de débito está vinculada al saldo de una cuenta corriente.

Figura 57*Características de la Tarjeta de débito y crédito*

Nota: La figura detalla las características de las tarjetas de crédito y débito. Tomado de El Economista (2016).

Ejemplo 4: Margarita efectuó las siguientes compras con su tarjeta de crédito el mes pasado:

- Refrigerador por \$ 800 en cuatro cuotas.
- Zapatillas por \$ 180 en dos cuotas.
- Pantalón por \$ 45 sin cuotas.

Tabla 47

Ejemplo de compra con tarjeta de crédito:

Producto	Cantidad de cuotas	Monto mensual	Saldo a vencer
Refrigerador	4	\$200	\$600
Zapatillas	2	\$90	\$90
Pantalón	1	\$45	
Total a pagar en el mes		\$335	
Pago mínimo requerido		\$33,5	
Saldo de deuda		\$301,5	

Nota: En la tabla se detalla el ejemplo de una compra con tarjeta de crédito.

Como se puede ver, si Margarita desea efectuar el pago total debe pagar \$335,00 los cuales incluyen la primera cuota del refrigerador (\$ 200), la primera cuota de las zapatillas (\$ 90) y el pago del pantalón (\$ 45). También debe considerarse que si sólo realiza el pago mínimo requerido (\$ 33,5) acumulará un saldo de deuda (\$301,5) sobre el cual se le cobrarán intereses (generalmente muy altos).

OJO: *Usted debe analizar su capacidad de pago y diferir sus compras a diferentes cuotas*

d. Cajeros automáticos.

Concepto:

❖ Cajero automático: Asobanca (2020): son “dispositivos electrónicos que están interconectados con la entidad financiera y que brinda diversas operaciones y servicios a los usuarios mediante el uso de tarjetas de crédito y débitos”. (p. 4)

Figura 58

Cajeros automáticos



Nota: La figura muestra un cajero automático. Tomado de ULEAM (2016)

Un cajero automático funciona por medio de una tarjeta sea de crédito o débito, que a través de una clave personal se obtiene dinero o se realizan diferentes operaciones financieras y tienen mecanismos de seguridad.

Figura 59

Pasos para acceder a un cajero automático:

-  1 Revisa que no haya objetos extraños en las ranuras del cajero.
-  2 Inserte su tarjeta con banda magnética hacia abajo
-  3 Espere a que el cajero le dé opciones y elija. Si es un retiro continúe con las indicaciones.
-  4 Escoja la cantidad a retirar. Si es diferente a las opciones, escríbala.
-  5 Al escribir su clave personal, cubra el teclado con su mano.
-  6 El cajero le entrega su dinero a través del dispensador de billetes.
-  7 Imprima el recibo o verifique el saldo.
-  8 Retire su tarjeta cuando termine la transacción.
-  9 Verifique que el cajero ha terminado la transacción.

Nota: La figura muestra los pasos de cómo se usa la tarjeta débito en el cajero automático. Tomado de Asobancaria (2019)

e. Banca Electrónica.

Concepto:

❖ Banca electrónica: ASBA (s.f.): “es un servicio ofrecido por los bancos que permite a sus clientes efectuar ciertas operaciones bancarias desde una computadora que cuente con acceso a internet”.

Figura 60

Banca electrónica



Nota: La figura muestra el proceso de la banca electrónica. Tomado de Villamar (2018)

La banca electrónica es una herramienta que permite optimizar los recursos y el tiempo de una persona, es un servicio que ofertan las entidades financieras, a través de la cual se puede acceder a cuentas bancarias desde cualquier lugar de manera eficaz por medio del internet. Así mismo, permite realizar transacciones bancarias desde un computador las 24 horas del día como: movimientos de la cuenta, pagar servicios, verificar el estado de cuenta, entre otros.

A través de las plataformas digitales de las instituciones financieras las personas pueden acceder a su cuenta para:

- ✓ Realiza transferencias directas e interbancarias
- ✓ Paga tus servicios y facturas

- ✓ Abre inversiones desde \$500
- ✓ Solicita nuevos productos

Al ingresar a la banca web los usuarios también controlan sus movimientos en su cuenta donde pueden llevar un registro de sus ingresos y gastos. En este caso se presentará un ejemplo de acceso a la banca web para lo cual se deben tener las siguientes consideraciones:

Figura 61

Ingreso a la banca web



Ingresar a "banca web". Si eres nuevo usando este servicio web, debes hacer clic en **regístrate ahora**.

Nota: La figura muestra el paso de acceso a una página web. Tomado del Banco Pichincha (2020) y Banco Internacional (2019)

Antes de empezar tu afiliación ten a la mano lo siguiente:

- ✓ Tu número de cédula o pasaporte (si te afilias con tu pasaporte ingresa solo los números, sin letras).
- ✓ Teléfono celular al momento de realizar tus transacciones.

Figura 62*Confirmación de datos*

The figure shows two screenshots of a web interface. The top screenshot is titled "Verifica tu identidad" and contains a form with the following elements:

- A section labeled "Documento de identidad o pasaporte" with a sub-label "C.I. o pasaporte" and a text input field.
- A section labeled "Clave tarjeta de débito" with four empty circles above a numeric keypad.
- The numeric keypad includes buttons for digits 9, 3, 6, 7, 2, 8, 0, 4, 5, 1, and a "Borrar" button.
- A yellow "Continuar" button and a grey "Regresar a Banca web" button.

Two blue callout boxes with green arrows point to the form:

- The top callout box says "Ingresa tu cédula de identidad" and points to the ID input field.
- The bottom callout box says "Además, digita tu clave de la tarjeta de débito." and points to the numeric keypad.

The bottom screenshot shows a progress bar with three steps: "Ingreso de Datos", "Confirmación", and "Finalización". The "Ingreso de Datos" step is active. Below the progress bar, it says "USUARIO TEMPORAL" and "PASO 1: Ingreso de datos". The form includes:

- A dropdown menu labeled "Seleccionar Tipo de Tarjeta" with "Tarjeta de Crédito" selected.
- Input fields for "Número de Tarjeta" and "PIN".
- "Cancelar" and "Aceptar" buttons.

Nota: La figura muestra el paso de confirmación de datos de página web. Tomado del Banco Pichincha (2020) y Banco Internacional (2019)

Figura 63

Creación de usuario y clave de acceso a la banca web

The image shows a user creation form titled "Crea tu usuario y contraseña". It includes fields for "Usuario" (containing "Abigali8212"), "Contraseña", and "Confirma tu contraseña". Below these fields are instructions: "Tu contraseña debe cumplir con:" followed by three bullet points: "Tener de 8 a 16 caracteres", "Incluir una mayúscula, minúscula y número", and "No debe contener caracteres especiales". At the bottom are "Regresar" and "Continuar" buttons.

Annotations include two orange arrows pointing to the "Usuario" and "Contraseña" fields, with callout boxes stating: "Debes crear un usuario" and "Crea tu clave personal de acceso tomando en consideración las características." respectively.

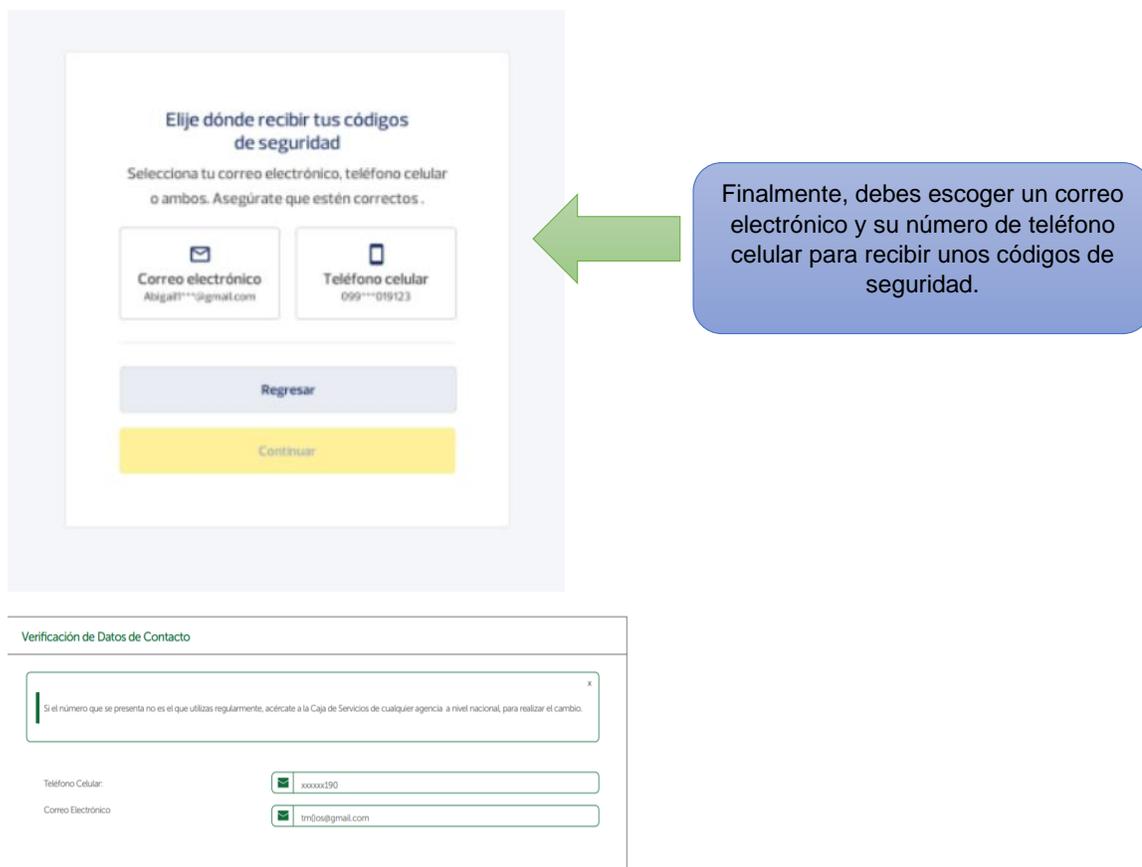
Below the main form is a secondary form with fields for "Usuario:" (containing "USUARIOXXX"), "Contraseña temporal:", "Nueva contraseña:", and "Confirmación de contraseña:". It also includes "Sugerencias de contraseña" with three bullet points: "Tu contraseña debe tener una longitud mínima de 8.", "Debe contener al menos una letra mayúscula, una letra minúscula", and "Tu contraseña no debe contener caracteres especiales." A green button labeled "Solicitar código de seguridad (OTP)" is at the bottom.

Nota: La figura muestra el paso de crear un usuario y clave para el uso de página web.

Tomado del Banco Pichincha (2020) y Banco Produbanco (2018)

Figura 64

Forma de recibir códigos de seguridad



The image shows a web interface for selecting a security code delivery method. The main screen has the title "Elige dónde recibir tus códigos de seguridad" and instructions: "Selecciona tu correo electrónico, teléfono celular o ambos. Asegúrate que estén correctos." There are two selection boxes: "Correo electrónico" with the email "Abigail***@gmail.com" and "Teléfono celular" with the number "099***019123". Below these are "Regresar" and "Continuar" buttons. A green arrow points from a blue callout box to the selection options. The callout box contains the text: "Finalmente, debes escoger un correo electrónico y su número de teléfono celular para recibir unos códigos de seguridad."

Below the main screen is a "Verificación de Datos de Contacto" section. It includes a warning box: "Si el número que se presenta no es el que utilizas regularmente, acércate a la Caja de Servicios de cualquier agencia a nivel nacional, para realizar el cambio." Below this are input fields for "Teléfono Celular" (containing "xxxxxx090") and "Correo Electrónico" (containing "tmjos@gmail.com").

Nota: La figura muestra el paso de la forma en que se reciben los códigos de seguridad de la página web. Tomado del Banco Pichincha (2020) y Banco Produbanco (2018)

Se presentan ciertas incertidumbres en los usuarios sobre la privacidad de su información y sobre todo el temor que su cuenta sea clonada por terceros, deben tener en consideración que para realizar cada paso dentro de la web se generan códigos en un tiempo estimado de 2 minutos y solo llegan a su teléfono celular para continuar con las operaciones que deseen generar en su cuenta como se detalla en la Figura 63:

Figura 65

Confirmación de códigos

Para finalizar, confirma tu código

Ingresa el código que te enviamos al +59398XXXXX49

El código expira en: 1:47 min [Cambiar de número celular](#)

Al confirmar firmas electrónicamente, de acuerdo con la ley, el convenio de relación comercial, contrato de cuenta y Formulario de Residencia Fiscal con Banco Pichincha C.A., con plena validez y efectos jurídicos, sin necesidad de ratificación o solemnidad posterior.

No recibí ningún código

Clave de Seguridad Temporal

En envíos la Clave de Seguridad Temporal (CST) se genera automáticamente a tu número celular registrado en internet que tendrá vigencia por 5 minutos. A continuación ingresa la clave temporal utilizando el teclado virtual en el campo provisto para el efecto.

Clave de Seguridad Temporal (CST)

Ingresa la clave temporal enviada por mensaje a tu teléfono. Esta clave estará vigente por 5 minutos.

Nota: La figura muestra el paso de confirmación de código de uso de la página web.

Tomado del Banco Pichincha (2020) y Banco Prohubanco (2018)

La banca web ofrece diferentes servicios que son accesibles a las personas para que puedan realizar diferentes operaciones bancarias como:

Figura 66

Transferencias bancarias

Beneficiarios [Beneficiarios Locales](#)

1 Paso 1 Ingreso Datos 2 Paso 2 Confirmación Datos 3 Paso 3 Segundo Factor 4 Paso 4 Resumen

Banco:

Cuenta/Tarjeta de Crédito:

Tipo de Cuenta:

Tipo de Identificación: Pasaporte RUC Cédula

Identificación:

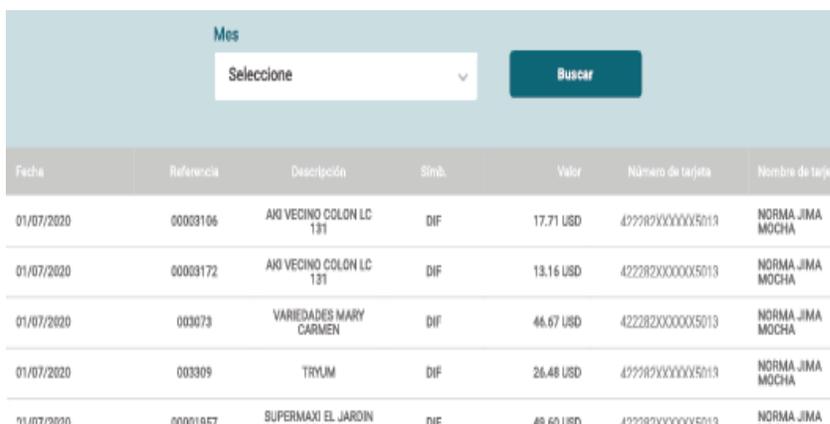
Nombres:

Apellidos:

Nota: La figura muestra los pasos para realizar una transferencia bancaria. Tomado del Banco Prohubanco (2018)

Figura 67

Consulta de saldos



Fecha	Referencia	Descripción	Símb.	Valor	Número de tarjeta	Nombre de tarjeta
01/07/2020	0003106	AKI VECINO COLON LC 131	DIF	17.71 USD	422282XXXXXX5013	NORMA JIMA MOCHA
01/07/2020	0003172	AKI VECINO COLON LC 131	DIF	13.16 USD	422282XXXXXX5013	NORMA JIMA MOCHA
01/07/2020	003073	VARIEDADES MARY CARMEN	DIF	46.67 USD	422282XXXXXX5013	NORMA JIMA MOCHA
01/07/2020	003309	TRIVUM	DIF	26.48 USD	422282XXXXXX5013	NORMA JIMA MOCHA
01/07/2020	00001057	SUPERMAXI EL JARDIN	DIF	49.60 USD	422282XXXXXX5013	NORMA JIMA MOCHA

Nota: La figura muestra la consulta de saldos por medio de la banca web. Tomado del Banco Bolivariano (2021).

Figura 68

Pago de servicios



1 / Seleccione empresa

Q Buscar empresa

- SERVICIO ELECTRICO - LUZ QUITO, CNEL GUAYAQUIL, CENTRO SUR CUENCA
- AGRICOLA REYSAHIWAL
- ALMACENES DE PRATI S.A.-UP
- Agua Potable Quito - EPMAPS - UP
- CLARO FIJO - UP
- CLARO TELEVISION SATELITAL - UP

Nota: La figura muestra que se pueden realizar pagos de servicios básicos, entre otros por medio de la banca web. Fuente: Banco Pichincha (2021)

f. Banca móvil.

Banco Pichincha (2020) menciona “Es una aplicación diseñada para acceder a los servicios del Banco desde dispositivos móviles. Es una alternativa ágil y amigable para manejar el dinero y hacer transacciones”.

Banco Pichincha (2021) menciona que:

¿Cómo funciona?

Debes descargar e instalar la aplicación por medio de:

- ❖ Google play: teléfonos con Android
- ❖ App store: Para iPhone.

¿Qué operaciones puedes hacer a través de Banca Móvil?

- Visualización de cuentas, créditos, tarjetas e inversiones.
- Transferencias directas e interbancarias.
- Pago de tarjetas de la misma entidad bancaria y de otros bancos.
- Recarga de minutos, pago de servicios.
- Compartir comprobantes de transferencias y cuenta.

¿Cuál es el proceso de afiliación?

1. Si ya tienes un usuario y contraseña de Banca web, ingresa a Banca móvil con estos mismos datos.
2. Acepta los términos y condiciones.
3. Si el correo que te muestra la aplicación es el correcto, da clic en “Enviar código”.
4. Ingresa en la siguiente pantalla el código enviado a tu correo electrónico.
5. Crea un PIN personal de 6 dígitos para acceso rápido.

Figura 69

Acceso a la banca móvil



Nota: La figura muestra la pantalla de acceso a la banca móvil. Tomado del Banco Pichincha (2021) y APPAGG (2019).

Tú eliges la opción para ingresar a la banca móvil de tu entidad bancaria, recuerda que se generan códigos de acceso para realizar cualquier operación, por eso es muy seguro utilizar esta aplicación y de manera más rápida y eficaz.

g. Productos financieros en el cantón Mejía

Las oficinas que tiene la población en la parroquia Alóag a su disposición para realizar sus transacciones financieras entre oficinas bancarias, cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, cajas comunales y cajas de ahorros que se ubican en el cantón Mejía.

Tabla 48

Productos financieros en Mejía

Entidad	Productos y servicios financieros											
	Cuenta (ahorro o corriente)	Crédito productivo	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito para vivienda	Inversión (depósito a plazo fijo)	Banca móvil	Banca web	Call center	Tarjeta (crédito o débito)	Cajero automático	Corresponsal no bancario
Oficina bancaria												
Banecuador	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Banco Pichincha	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Banco Solidario	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓		
Banco Visionfund Ecuador S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		
Cooperativas de ahorro y crédito												
Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				
Cooperativa de Ahorro y Crédito INIAP Ltda.	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	

Productos y servicios financieros

Entidad	Cuenta (ahorro o corriente)	Crédito productivo	Crédito PYME	Microcré dito	Crédito para vivienda	Inversión (depósito a plazo fijo)	Banca móvil	Banca web	Call center	Tarjeta (crédito o débito)	Cajero automático	Corresponsal no bancario
Cajas de ahorro												
Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Finanprogres o	✓	✓	✓	✓	✓							
Caja de Ahorro Ñukanchik Kullki	✓	✓	✓	✓	✓							
Caja de Ahorro San José de Chisinche	✓	✓	✓	✓	✓							

Nota: La tabla muestra los productos y servicios financieros que ofertan las entidades ubicadas en el cantón Mejía. Recuperado de Ecuadornegocios (s/f), Tiendeo (s/f), BanEcuador (2020), Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro” Ltda (s/f)

Tabla 49

Productos no financieros en Mejía

Entidad	Productos y Servicios no financieros
Banecuator B. P.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios de capacitaciones, asistencia técnica y asesoría en: ✓ Programas de educación financiera Banecuator
Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller gratuito de Educación Financiera “MI HOGAR Y MI DINERO”

Nota: La tabla muestra los productos y servicios no financieros que ofertan las entidades ubicadas en el cantón Mejía. Recuperado de: BanEcuador (2020) y Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro” Ltda (s/f)

5.7.4 Módulo 4: Ahorro e Inversión en el desempeño financiero

- Objetivo

Conocer acerca del ahorro e inversión y su relación con el desempeño financiero

✓ Aprendizaje esperado

Saber la diferencia entre ahorro e inversión y como esto incide en el desempeño financiero

❖ Conceptos:

a. ¿Qué es el desempeño financiero?

Desempeño financiero: PortalFinDev (2015): “es uno de los indicadores que se utilizan para medir el éxito de una institución de micro-finanzas en términos de su rentabilidad”.

b. ¿Qué es el ahorro?

Ahorro: Banco Pacífico (2018): “es destinar parte de los ingresos a una inversión futura para alcanzar una meta e incluso para solventar imprevistos”.

El ahorro es un porcentaje de dinero que guarda una persona del total de sus ingresos que en ocasiones ayudará a cubrir alguna necesidad o emergencia dentro o fuera de una entidad financiera.

c. Cuentas de ahorro y corriente.

▪ Cuenta corriente: Superintendencia de Bancos (s/f): “Es un contrato por el cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago que emite el cliente en forma de cheques u otros mecanismos de pago del crédito que se haya estipulado entre las partes”.

▪ Cuenta de ahorro: Superintendencia de Bancos (s/f): “es similar al de la cuenta corriente, pero con la diferencia que los depositantes (cuenta-ahorristas) no pueden utilizar cheques”.

Ejemplo:

Supongamos que usted tiene ingresos mensuales de 600\$ y ahorra al mes 60\$. Vamos a suponer que este ahorro mensual guarda en un banco (cuenta bancaria). Este dinero está seguro. Si se propone ahorrar en un año (12 meses) tendría:

$$\$60 * 12 = \$720$$

Esta cantidad de \$720 es su ahorro.

d. Libretas de ahorro.

Libreta de ahorros: “Es un documento que la institución le entrega al usuario para registrar los movimientos que realiza en la cuenta” (Tusfinanzas, 2016).

Figura 70

Libreta de Ahorros

FECHA	TIC	DEPOSITO	RETIRO	PAQUED	YSDRUP
DATE	TIC	DEPOSIT	WITHDRAWAL	BALANCE	MT OF
08/06/12	CO	*****1,000.00*****	*****1,000.00*****	4058A	
25/06/12	IN	*****+0.37*****	*****1,000.37*****	0000A	
30/09/12	P1	*****+2,999.44*****	*****3,999.81*****	COND	
25/12/12	P1	*****+3,390.68*****	*****7,390.49*****	COND	
25/12/12	IN	*****+11.73*****	*****7,402.22*****	0000A	
08/03/13	X1	*****+1,257.53*****	*****8,659.75*****	5001C	
08/03/13	X1	*****+1,257.53*****	*****9,917.28*****	5001C	
08/03/13	X1	*****+1,257.53*****	*****11,174.81*****	5001C	
08/03/13	X1	*****+1,257.53*****	*****12,432.34*****	5001C	
08/06/13	X1	*****+1,713.97*****	*****14,146.31*****	5001C	
08/06/13	X1	*****+1,713.97*****	*****15,860.28*****	5001C	
08/06/13	X1	*****+1,713.97*****	*****17,574.25*****	5001C	
08/06/13	X1	*****+1,713.97*****	*****19,288.22*****	5001C	
25/06/13	IN	*****+4,159*****	*****19,329.81*****	0000A	
08/07/13	X1	*****+1,816.44*****	*****21,146.25*****	5001C	
08/07/13	X1	*****+1,816.44*****	*****22,962.69*****	5001C	
08/07/13	X1	*****+1,816.44*****	*****24,779.13*****	5001C	
08/07/13	X1	*****+1,816.44*****	*****26,595.57*****	5001C	
08/07/13	X1	*****+1,816.44*****	*****28,412.01*****	4057E	

Nota: La figura muestra un ejemplo de libreta de ahorros.

En la Figura 68 se puede observar que por medio de una libreta de ahorros las personas pueden observar sus movimientos en su cuenta porque se registran todas las transacciones ya sean de depósitos, retiros que se vayan generando a lo largo del tiempo. Deben considerar que cada que se realicen distintas operaciones pueden ir verificando su saldo total.

e. ¿Qué es la inversión?

Concepto:

- Inversión: BBVA (2018): “una inversión es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial”.

Figura 71

La inversión



Consiste en **dedicar recursos** con el objetivo de **obtener un beneficio** de cualquier tipo.



Los principales recursos son **tierra, tiempo, trabajo y capital**.



Al realizar una inversión se asume un **coste de oportunidad**.



Las variables más importantes de una inversión son el **rendimiento**, el **riesgo**, la **liquidez** y el **plazo**.

Nota: La figura muestra las características de la inversión. Tomado de Economipedia (2018).

La inversión es disponer una cantidad de dinero a una entidad financiera con el fin de generar ganancias en un periodo determinado asumiendo al riesgo como una oportunidad. Se asocia a la inversión con la adquisición de un bien o activo financiero esperando que se tenga un beneficio o ingreso extra por los mismos.

Al dinero se lo puede invertir de diferentes maneras como: educación, acciones, bonos y en depósitos a plazo fijo en un determinado tiempo en que se desee recuperarlo con la ganancia respectiva. Por lo general, es conveniente que se mantenga invertido el dinero en proyectos se toma en cuenta que en menos de 5 años se debe ahorrar, y después de 5 años lo recomendable es invertir.

f. Inversiones a plazo fijo

Concepto:

- Inversión a plazo fijo: Superintendencia de Bancos (s/f): “Aquellos que pueden ser exigidos luego de un período especificado mayor a treinta días; ganan un interés mayor que el de las cuentas de ahorro debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado”.

Ejemplo:

Si usted ahorró esta cantidad de \$720 al año y quiere realizar una inversión debe adquirir un bien u otro activo que le genere beneficios y le incremente su productividad o riqueza, es ahí donde se habla de una inversión.

Además, si no desea adquirir un bien puede realizar un depósito a plazo fijo en una entidad bancaria para ganar intereses por la inversión de su dinero y estos pueden ser al vencimiento o mensuales:

Ejemplo:

- Si deposita a plazo fijo \$5000 en una entidad financiera "X" con una tasa de interés del 5.25% el pago de intereses se lo realiza al vencimiento a 31 días plazo, se obtiene una ganancia de \$22.60.
- Si usted invierte \$5000 a 360 días plazo con una tasa de interés del 8.25% obtiene una ganancia de \$412.5 al vencimiento.

CAPÍTULO VI

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

- En las regiones de América del Norte, Asia y Europa existe mayor inclusión financiera porque el avance de la tecnología promueve el uso de servicios financieros en comparación a los países que se encuentran en proceso de desarrollo como América Latina y el Caribe debido a la falta de educación financiera y bajo desarrollo de infraestructura. De acuerdo a datos del Banco Central del Ecuador en el año 2020 alrededor de 8,5 millones de adultos acceden a productos y servicios financieros; además el 51% de la población ecuatoriana está bancarizada y un porcentaje similar tiene acceso a créditos formales. En la parroquia Alóag el 80% de microempresarios utilizan una cuenta bancaria, principalmente se representa por cuentas de ahorro
- En la investigación, la teoría económica representa a la inclusión financiera en un contexto económico y social que permite equidad en la distribución de la riqueza y contribuye al desarrollo económico de un territorio. También se analizaron de manera organizada los términos relacionados a cada variable de estudio para sustentar y comprender las perspectivas que tienen en la investigación; por su parte, la base legal engloba leyes, normas y reglamentos que soportan el tema de investigación
- Para la investigación se utilizó un enfoque mixto donde se analizaron variables cualitativas y cuantitativas, por medio de la investigación bibliográfica-documental se recopiló información de fuentes secundarias como libros, revistas, tesis e Internet; se empleó también un estudio de campo mediante una encuesta aplicada a 100 contribuyentes de la parroquia Alóag para conocer aspectos sobre la inclusión y el desempeño financiero.

- Al analizar y tabular los datos de la encuesta se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), se aplicó el análisis de correspondencias múltiple con escalamiento óptimo para las variables cualitativas de categoría ordinal, el modelo muestra 100 casos válidos con una iteración adecuada en 47 pasos, se determinó un coeficiente Alfa de Cronbach alto agrupando a las variables en dos dimensiones: la primera representa el 59,238% de la inercia total con una varianza de 31,071%, mientras que la segunda dimensión un 40,762% en relación a la varianza total de 21,393%. Finalmente con la reducción de datos en base a sus valores significativos se determinó que las variables que representan correlación entre la inclusión financiera y el desempeño financiero hacen referencia a las operaciones de ahorro y crédito realizadas en las entidades del sistema financiero, el uso de cuentas bancarias, tarjetas de débito y crédito, el acceso a cajeros automáticos y corresponsales no bancarios (banco del barrio).
- En la comprobación de hipótesis al realizar el análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtuvo un valor de 10,200, que cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0), es decir que la inclusión financiera si incide en el desempeño de los contribuyente RISE de la parroquia Alóag. Además, a las preguntas más significativas de la encuesta, se aplicó una correlación por medio del coeficiente de Pearson demostrando que existe correlación entre a las operaciones de ahorro y crédito, uso de cuentas bancarias, tarjetas de débito y crédito, acceso a cajeros automáticos y corresponsales no bancarios (banco del barrio).
- En la propuesta la guía interactiva sobre los medios electrónicos de inclusión financiera está estructurada por cuatro módulos y se aporta con conocimientos sobre educación financiera, ahorro e inversión, el uso canales electrónicos al acceder a los servicios financieros y sus beneficios.

6.2 Recomendaciones

- Los microempresarios ocupan un porcentaje importante en la economía ecuatoriana, por esta razón el sistema financiero debe brindar oportunidades de acceso a productos y servicios financieros para que sus negocios generen mayor rentabilidad y puedan tener un elevado desempeño financiero.
- En base a los resultados obtenidos se recomienda que las instituciones financieras de la parroquia de Alóag realicen capacitaciones permanentes a la población sobre temas financieros como: acceso-uso de productos y servicios financieros, desempeño financiero, ahorro-crédito y los beneficios que se obtienen al acceder a los mismos. Además, se pone a disposición de la población la página web donde encontrarán una guía interactiva que ayuda a los contribuyentes a solventar sus inquietudes.
- Las instituciones financieras deberían impulsar políticas de inclusión financiera y analizar la oferta de productos y servicios financieros adecuados para el beneficio de los microempresarios y población en general, de manera que sus requerimientos como crédito, ahorro o inversión puedan ser cubiertos para mejorar el desempeño y rentabilidad de sus negocios.
- La inclusión financiera incide en el desempeño financiero de los microempresarios, por tanto, se recomienda que se utilice esta investigación como base para profundizar más estudios sobre el impacto que producen estas variables en las diferentes zonas del país.

Bibliografía

- Abreu, J. (06 de 2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. Recuperado el 27 de 02 de 2021, de de Daena: International Journal of Good Conscience: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Acosta , M., Angulo , M., Ramírez , S., & Villaizan , J. (2017). La cultura financiera en la ciudad de Tingo María. *Investigación y Amazonía*, 1(6), 32 - 36. Obtenido de Investigación y Amazonía.
- Advancing National Strategies for Financial Education*. (septiembre de 2013). Recuperado el 15 de 01 de 2021,de Presidencia Rusa del G20 y la OCDE : [oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinEd_Summary.pdf](http://www.oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinEd_Summary.pdf)
- Altamirano Salazar, W. A., Cruz Guevara, M. R., Arroyo Burbano, I. K., & Cumbajin Pila, D. L. (2019). Inclusión Financiera en el desarrollo económico de los microempresarios del cantón Cayambe. *Revista ECA Sinergia*, 63-71.
- Altamirano, A., Cruz, M., Villalba, N., & Ipiales, K. (2018). MODELO DE DIAGNÓSTICO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO FINANCIERO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR. 1(7), 124-146. Obtenido de REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS FINANCIEROS: <http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/11/Altamirano-S.-A.-Cruz-G.-M-Villalba-V.-N.-y-IPiales-P.-K.-Modelo-de-diagn%C3%B3stico-para-medir-el-desempe%C3%B1o-financiero-en-las-cooperativas-de-ahorro-y-cr%C3%A9dito-del-Ecuador.pdf>
- Alvarado, M. (01 de 01 de 2013). *Universidad Villa Rica*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de Tesis: El manejo de las finanzas personales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Independencia

S.A de C.V en Coatzacoalcos Ver: <http://www.remeri.org.mx/tesis/INDIXE-TEISIS.jsp?id=oai:tesis.dgbiblio.unam.mx:000706307>

Angulo, S. (08 de octubre de 2020). *Expreso/ economía*. Recuperado el 10 de 02 de 2021, de Más de 1 millón de ecuatorianos están desempleados, según el INEC: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/desempleo-ecuador-llega-cifra-altos-ultimos-13-anos-87582.html>

APPAGG. (2019). *Produbanco-Grupo Promérica*. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de Banca Móvil: <https://appagg.com/android/finance/cash-management-produbanco-32735300.html?hl=es>

Argumedo, P. (2017). *Inclusión financiera de pequeños productores rurales: estudio de caso en El Salvador (Versión PDF)*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de Repositorio Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40914/7/S1700672_es.pdf

Arias, F. (2006). *issuu*. Recuperado el 14 de 03 de 2021, de El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica: https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ta ed. ed.). Caracas: Episteme.

Arregui , R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *INCLUSIÓN FINANCIERA Y DESARROLLO. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. Ecuador: Universidad Espíritu Santo.

ASBA. (s.f.). Recuperado el 16 de 03 de 2021, de Educación Financiera. Banca electrónica: <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/banca-electronica.shtml>

Asesores Empresariales. (07 de 02 de 2019). *Personas naturales: Transacciones con tarjeta de crédito generarán 4 x 1.000*. Recuperado el 15 de 03 de 2021, de Figura Tarjeta de Crédito: <http://acasesores.co/es/2019/02/07/personas-naturales-transacciones-con-tarjeta-de-credito-generaran-4-x-1-000/>

Asmundson, I. (marzo de 2011). *¿Qué son los servicios financieros? (versión PDF)*. Recuperado el 11 de 02 de 2021, de Finanzas & Desarrollo: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>

Asobanca. (09 de 2020). *Boletín Macroeconómico*. Recuperado el 27 de 02 de 2021, de Cajeros automáticos: <https://www.asobanca.org.ec/file/2835/download?token=NxJaKweU>

Asobanca. (2021). *Los servicios financieros siguen en expansión*. Recuperado el 04 de 03 de 2021, de Prensa/Noticias: <https://www.asobanca.org.ec/prensa/noticias/los-servicios-financieros-siguen-en-expansi%C3%B3n>

Asobancaria. (2019). *¿Cómo se usa la tarjeta débito en el cajero automático?* Recuperado el 14 de 03 de 2021, de Asobancaria: <https://www.sabermassermas.com/como-se-usa-la-tarjeta-debito-en-el-cajero-automatico/>

Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2013). *King Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, 1(34). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/5k3xz6m88smp-en>

Banca de las Oportunidades. (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia*. Recuperado el 25 de 01 de 2021, de Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera:

https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-07/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20INCLUSI%C3%93N%20F_0.pdf

Banco Bolivariano. (2021). *Tu banca en internet más rápida y segura*. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de ¿Cómo crear tu usuario en el nuevo 24online?:

<https://www.bolivariano.com/personas/canales-de-atencion/24online>

Banco Central del Ecuador . (29 de 03 de 2018). Recuperado el 19 de 02 de 2021, de Ecuador creció 3.0% en 2017 y confirma el dinamismo de su economía:

[https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1080-ecuador-crecio-30-en-2017-y-confirma-el-dinamismo-de-su-](https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1080-ecuador-crecio-30-en-2017-y-confirma-el-dinamismo-de-su-economia#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20(PIB)%20en,en%20t%C3%A9rminos%20reales%20de%203.0%25.&text=Este%20desempe%C)

[economia#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20\(PIB\)%20en,en%20t%C3%A9rminos%20reales%20de%203.0%25.&text=Este%20desempe%C](https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1080-ecuador-crecio-30-en-2017-y-confirma-el-dinamismo-de-su-economia#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20(PIB)%20en,en%20t%C3%A9rminos%20reales%20de%203.0%25.&text=Este%20desempe%C)

3

Banco Central del Ecuador . (2020). *Gestión de la Liquidez del Sistema Financiero*.

Recuperado el 09 de 03 de 2021, de Dirección Nacional de Síntesis

Macroeconómica: www.bce.ec

Banco Central del Ecuador. (2012). Recuperado el 19 de 02 de 2021, de De la

Definición de la Política a la práctica: Haciendo Inclusión Financiera:

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Haciendo%20Inclusion%20Financiera.pdf>

Banco Central del Ecuador. (01 de 2015). Obtenido de Ecuador: Reporte Mensual de

Inflación: <http://repositorio.bce.ec:8080/bitstream/32000/1215/1/inf201501.pdf>

Banco Central del Ecuador. (2016). *Boletines del Banco Central del Ecuador*.

Recuperado el 20 de 03 de 2021, de LA ECONOMÍA ECUATORIANA

REGISTRÓ UN RESULTADO POSITIVO DURANTE EL AÑO 2015 DE 0.3% EN

RELACIÓN AL AÑO 2014, SITUANDO AL PIB (A PRECIOS CONSTANTES) EN USD 69,969 MILLONES: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/864-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-registr%C3%B3-un-resultado-positivo-durante-el-a%C3%B1o-2015-de-03-en-relaci%C3%B3n-al-a%C3%B1o-2014-situando-al-pib-a-precios-constant-es-en-usd-69969-millo>

Banco Central del Ecuador. (30 de 09 de 2020). *La economía ecuatoriana decreció 12.4% en el segundo trimestre del 2020*. Recuperado el 26 de 11 de 2020, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020>

Banco Central del Ecuador. (04 de enero de 2021). *Boletines del Banco Central*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de LA ECONOMÍA ECUATORIANA CRECIÓ 4,5% EN EL TERCER TRIMESTRE, AL COMPARAR CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1405-la-economia-ecuatoriana-crecio-4-5-en-el-tercer-trimestre-al-comparar-con-el-segundo-trimestre-de-2020>

Banco Central del Ecuador NI DE ALLIANCE FOR FINANCIAL INCLUSION (AFI).

(2012). Recuperado el 29 de 01 de 2021, de Inclusión Financiera.

Aproximaciones teóricas y prácticas:

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>

Banco Internacional. (2019). *Ingreso a Banca Online*. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de bancaonline.bancointernacional.com.ec/mcm-web-baninter/login.jsp

Banco Mundial . (2020). *Sector Financiero*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de
Panorama general, contexto:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview#1>

Banco Mundial. (2017). Recuperado el 19 de 12 de 2020, de Inclusión Financiera:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview>

Banco Mundial. (20 de 04 de 2018). Recuperado el 22 de 12 de 2020, de La inclusión
financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. :

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview#1>

Banco Mundial. (20 de 04 de 2018). *La inclusión financiera es un factor clave para
reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. Recuperado el 22 de 12 de 2020,
de Banco Mundial, Panorama general, contexto:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview>

Banco Mundial. (2020). Recuperado el 02 de 03 de 2021, de Crecimiento del PIB (%
anual) - Ecuador:

<https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?locations=EC>

Banco Mundial. (2020). *Databank*. Recuperado el 10 de 03 de 2021, de Data from
Database: Indicadores del desarrollo mundial:

<https://databank.bancomundial.org/home.aspx>

Banco Pacífico. (2018). Recuperado el 02 de 03 de 2021, de Qué es el crédito y sus
tipos de créditos más importantes:

<https://www.educacionfinanciera.com.ec/temas/el-credito-y-el-endeudamiento-responsable/que-es-el-credito-y-sus-tipos-de-creditos-mas-importantes/>

Banco Pichincha. (31 de 12 de 2020). *Banca web - Manual de usuario*. Recuperado el

08 de 03 de 2021, de Banco Pichincha:

<https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/pdf/manual-banca-web.pdf?ver=2020-12-31-095426-103>

Banco Pichincha. (30 de 07 de 2020). *Nueva banca móvil*. Recuperado el 12 de 03 de

2021, de ¿Qué es la banca móvil?:

<https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/pdf/banca-movil.pdf?ver=2020-07-30-123741-063>

Banco Pichincha. (2021). *Banca Web de Banco Pichincha, todas las transacciones con un par de clics*. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de Pagar todos tus servicios a

tiempo: <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/tramites-faciles-en-banca-web>

Banco Pichincha. (2021). *Cómo la aplicación de Banca móvil hace tu vida más fácil*.

Recuperado el 12 de 03 de 2021, de Banco Pichincha,:

<https://www.pichincha.com/portal/blog/post/aplicacion-banca-movil-vida-mas-facil>

Banco Produbanco. (2018). *Instructivo de registro en produbanco.com*. Recuperado el

18 de 03 de 2021, de Pasos para registrarse en línea:

<https://www.produbanco.com.ec/media/412018/manual-de-registro.pdf>

BanEcuador. (2020). *Productos*. Recuperado el 12 de 03 de 2021, de BanEcuador:

<https://www.banecuador.fin.ec/store/machachi/>

BanEcuador. (2020). *Productos* . Recuperado el 22 de 12 de 2020,de BanEcuador:

<https://www.banecuador.fin.ec/store/machachi/>

- Baque , M., Baque, E., Chiquito, G., & Baque, S. (2018). Microempresas en el Ecuador: Caso ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 619-632. Recuperado el 22 de 02 de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313241>
- BBC News. (13 de 09 de 2019). Recuperado el 28 de 01 de 2021, de Los países con menos inflación de América Latina (y qué dice de sus economías): <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49665808>
- BBVA. (14 de 03 de 2018). Recuperado el 12 de 03 de 2021, de ¿Qué es la inversión?: <https://www.bbva.com/es/que-es-la-inversion/>
- Benites, R. (2019). Análisis para la Educación e Inclusión Financiera en Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos* 21, 4 (3), 293-305.
- Benítez, E., & Puma, J. (2019). *Análisis de las variables macro y micro económicas que afectan la inclusión financiera en el periodo 2010-2017 (Tesis Ingeniería, Repositorio de la Universidad Central del Ecuador)*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Repositorio institucional: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19152/1/T-UCE-0005-CEC-219.pdf>
- Bernal García, J., Martínez, S., & Sánchez García, J. F. (2004). MODELIZACIÓN DE LOS FACTORES MÁS IMPORTANTES QUE CARACTERIZAN UN SITIO EN LA RED. *ResearchGate*, 13.
- Bradley , J. (01 de 02 de 2018). *Cómo evaluar el desempeño financiero*. Recuperado el 29 de 01 de 2021, de Cuida tu dinero de Leaf group: <https://www.cuidatudinero.com/13117554/como-evaluar-el-desempeno-financiero>

Carvajal Acevedo, E. (2018). *LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR: SEGÚN EL GLOBAL FINDEX Y MAS ALLÁ DEL GLOBAL FINDEX*. Obtenido de

Findevgateway:

https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/libro_inclusion-versiondigital_0.pdf

Castillo, A., Montero, M., & Montilla, M. (s.f). *Introducción a los Sistemas Financieros (Versión PDF)*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Andalucía Escuela

Francisco Largo Caballero:

<http://www.fudepa.org/FudepaWEB/Actividades/FBasica/SistFinanciero.pdf>

Castillo, P. (2011). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, 3, 1-12.

Castro, R., & Fortunato, A. (Agosto de 2015). ¿Se comporta el alfabetismo financiero. *REVISTA CEPAL*(116), 147-162. Obtenido de REVISTA CEPAL 116.

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. (2). Recuperado el 08 de 02 de 2021, de

https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas

Censo-INEC, I. N. (18 de abril de 2017). *INEC/ Noticias*. Recuperado el 22 de 02 de 2021, de Desempleo muestra la reducción más significativa de los últimos cinco años: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/desempleo-muestra-la-reduccion-mas-significativa-de-los-ultimos-cinco-anos/>

Center for Financial Inclusion (CFI). (2009). Recuperado el 12 de 01 de 2021, de Financial Inclusion: What's the Vision? Boston: CFI.:

<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/12/financial-inclusion-whats-the-vision.pdf>

CEPAL. (s.f.). *Inclusión financiera*. Recuperado el 25 de 12 de 2020, de La inclusión financiera en Latinoamérica y el Caribe: hechos estilizados:

<https://www.cepal.org/es/inclusion-financiera-pymes/antecedentes>

Chuquizuta, L. (2020). *CULTURA FINANCIERA EN COMERCIANTES DEL CENTRO FERIAL SACHACHORRO, IQUITOS – 2020 [Tesis Pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Repositorio institucional:

<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/108/Lidia%20Thais%20Chuquizuta%20Burga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coba, G. (11 de 02 de 2021). *Primicias*. Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Se duplica el número de usuarios del sistema financiero en Ecuador:

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/poblacion-adulta-sistema-financiero-ecuador-acceso/>

Coba, G. (30 de 01 de 2021). *Primicias*. Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Métodos de pago sin contacto ganan espacio con la pandemia:

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/metodos-pago-contacto-espacio-pandemia/>

Coba, G. (07 de 01 de 2021). *Primicias/ Economía*. Recuperado el 24 de 01 de 2020, de Inflación anual cierra en -0,93% en diciembre de 2020, según el INEC:

<https://www.noticiasbvg.com/el-dolar-bajo-la-inflacion-y-redujo-la-brecha-entre-el-salario-y-la-canasta-basica/>

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión. (agosto de 2018).

ASAMBLEA NACIONAL. Recuperado el julio de 2020, de Of. No. SAN-010-2038
Quito, 22 DIC 2010: <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

Código Orgánico Monetario y Financiero. (28 de 02 de 2020). *Asamblea Nacional*.

Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Registro Oficial Suplemento 332 de 12-sep.-2014:

https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_FINANCIERO.pdf/e7da9a6d-57fa-471d-8215-0ed4c7f58dbd

Coll Morales, F. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el 17 de 02 de 2021, de

<https://economipedia.com/definiciones/depositante.html>

Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Recuperado el 29 de 11 de

2020, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro” Ltda. (s/f). *Productos y Servicios*.

Recuperado el 08 de 03 de 2021, de “Manantial de Oro” Ltda.:

<https://manantialdeoro.wordpress.com/calendario/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. (s.f.). Recuperado el 05 de 03 de 2021, de

Productos y servicios financieros: <https://www.cooptulcan.fin.ec/home-12/servicios>

Corporación Financiera Nacional. (s.f.). *MODULO-III-PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-*

DEL-SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO. Recuperado el 03 de 12 de 2020, de Corporación Financiera Nacional: www.cfn.fin.ec

Corporación Financiera Nacional. (s.f.). *Programas de Educación Financiera*.

Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Productos y servicios del Sistema

Financiero Ecuatoriano: [https://www.cfn.fin.ec/wp-](https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/MODULO-III-PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO.pps)

[content/uploads/downloads/2017/08/MODULO-III-PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO.pps](https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/MODULO-III-PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO.pps)

Cruz, E. (12 de 11 de 2015). *Slideshare*. Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Crédito

Bancario: <https://es.slideshare.net/ErikaCruzArcila/credito-bancario-55037083>

Cuella, J. C., Arciniegas, & Ortiz. (2018). *Modelo para la medición de QoE en IPTV*.

Colombia: Universidad Icesi. Obtenido de Interpretación de los valores que entrega el coeficiente de correlación de Pearson.

Dagnino, J. (2014). INFERENCIA ESTADÍSTICA: PRUEBAS DE HIPÓTESIS. *Revista*

Chilena de Anestesia, 125-128.

De la Fuente Fernández, S. (2011). *Análisis de Correspondencias*. Madrid: Universidad

de Autónoma de Madrid.

Durán, M., & Nevares, S. (2016). Talento humano en la microempresa informal. *Dominio*

de las Ciencias, 247-256. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/164/pdf>

Economipedia. (07 de 2018). Recuperado el 11 de 03 de 2021, de Inversión:

<https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>

Ecured. (2015). *Ecured*. Recuperado el 14 de 02 de 2021, de Población:

<https://www.ecured.cu/Poblaci%C3%B3n>

El Comercio. (28 de 01 de 2019). Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Banca privada Ecuador: <https://www.elcomercio.com/actualidad/banca-privada-ecuador-depositos-creditos.html>.

El Comercio. (20 de 11 de 2020). *El uso de la tarjeta de crédito en Ecuador cayó 27% durante la pandemia*. Recuperado el 05 de 03 de 2021, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/tarjeta-credito-ecuador-pandemia.html>

El Economista. (02 de 02 de 2016). Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Crédito vs débito: ¿qué tarjeta le conviene?: <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Credito-vs-debito-que-tarjeta-le-conviene-20160202-0159.html>

El Telégrafo. (18 de 09 de 2015). Recuperado el 27 de 02 de 2021, de 3717 cajeros automáticos hay en Ecuador: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/3-717-cajeros-automaticos-hay-en-ecuador>

El Telégrafo. (12 de 04 de 2017). Recuperado el 22 de 01 de 2021, de La economía del Ecuador se contrajo 1,5% en 2016: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-economia-del-ecuador-se-contrajo-1-5-en-2016>

El Telégrafo. (06 de 01 de 2017). Recuperado el 25 de 12 de 2020, de Ecuador cerró el 2016 con una inflación de 1,12%: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/ecuador-inflacion-2016#:~:text=La%20inflaci%C3%B3n%20anual%20de%202016,registradas%20en%202015%20y%202014.>

El Telégrafo. (05 de 01 de 2018). *Política*. Recuperado el 25 de 11 de 2020, de Inflación de Ecuador de -0,20% en 2017, la más baja en una década:

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/inflacion-de-ecuador-de-0-20-en-2017-la-mas-baja-en-una-decada>

El Telégrafo. (05 de 01 de 2019). Recuperado el 27 de 02 de 2021, de El ahorro en el hogar debe ser una meta entre padres e hijos:

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/ahorro-meta-padres-e-hijos>

El Telégrafo. (03 de 12 de 2019). Recuperado el 27 de 12 de 2020, de El nuevo código monetario impulsará la inclusión financiera:

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/codigo-monetario-inclusion-financiera>

El Universo. (05 de 01 de 2018). Recuperado el 25 de 01 de 2021, de Inflación del 2017 cerró con signo negativo, dice el INEC:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/01/05/nota/6551032/inflacion-2017-cerro-signo-negativo-dice-inec>

El Universo. (29 de julio de 2019). *Economía*. Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Ahorristas de Ecuador tienen una cobertura de sus depósitos hasta de \$ 32.000, según Cosede:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/07/29/nota/7446417/ahorristas-tienen-cobertura-32000>

Elizalde, E. (2012). *Macroeconomía* (Primera Edición ed.). Red Tercer Milenio.

Emmerij, L., & Núñez, J. (1998). *El desarrollo económico y social en los umbrales del siglo XXI*. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Eumed.net. (s.f.). *Fuentes de información*. Recuperado el 23 de 11 de 2020, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/fuentes_informacion.html
- Fallas, J. (2012). *Universidad para la Cooperación Internacional*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Correlación Lineal. Midiendo la relación entre dos variables: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion_lineal_2012.pdf
- FinDev, Portal. (2020). *Desempeño financiero*. Recuperado el 27 de 01 de 2021, de <https://www.findevgateway.org/es/themas/desempeno-financiero>
- Franco, Y. (2014). *Tesis de Investigación*. Recuperado el julio de 2020, de Población y Muestra. Tamayo y Tamayo [Blog Internet]: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Freepik. (2020). Recuperado el 12 de 03 de 2021, de Elementos cajero automático: https://www.freepik.es/vector-gratis/elementos-cajero-automatico_959486.htm
- Frontiere Associates, B. (2010). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. *Alliance for Financial Inclusion*, 32.
- Garay Anaya , G. (Noviembre de 2015). Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad. *PERSPECTIVAS*(36), 7-34.
- Garay Anaya, G. (05 de 2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *PERSPECTIVAS*(37), 23-40. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425946304003.pdf>

- García Padilla, V. (2014). *Introducción a las finanzas* (Primera Edición ed.). Grupo Editorial Patria.
- García, N., Grifoni, A., López, J., & Mejía, D. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. Recuperado el 15 de 12 de 2020, de Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N°12/ Banco de Desarrollo de América Latina: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Gestión Digital. (02 de 09 de 2020). *Economía y Finanzas-Análisis*. Recuperado el 22 de 01 de 2021, de "59,3% del crédito se ha destinado al segmento productivo": <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/593-del-credito-se-ha-destinado-al-segmento-productivo>
- Gil , D., & Oblitas , S. (04 de 2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO" [Tesis de grado]*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de FACTORES CARACTERÍSTICOS LATENTES DE LA DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA REGIÓN DE LAMBAYEQUE 2015: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4305/BC-TES-TMP-3123.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Glass, G., & Hopkins, K. (1984). *Statistical methods in education and psychology*. Prentice-Hall.
- Gómez. (2014). *La Educación y Cultura Financiera como detonante del crédito productivo*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de Gobierno de México: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/98958/11_Graciela_Lara.pdf

- Gómez, G. (2014). *Gobierno de México*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de La Educación y Cultura Financiera como detonante del crédito productivo: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/98958/11_Graciela_Lara.pdf
- Guerra, J. P. (2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 02 de 03 de 2021, de Educación financiera como factor de participación y desarrollo en la Economía Popular y Solidaria: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Juan%20Pablo%20Guerra_ok.pdf/9ba0b504-5668-47b4-9bbd-1e3ea00c91a0
- Guerrero , R. M., Espinosa, S., & Focke, K. (2012). *Aproximación a una visión integral de la Inclusión Financiera: Aspectos conceptuales y casos prácticos (versión PDF)*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Banco Central del Ecuador : <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (3ª ed ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Espacio de Formación Multimodal Selección de la muestra. En Hernández-Sampieri, *Metodología de la Investigación* (6ta ed., págs. 170-191). McGraw-Hill.
- IBM. (2021). *Análisis de correspondencias múltiple*. Recuperado el 12 de 03 de 2021, de https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB_sub/statistics_mainh_eip_ddita/spss/categories/idh_mcan.html
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (s.f.). *INEC / Estadísticas*. Recuperado el 08 de 03 de 2021, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

La Asobanca. (2020). Recuperado el 12 de 03 de 2021, de Los datos de octubre reflejan que los depósitos y los créditos continúan creciendo:

<http://www.asobanca.org.ec/prensa/noticias/los-datos-de-octubre-reflejan-que-los-depositos-y-los-creditos-continuan-creciendo>

Lao Li, T., & Takakuwa, R. (12 de 2016). Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. *Revista de Iniciación Científica*, 2(2), 64-75. Recuperado el 09 de 03 de 2021, de <https://core.ac.uk/download>

Letamendi, X. (20 de 12 de 2019). *Primicias*. Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Ecuador retrocede en la inclusión financiera: <https://www.primicias.ec/noticias/lo-ultimo/ecuador-retrocede-en-la-inclusion-financiera/>

Lexis. (2014). Recuperado el 25 de 01 de 2021, de Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero: eSilec Profesional - www.lexis.com.ec

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2015). Recuperado el julio de 2020, de <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>

Macías, F., Zambrano, E., & Garabi, B. (2020). Los créditos de la Banca Privada y su impacto en la producción del sector manufacturero del Ecuador, periodo 2015-2018. *Espacios*, 41(14), 15.

Macías, J., & Rivera, M. (2018). *El nivel de analfabetismo financiero en los hogares del sector urbano del cantón Coronel Marcelino Maridueña [Tesis Ingeniería, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Repositorio institucional :

<http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/10187/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-454.pdf>

Magill, J., & Meyer, R. (2005). *Microempresas y Microfinanzas en Ecuador*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de América. Development Alternatives Inc.:
<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/MICROEMPRESAS%20Y%20MICROFINANZAS%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf>

Maranto Rivera , M., & González Fernández , M. E. (02 de 2015). *Fuentes de información*. Recuperado el 22 de 12 de 2020,de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu , A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 8 (2), 6.

Mehrotra, A., & Yetman, J. (2015). “Financial Inclusion – Issues for Central Banks”. *CEMLA, BIS Quarterly Review*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de
http://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1503h.htm

Neffa, J., Panigo, D., Pérez, P., & Persia, J. (2014). *Actividad, empleo y desempleo : conceptos y definiciones*. CEIL-CONICET .

OCDE. (14 de 11 de 2015). Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Alfabetismo Financiero:
https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/2015_OECD_INFE_Toolkit_Measuring_Financial_Literacy.pdf

- OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina: Repensando las instituciones para el desarrollo*. Paris: OCDE.
- OECD. (2018). *Toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion*. Obtenido de OECD/INFE.
- Oloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Banco Interamericano de Desarrollo: publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusión-financiera-en-América-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desafíos-para-los-próximos-años.pdf
- Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204.
- Ortiz, & Núñez. (2017). INCLUSIÓN FINANCIERA: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de Revista Galega de Economía: <https://www.redalyc.org/pdf/391/39152051004.pdf>
- Palacios, Á. (2017). *Universidad EAFIT*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de CONFIANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA: <https://core.ac.uk/download/pdf/94314575.pdf>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado el 09 de 02 de 2021, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Recuperado el 25 de 01 de 2021, de Toda una Vida:

https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Polit, D., & Hungler, B. (1991). *Investigación científica en ciencias de la salud : dirigido a médicos, enfermeras, administradores en salud pública y otros profesionales de la salud* (Tercera Edición ed.). Interamericana McGraw-Hill.

PortalFinDev. (2015). Recuperado el 10 de 03 de 2021, de Desempeño Financiero:
<http://www.findevgateway.org/es/temas/desempe%C3%B1o-financiero>

Priale , G., Yamada, G., Viladegut , H., Marin, I., & Salazar, L. (2011). *Encuesta de cultura financiera del Perú 2011 – Enfin – 2011*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Universidad del Pacifico.:
<https://es.scribd.com/doc/78560752/PrimeraEncuesta-de-Cultura-Financiera-Peru-2011-ENFIN2011>

Productos financieros y alternativas de financiación. (2009). (S. Grupo Milán, Productor)
Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Guía Empresarial:
https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf

QuestionPro. (2020). Recuperado el 25 de 07 de 2020, de Qué es la investigación de campo: <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>

Raccanello , K., & Herrera , E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 25. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2017). Recuperado el 09 de 01 de 2021, de Microempresas: <http://rfd.org.ec/login.php?next=boletin-microfinanciero>

- Restrepo , L., & González , J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 183-192. Recuperado el 06 de 03 de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2950/295023034010>
- Revista Líderes. (10 de 06 de 2019). Recuperado el 11 de 01 de 2021, de Un plan de inclusión financiera arranca: <https://www.revistalideres.ec/lideres/inclusion-financiera-ecuador-bancos-bce.html>
- Revista Líderes. (21 de 07 de 2020). *Grupo el Comercio*. Recuperado el 05 de 01 de 2021, de Tres de cada 10 hogares pagaron con tarjeta en los primeros cinco meses del año: <https://www.revistalideres.ec/lideres/hogares-ecuador-pagos-tarjeta-estudio.html>
- Rivera Vásquez, J., & Guerra, P. (25 de 09 de 2019). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2C%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Rivera Vásquez, J., & Guerra, P. (25 de 09 de 2019). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2C%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Roa, M. (09 de 2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad (Versión PDF)*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Boletín del CEMLA: https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Rodríguez Arrieta, G. A., Cano Lara, E. D., & Ruiz Velez, A. L. (2019). La competitividad en las microempresas en Manta 2019. *Revista San Gregorio*, 19.

- Salazar, J., Rodríguez, R., & Jaramillo, J. (2017). Inclusión financiera y cohesión social en los municipios de México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas [Revista Online]*, 12(2), 45-66. Recuperado el 09 de 12 de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v12n3/2448-6795-rmef-12-03-00045.pdf>
- Sandoval, S. (2014). "INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FASNOTEQ NOVEDADES TECNÓLOGICAS S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO" [Tesis Ingeniería, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20368/1/T2391i.pdf>
- Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial Inclusion and Development. *Journal of International Development*, 613-628.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (16 de 01 de 2019). Recuperado el 05 de 03 de 2021, de Desempleo en Ecuador cae a 3,7%, el nivel más bajo desde el 2014, en medio de una reconfiguración del mercado laboral: <https://www.planificacion.gob.ec/desempleo-en-ecuador-cae-a-37-el-nivel-mas-bajo-desde-el-2014-en-medio-de-una-reconfiguracion-del-mercado-laboral/>
- Sen, A. (1998). Las teorías del desarrollo a principios del siglo XXI (Versión PDF). *Cuadernos de Economía*, v. *vxii*(29), 73-100. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Cuadernos de EcoDomía: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/11497/20792>
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador . (s.f.). *Régimen Impositivo Simplificado (RISE)*. Recuperado el 03 de diciembre de 2020, de Pagina del Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI): <https://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-simplificado-rise>

Sumba Bustamante, R. Y., & Santistevan Villacreses, K. L. (2018). Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: Reflexiones de la Zona Sur de Manabí, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 4.

Superintendencia de Bancos. (2013). *Resolución N°. JB-2013-2393*. Recuperado el 11 de 07 de 2020, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/resoluciones-de-la-junta-bancaria/>

Superintendencia de Bancos. (2020). *Portal Estadístico*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Datos de Servicios Financieros : https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826

Superintendencia de Bancos. (2021). Recuperado el 11 de 03 de 2021, de Glosario de Términos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/#:~:text=Cr%C3%A9dito%20bancario%3A%20es%20un%20contrato,c omisiones%20seg%C3%BAn%20los%20plazos%20pactados.>

Superintendencia de Bancos. (2021). *Servicios*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Sistema de Información. Otros indicadores: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Resolución No. JB-2014-3053*. Recuperado el 09 de 12 de 2020, de NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. Definiciones: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_II_cap_I.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Estadística*. Recuperado el 08 de 03 de 2021, de Productos Estadísticos. Boletines Financieros,

Captaciones y Colocaciones del Sector Financiero Popular y Solidario:

<https://www.seps.gob.ec/estadistica?captaciones-y-colocaciones>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (27 de 11 de 2020). *Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2020-33430-OFC*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS-SGD-IGT-2020-33430-OFC.pdf/8f88eb63-1c24-4144-b604-4411922660b5>

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación científica* (Cuarta Edición ed.). Editorial Limusa S.A.

Tancara, C. (1993). *LA INVESTIGACION DOCUMENTAL*. Recuperado el 07 de 2020, de Revista Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S0040-29151993000100008&script=sci_arttext

Telégrafo. (18 de 09 de 2015). Recuperado el 09 de 02 de 2021, de 3.717 cajeros automáticos hay en Ecuador: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/3-717-cajeros-automaticos-hay-en-ecuador>

Tobar, P. (12 de 2017). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Mecanismos de Inclusión Financiera "IF" en Ecuador [Informe Técnico PDF]: http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/05/Inclusion_financiera_dic_17.pdf

Tobar, P. (2018). *Mecanismos de Inclusión Financiera "IF" en Ecuador Diciembre de 2017*. Ecuador: Superintendencia de Bancos.

- Tobar-Pesántez, L. (2021 de 11 de 2020). *EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR*. Recuperado el 16 de 01, de Notas de Economía:
<https://www.researchgate.net/publication/342992402>
- Tusfinanzas. (16 de 06 de 2016). *Programa de educación financiera*. Recuperado el 11 de 03 de 2021, de Libreta de Ahorros: <https://tusfinanzas.ec/glossary/libreta-de-ahorros/>
- ULEAM. (16 de 09 de 2016). *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. Recuperado el 09 de 02 de 2021, de Cajero automático. BANRED :
<https://www.uleam.edu.ec/cajero-automatico-banred-en-la-uleam/>
- Valencia, B. (01 de 07 de 2018). *¿Qué es la cultura financiera? ¿Qué importancia tiene?* Recuperado el 14 de 01 de 2021, de Rankia (Blog):
<https://www.rankia.mx/blog/economia-y-finanzas-de-entorno-mexico/3951843-que-cultura-financiera-importancia-tiene>
- Van Horn, J., & Wachowicz , J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera Edición ed.). Pearson Educación.
- Veloza, L. (s.f.). *El desempleo y su causas*. Recuperado el 27 de 02 de 2021, de Calameo: <https://es.calameo.com/books/004491702645ea44b4d2a>
- Villacis, B., & Carrillo, D. (2010). Recuperado el 07 de 2020, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Libros/Demografia/documentofinal1.pdf>
- Villamar, G. (30 de 01 de 2018). *Tus Finanzas*. Recuperado el 02 de 03 de 2021, de Conoce sobre la banca electrónica: <https://tusfinanzas.ec/conoce-la-banca-electronica/>

Vistazo. (26 de 07 de 2020). *Uso de tarjetas de débito y crédito crece a mayor ritmo durante la contingencia en Ecuador*. Recuperado el 27 de 03 de 2021, de <https://www.vistazo.com/seccion/enfoque/uso-de-tarjetas-de-debito-y-credito-crece-mayor-ritmo-durante-la-contingencia-en>

Anexos