

El estado de la inclusión financiera de un grupo de mujeres emprendedoras en El Morro: caso de Extensión UPS

The financial inclusion status of women entrepreneurs in El Morro: a case of UPS Extension

Yoandris Sierra Lara¹; Jenny Elizabeth Rosales Valencia²; Félix Iván León Barzallo³

Fecha de recepción: 20 de mayo de 2023

Fecha de aceptación: 12 de enero de 2024

URL: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/2331>

Resumen

La inclusión financiera constituye una cuestión de clara importancia por su relación con el desarrollo económico, social y la reducción de las desigualdades y por ende el incremento de la equidad. De modo que recibe una estrecha atención de organismos internacionales, agencias gubernamentales, del ámbito académico y también en el diseño y gestión de la política pública por parte de los gobiernos. Tomando en cuenta lo anterior, el presente artículo tuvo como objetivo caracterizar las condiciones de inclusión financiera presentes en un grupo de mujeres emprendedoras radicadas en la parroquia El Morro, cantón Guayaquil. Como métodos se aplicaron el análisis y la síntesis, la inducción y la deducción, la revisión y el análisis documental, así como la encuesta. La conclusión principal del estudio es que las condiciones de inclusión financiera de las mujeres emprendedoras de la parroquia El Morro son muy pobres.

Palabras clave: Ecuador, inclusión financiera, emprendimiento, mujeres

Abstract

Financial inclusion is an issue of clear importance due to its relationship with economic and social development and the reduction of inequalities and therefore the increase in equity. So it receives close attention from international organizations, government agencies, the academic field and also in the design and management of public policy by governments. Taking the above into account, the objective of this article was to characterize the conditions of financial inclusion present in a group of entrepreneurial women based in El Morro parish, Guayaquil canton. Analysis and synthesis, induction and deduction, review and documentary analysis, as well as the survey were applied as methods. The main conclusion of the study is that the conditions of financial inclusion of entrepreneurial women in the El Morro parish are very poor.

Keywords: Ecuador, financial inclusion, entrepreneurship, women.



Esta publicación se encuentra bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento - NoComercial 4.0 Internacional.

¹ Universidad Politécnica Salesiana. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Guayaquil-Ecuador. E-mail: ysierralara@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0615-3932>

² Universidad Politécnica Salesiana. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Guayaquil-Ecuador. E-mail: jrosales@ups.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3215-053X>

³ Universidad Politécnica Salesiana. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Guayaquil-Ecuador. E-mail: fleonb@ups.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0056-6288>

Introducción

La inclusión financiera constituye una cuestión de clara importancia por su relación con el desarrollo económico, social y la reducción de las desigualdades. De modo que recibe una estrecha atención de organismos internacionales, agencias gubernamentales, del ámbito académico y también en el diseño y gestión de la política pública por parte de los gobiernos.

La recurrencia de las crisis financieras nacionales e internacionales, el sobreendeudamiento de los países y de las familias, la reducción de los niveles de ahorro, el estrés financiero en que vive la población general, especialmente las clases medias; la expansión de las desigualdades sociales, de género, territoriales e internacionales; constituyen elementos que señalan la necesidad de potenciar la inclusión financiera.

El presente estudio surgió como resultado de la aproximación de la universidad como ente académico al territorio, en este caso a la parroquia El Morro, cantón Guayaquil para comprender y contribuir a modificar las condiciones de vida de su población, específicamente de un grupo de mujeres emprendedoras que habitan y laboran en dicha localidad. Tal intervención (vinculación con la sociedad) estuvo respaldada en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, específicamente en los siguientes:

- Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. (OIT, 2017)

El objetivo general del estudio es caracterizar las condiciones de inclusión financiera presentes en un grupo de mujeres emprendedoras radicadas en la parroquia El Morro, cantón Guayaquil. Los objetivos específicos son: sistematizar los fundamentos teóricos y empíricos relacionados con la inclusión financiera; caracterizar mediante el uso de una encuesta las condiciones de inclusión financiera presentes en la población de estudio; establecer los principales hallazgos obtenidos.

- Literatura teórica y conceptual

Banco Mundial (s.f.) define la inclusión financiera como el acceso a los distintos productos y servicios que permiten satisfacer determinadas necesidades de carácter financiero tales como realizar transacciones, pagos, gestionar ahorro, créditos y seguros, siendo el acceso y el uso de esos productos y servicios responsable y sostenible en el tiempo. Otra institución como Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2009) la define como el acceso y el uso a un conjunto de productos y servicios financieros del cual se beneficia la mayor parte de la población, logrando una

información clara y concisa y un adecuado marco regulatorio.

Muy similar a la anterior, es la definición de Olloqui, Andrade y Herrera (2015), los que también hacen énfasis en el acceso a servicios financieros formales y de calidad, y a su uso efectivo en un marco estable tanto para el sistema como para los consumidores. Muñoz (2018) entiende la inclusión financiera también en términos de acceso y uso de servicios financieros en un ambiente de regulación, asociado también a la educación financiera como parte de esa inclusión. Para ese autor, existen cuatro aspectos o dimensiones claves en la inclusión financiera, que son el acceso, el uso, la protección del consumidor y la educación financiera.

De modo que podemos asumir la inclusión financiera como el acceso y uso que tienen los individuos a los distintos productos y servicios que ofrece el sistema financiero, en un ambiente de regulación que los protege y que ayuda a su educación financiera.

Para el Banco Mundial (s.f.) la inclusión financiera pueda contribuir a las familias y a las empresas a planificar sus objetivos, a usar servicios como el crédito y los seguros, a invertir en educación y salud, a administrar riesgos y a superar situaciones adversas en el ámbito financiero. Según Muñoz (2018) la inclusión financiera puede contribuir a fortalecer los sistemas financieros públicos, privados y popular – solidarios, al potenciar a sus distintos actores. Raccanello y Guzmán (2014) consideran que la inclusión financiera puede contribuir al bienestar de la población, al desplazar los flujos de ingreso y consumo en el tiempo por medio del ahorro y el crédito, así como la acumulación de activos y la creación de un fondo para la vejez.

De Olloqui, Andrade y Herrera (2015) consideran que la inclusión financiera puede proveer medios de subsistencia a las personas, crear activos financieros y gestionar sus riesgos, además de propiciar sus transacciones de forma cotidiana y segura. Cueva (2012) brinda una detallada exposición de los beneficios que aporta la inclusión financiera a las personas, tales como un crecimiento más incluyente y mejorar la calidad de vida de la población, reducción de los costos de muchos trámites, mejoras en la seguridad y los tiempos en el manejo de dinero, facilita la recepción de remesas y transferencias, fomenta una tradición de ahorrar, facilita realizar pagos o recibir transferencias, incrementa la cultura financiera, permite acceder a créditos, seguros y otros productos financieros.

Para medir la inclusión financiera, se ha asumido la pauta de tomar datos representativos del lado de la oferta y otros representativos del lado de la demanda de los servicios financieros. Los del lado de la oferta se relacionan con la accesibilidad y el uso. Para la accesibilidad se consideran indicadores como sucursales de entidades bancarias y no bancarias, cajeros y corresponsales existentes. Para el uso se consideran el número de personas que cuentan con uno o varios productos financieros de ahorro, crédito, seguros o sistema de pagos. Los datos del lado de la demanda se extraen sobre todo mediante las encuestas nacionales a

nivel de hogar, se consideran aspectos como la elección, frecuencia de uso, tenencia en el tiempo, barreras u obstáculos para utilizarlos, uso de instrumentos informales, conocimientos financieros, actitudes y comportamientos financieros, entre otros. (OCDE y CAF, 2020)

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2009) propone cuatro grupos de indicadores: 1. Macroeconómicos, 2. Acceso a servicios financieros, 3. Uso de servicios financieros, 4. Barreras.

Dos metodologías muy reconocidas y aplicadas mundialmente para medir la situación de la inclusión financiera son la Encuesta de Acceso al Financiamiento (FAS) desarrollada por el FMI. (Fondo Monetario Internacional, 2019) y la Encuesta de Global Findex coordinada por el Banco Mundial.

Literatura empírica

Gómez, Morales y Castellano (2020) identificaron los efectos de la inclusión financiera sobre la productividad en el contexto colombiano, para encontrar que los esfuerzos de inclusión entendidos como la adopción de servicios financieros no se refleja en una mayor productividad. León, Hernández y Haro (2020) analizaron a los estudiantes de doce universidades, de las cinco zonas metropolitanas con mayor concentración poblacional de México, con el objetivo de estimar los niveles y factores que limitan o promueven la inclusión financiera, obteniendo que los lugares con mayor desarrollo económico son más factibles a estar incluidos financieramente.

Grados (2021) evaluó empíricamente el impacto de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria para los departamentos de Perú, encontrando que la expansión de la inclusión financiera beneficiaría a la reducción de la pobreza monetaria, mientras que con relación al empleo informal existe una relación negativa. Belén et al. (2021) analizaron la inclusión financiera en siete países de América Latina indagando en los instrumentos financieros más utilizados y los principales determinantes que afectan su uso, hallaron que el instrumento más usado por los individuos son las cuentas financieras en instituciones formales, especialmente en Brasil y Chile, seguido por el uso de las tarjetas de crédito en Uruguay y Venezuela.

Borja y Campuzano (2018) identificaron los principales factores asociados que explican la inclusión financiera en el caso ecuatoriano. Obtuvieron que cuando el sujeto es una mujer, se reduce la probabilidad de inclusión en el sistema financiero aproximadamente en 7%. Acosta, Coronel y Bermúdez (2018) evidenciaron la evolución de los corresponsales bancarios en el Ecuador y cómo su crecimiento se ha convertido en un mecanismo de inversión de varios emprendedores, aportando a la inclusión financiera en el país mediante el acceso a los servicios bancarios sin tener que trasladarse a una institución financiera.

Benites- Cañizares (2019) analizó las condiciones de acceso al ahorro y al crédito de sectores excluidos en la

ciudad de Esmeraldas en Ecuador con la finalidad de enfocar la educación financiera hacia al ahorro y a su vez a la inversión. Obtuvo que el 90,1% de los encuestados se encuentran incluidos en el sistema financiero. El 99,2% valora como importante el ahorro, y el 83,9% está interesado en la propuesta de Educación e Inclusión Financiera.

Metodología

El enfoque de la investigación es cuantitativo. El diseño es no experimental de corte transversal. El alcance es descriptivo. Se aplicó el método hipotético –deductivo. Como procedimientos teóricos se empleó el análisis y la síntesis, la inducción y la deducción. Como métodos empíricos se aplicó el análisis y revisión documental para la construcción del marco teórico y la operacionalización de las variables. Se aplicó como método para la recogida de datos una encuesta, con el cuestionario como su respectivo instrumento, el cual refleja todos los indicadores propuestos en la operacionalización. El grupo seleccionado para el estudio está conformado por 46 productoras, constituyéndose en la población. De este modo la población se cataloga como finita y conocida. La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 pq}{d^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Los valores para utilizar para reemplazar en la fórmula se presentan a continuación.

- p Proporción de éxito o proporción esperada = 0,50
- q Probabilidad de fracaso = 0,50
- Z Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado = 1,96
- N Tamaño de la población = 46
- d Error máximo admisible = 0,05

La expresión quedó de la siguiente forma:

$$n = \frac{46 \times 1,96^2(0,50)(0,50)}{0,05^2(46 - 1) + 1,96^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = 41$$

Al realizar el cálculo correspondiente, se determina que la muestra para el estudio corresponde a 41 personas. Para la selección de los individuos que conforman la muestra, se aplicó un método de muestreo probabilístico. El motivo de seleccionar la referida población de estudio radica en el conjunto de acciones de intervención (vinculación con la sociedad) que realiza la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) en la parroquia El Morro, orientado en última instancia en potenciar las capacidades de sus pobladores, y específicamente de sus mujeres vinculadas a las actividades productivas.

La hipótesis de la investigación es de carácter descriptiva, siendo la siguiente: Las condiciones de inclusión financiera de las mujeres emprendedoras de la parroquia El Morro resultan ser muy reducidas.

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable inclusión financiera

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
Inclusión financiera	Estado donde todas las personas pueden acceder a la colección completa de servicios financieros de alta calidad, a precios asequibles y con dignidad para las personas, socios o clientes	Acceso	Capacidad para utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras formales. (AFI, 2013, p. 2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos. 2. Porcentaje de unidades administrativas que cuentan cuando menos con un punto de acceso. 3. Porcentaje de población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos un punto de acceso. 4. Porcentaje de adultos con acceso a crédito por tipo de oferente. 5. Porcentaje de adultos con acceso a crédito por tipo de oferente (formal e informal). 6. Profundidad del acceso de los adultos a productos de crédito formales. 7. Porcentaje de los adultos sin crédito según razones para el rechazo de la solicitud. 8. Porcentaje de adultos con acceso a productos de aseguramiento. 9. Profundidad del acceso de los adultos a seguros. 10. Proporción de adultos que envía y recibe regularmente giros y remesas. 11. Tiempo promedio en minutos para llegar a los sitios en donde los adultos hacen las transacciones. 12. Porcentaje de adultos según tenencia de dispositivos móviles. 13. Porcentaje de adultos según tenencia de dispositivos fijos.
		Uso	Profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros. (AFI, 2013, p. 3)	<ol style="list-style-type: none"> 14. Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de depósito regulada. 15. Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de crédito regulada. 16. Porcentaje de adultos con acceso al menos a un producto financiero. 17. Profundidad del acceso de los adultos a servicios financieros formales. 18. Porcentaje de adultos según razones para tener la cuenta que más utiliza. 19. Porcentaje de adultos según razones para no tener una cuenta. 20. Porcentaje de distribución de los usos del crédito formal financiero. 21. Porcentaje de adultos según razones para no solicitar un crédito. 22. Distribución de los adultos con acceso a productos de aseguramiento.
		Calidad y protección al consumidor	Capacidad de disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características (Congreso Nacional, 2000, párr. 2)	<ol style="list-style-type: none"> 23. Medios de pago utilizados en los diferentes tipos de gastos. 24. Porcentaje de adultos según percepción de los bancos. 25. Porcentaje de adultos según percepción de las cooperativas. 26. Porcentaje de adultos según quejas. 27. Porcentaje de adultos según satisfacción con la solución recibida.
		Bienestar	Relación entre el acceso a servicios y productos financieros formales y la capacidad de reacción de los individuos ante choques que afecten negativamente la economía del hogar. (Banca de oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, p. 6)	<ol style="list-style-type: none"> 28. Porcentaje de hogares según acciones que realizaron los hogares que enfrentaron imprevistos o emergencias. 29. Porcentaje de hogares según uso de productos financieros para atención de emergencias e imprevistos.

Fuente: elaboración propia a partir de: AFI (2013); Banca de oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia. (2017)

En la tabla 2 se pueden apreciar las características sociodemográficas de la muestra. En este sentido, el 100% de las personas seleccionadas para el estudio son mujeres. Por grupo etario, el rango de edad más representado es el de 25 a 34 años, acumulando un 32% de los casos, mientras que el menos representado fue el de menores de 18 años con un 2%. El 80% de las encuestadas se encuentra en el rango de 25 a 54 años. De este grupo han completado la primaria un 46,67%, la secundaria un 43,33% y la educación superior solo un 3,33%; mientras que un 6,67% de este grupo no ha completado la educación primaria. Del total de encuestadas, el 78,05% tiene un compromiso, ya sea casada (43,90%) o de unión libre (34,15%) mientras que el 21,95% son solteras. Con respecto a sus ingresos, el 70,73% tiene ingresos mayores a US\$ 103,00 mensuales y un 29,27% sus ingresos son menores a esa cantidad, de esto último un 9,76% se puede catalogar como de pobreza extrema.

Tabla 2. Características sociodemográficas de la muestra

Variables	Características sociodemográficas	n=41	%
Sexo	Hombre	0	0
	Mujeres	41	100
Grupo etario	Menor de 18 años	1	2
	18 a 24 años	5	12
	25 a 34 años	13	32
	35 a 44 años	10	24
	45 a 54 años	9	22
Nivel de estudios	Mayor de 54 años	3	7
	Primaria completa	12	29
	Primaria incompleta	3	7
	Secundaria completa	14	34
	Secundaria incompleta	9	22
	Superior completa	1	2
Nivel de ingresos	Superior incompleta	2	5
	Hasta 51 usd	4	10
	Entre 52 usd y 103 usd	8	20
	Entre 103 usd y 159 usd	8	20
	Entre 160 usd y 253 usd	11	27
	Entre 254 usd y 636 usd	10	24
Estado civil	Mayor a 637 usd	0	0
	Soltero	9	22
	Casado	18	44
	Divorciado	0	0
	Unión libre	14	34
	viudo	0	0

Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)

También se conoció que el 12,20% tiene un trabajo estable en relación de dependencia, un 41,46% labora en forma independiente y un 46,34% no labora.

Resultados

Los resultados y su respectiva discusión son presentados a continuación en concordancia con las cuatro dimensiones que integran el concepto de inclusión financiera: acceso a los servicios financieros, uso de los servicios financieros, calidad y protección al consumidor y bienestar.

Para determinar la relación lineal que podrían tener, entre las preguntas discretas de cada dimensión de inclusión financiera, se realizó un análisis de coeficiente de correlación y de normalidad de los datos, cada uno de ellos se encuentran explicadas al inicio de las dimensiones, obteniendo los siguientes resultados:

Acceso a servicios financieros

La dimensión de acceso hace alusión a la capacidad de los individuos para hacer uso y poder alcanzar los servicios e instituciones financieras encaminados a satisfacer sus requerimientos. En este sentido, a través del cuestionario se indagó al respecto de la incidencia de los productos financieros en los encuestados, así como en la cercanía a un establecimiento y la accesibilidad a instrumentos de comunicación e información.

Tabla 3. Matriz de correlación dimensión acceso a servicios financieros

	P1	P2	P3	P4	P5
P1	1,00				
P2	1,00	1,00			
P3	0,98	0,99	1,00		
P4	0,98	0,99	1,00	1,00	
P5	0,95	0,97	0,99	0,99	1,00
P1	¿Ha obtenido un crédito de un banco o cooperativa de ahorro y crédito?				
P2	¿Ha acudido a un usurero en busca de crédito?				
P3	¿Cuenta con un crédito en un banco o cooperativa en la actualidad?				
P4	¿Cuenta con algún tipo de seguro?				
P5	¿Percibe algún tipo de dinero mediante sistemas de giros o remesas (transferencia, Western Union, ¿otros)?				

Fuente: elaboración propia a partir de paquete estadístico SPSS (2023)

Existe una correlación directa y alta, fuerte en tendencia, entre las preguntas relacionadas, con un efecto lineal entre cada una de ellas, tal como se presenta en la tabla 3.

Para determinar la normalidad de los datos se aplicó la prueba de Shapiro-Wilks, considerando que la muestra es menor a 50, la misma plantea que: "Si el valor p^4 es menor o igual al nivel de significancia (0,05), la decisión es rechazar la hipótesis nula y concluir que sus datos no siguen una distribución normal. Si el valor p es mayor, no se puede rechazar la hipótesis nula."

La muestra de la hipótesis estadística nula se comporta en forma normal debido a que la prueba de Shapiro-Wilks resultó igual a 0,81385998, que es mayor al nivel de significancia p (0,05), para la opción SI y de 0,87551281 para la opción NO, las cuales son medibles para cada pregunta, aceptando la hipótesis estadística enunciada, los valores obtenidos se describen en la tabla 4.

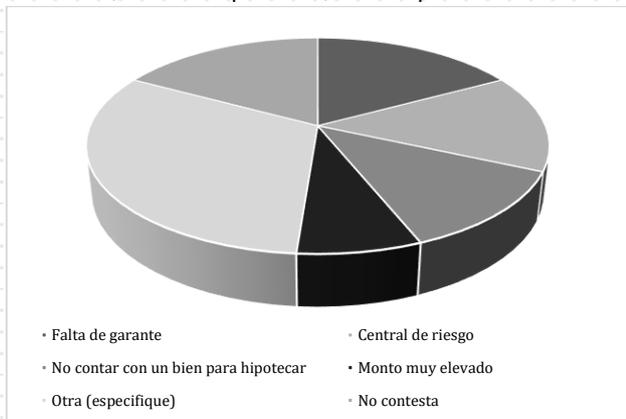
Tabla 4. Test Shapiro-Wilk dimensión acceso a servicios financieros

Shapiro-Wilk Test	Shapiro-Wilk Test		
SI	NO		
W-stat	0,96084571	W-stat	0,97004039
p-value	0,81385998	p-value	0,87551281
alpha	0,05	alpha	0,05
normal	yes	normal	yes

Fuente: elaboración propia a partir de paquete estadístico SPSS (2023)

⁴ Es la probabilidad máxima que un investigador está dispuesto a aceptar para cometer un error de tipo I que es de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

Ante la interrogante de si en algún momento ha obtenido un crédito de un banco o cooperativa de ahorro y crédito, el 26,83% refiere que sí lo ha obtenido, frente a un 70,73% que no lo ha obtenido. Ante lo anterior, el 21,95% reconoce haber acudido a un usurero en busca de crédito, mientras que el 78,05% refiere no haberlo hecho. El 14,63% refiere contar con un crédito en un banco o cooperativa en la actualidad, mientras que el 85,37% no posee.



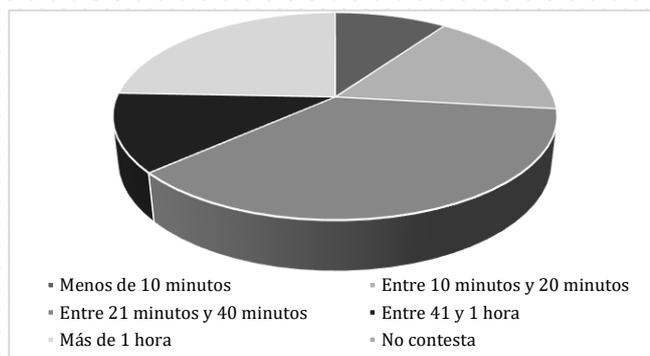
Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)

Figura 1. Razones por las que no aprueban un crédito en banco o cooperativa

Al indagarse sobre las posibles razones por las cuales los individuos consideran que no se aprobó un crédito, el 17,07% lo atribuyó a la falta de garante, el 14,63% a una mala evaluación en la central de riesgos, el 12,20% a no contar con un bien para hipotecar, el 7,32% cree haber solicitado un monto muy elevado, el 31,71% indican otras posibles razones.

El 14,63% afirma contar con algún tipo de seguro, por lo que 85,37% carece de dicho servicio. De los que sí tienen algún tipo de aseguramiento, el 83,33% lo ha obtenido en el servicio formal financiero y el 16,67% en el servicio financiero no formal o informal. Con el fin de determinar el grado de profundidad en el uso de los seguros, se cuestionó sobre la cantidad de seguros contratados al momento. El 100% de los que posee seguro refirió poseer solo uno.

Al indagar si percibe algún tipo de dinero mediante sistemas de giros o remesas (ej. transferencia, Western Unión, otros); solo el 4,88% respondió que sí, mientras que el 95,12% afirmó que no.



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)

Figura 2. Tiempo hasta un sitio donde se puedan realizar transacciones de dinero (envíos, pagos, cobros)

Al sondear el tiempo que necesitan para trasladarse hasta un sitio donde poder realizar transacciones de dinero, como envíos, pagos, cobros; se verificó que el 9,76% tarda menos de 10 minutos, el 17,07% ocupa entre 10 minutos y 20 minutos; el 36,59% entre 21 minutos y 40 minutos; el 12,20% requiere entre 41 minutos y 1 hora y el 24,39% precisa más de una hora.

Ante la pregunta de si poseen algún teléfono celular, lo cual es una herramienta importante para el acceso a determinados servicios financieros actualmente, se obtuvo que el 85,37% sí disponen del dispositivo; el 4,88% no dispone; el 2,44% no usa celular y el 7,32% no tiene, pero si usa celular. En la misma línea de contar con dispositivos tecnológicos que permitan acceder a los servicios y productos financieros, se encontró que el 36,59% tiene computador o tablet con internet; el 14,63% no tiene computadora o tablet, pero si las utiliza; mientras que el 48,78% no tiene computadora o tablet con internet.

Uso de los servicios financieros

La dimensión de condiciones de uso brinda información sobre la utilización de productos y servicios financieros por parte de la población, así como en las razones y/o finalidades de los créditos o seguros que se encuentran al alcance de las personas.

Tabla 5. Matriz de correlación dimensión uso de los servicios financieros

	P1	P2	P3
P1	1,00		
P2	1,00	1,00	
P3	1,00	1,00	1,00
P1	¿Usted tiene una cuenta de ahorros o corriente en una entidad financiera?		
P2	Cuenta con alguna tarjeta de crédito		
P3	Utiliza algún producto o servicio financiero en la actualidad (depósitos, tarjeta de débito, cuenta de ahorro, transferencias por internet, etc.)		

Fuente: elaboración propia a partir de paquete estadístico SPSS (2023)

Existe una correlación perfecta, fuerte en tendencia, entre las preguntas relacionadas, con un efecto lineal entre cada una de ellas, tal y como se muestra en la tabla 5.

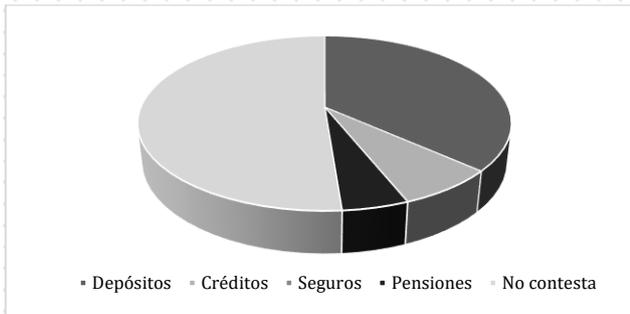
Se realiza la prueba de normalidad de los datos aplicando la prueba de Shapiro-Wilks, considerando que la muestra es menor a 50, resultando igual a $-8,57151305E-07$, para la opción SI y de $-8,57151217E-07$ para la opción NO, que es menor al nivel de significancia p (0,05), comportándose los datos en forma no normal y no aceptando la hipótesis estadística enunciada. Los valores de la prueba se reflejan en la tabla 6.

Tabla 6. Test Shapiro-Wilk dimensión uso de los servicios financieros

Shapiro-Wilk Test		Shapiro-Wilk Test	
	SI		NO
W-stat	0,75	W-stat	0,75
p-value	$-8,57151305E-07$	p-value	$-8,57151217E-07$
alpha	0,05	alpha	0,05
normal	no	normal	no

Fuente: elaboración propia a partir de paquete estadístico SPSS (2023)

Al cuestionarse si poseen una cuenta de ahorros o corriente en alguna entidad financiera, el 48,78% responde de manera afirmativa por lo que el 51,22% carece de dicho instrumento. El 9,76% refiere tener al menos una tarjeta de crédito, por lo que el 90,24% carece de este producto. Los servicios financieros más utilizados son depósitos 36,59%; créditos 7,32% y pensiones 4,88%. Con relación a si utilizan algún producto o servicio financiero en la actualidad, tales como depósitos, tarjetas de débito, cuentas de ahorro, transferencias por internet, etc.; el 48,78% afirma que sí, mientras que el 51,22% no lo hace.

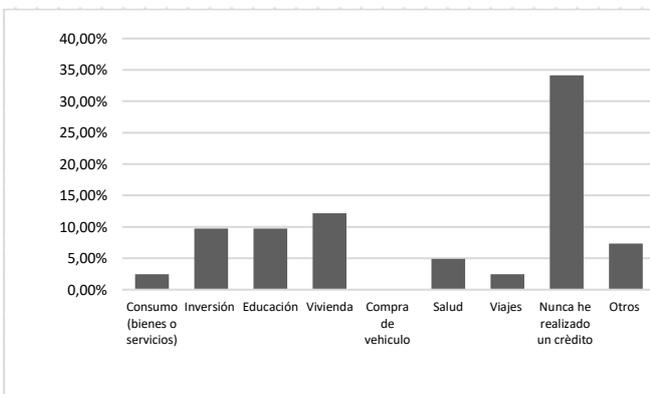


Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)
Figura 3. Servicios financieros utilizados

Dentro del grupo que sí utiliza servicios y productos financieros en la actualidad, el 36,59% posee depósitos; el 7,32% créditos; 30% seguros; 4,88% pensiones.

Sobre el uso dado a las cuentas de ahorro o corriente en caso de poseer, se conoce que el 4,88% la emplea para recibir dinero por cobro; el 19,51% para pagar deudas; el 4,88% para ganar dinero; por tener confianza en el sistema 4,88%; otras razones el 14,63%. Es interesante que para las opciones de respuesta beneficiarse de la tasa de interés pasiva, no usar dinero en efectivo, facilidad en el manejo del dinero y obtener créditos obtuvo el 0,00%.

Ante la interrogante de si dejaran de utilizar los servicios financieros, por qué razón lo harían, el 14,63% indican que por otras razones no especificadas; el 12,20% por desconfianza en el sistema; el 9,76% porque no existen agencias en la parroquia; y el 4,88% porque no conoce cómo funciona el servicio y con igual porcentaje por costumbre de manejar efectivo.

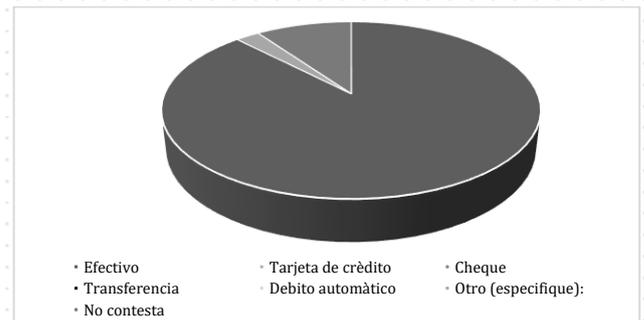


Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)
Figura 4. Utilización dada a créditos recibidos

Cabe indicar que de la muestra (41) del estudio, 20 emprendedoras, han obtenido algún crédito. De ellas el 55,00% lo han hecho a través del servicio formal financiero y un 45% por medio del servicio financiero no formal o informal. Con relación al uso otorgado a los créditos recibidos, se obtiene que el 2,44% lo dedicó a consumo (bienes o servicios); el 9,76% a inversión; el mismo porcentaje lo dedicó a educación; el 12,20% a vivienda; 0,00% a la compra de vehículos; el 4,88% a salud; el 2,44% a viajes; y el 7,32% a otros. El 34,15% nunca ha recibido un crédito.

Al indagar sobre los motivos por los cuales no se ha solicitado créditos anteriormente se determinó que el 12,20% lo hizo por falta de garantías; el 4,88% por demoras en los trámites; el 7,32% por las elevadas tasas de interés; el 26,83% por el bajo monto prestado; el 4,88% por el desconocimiento del proceso; el 17,07% porque cuenta con los recursos propios; y el 26,83% refiere otros motivos.

Con relación a con qué fin utilizarían un seguro, el 2,44% señala para el vehículo; el 4,88% obtendría un seguro para la producción agrícola; el 9,76% obtendría un seguro de vida; el 7,32% para vivienda; el 39,02% salud; 12,20% otros, y 0,00% obtendría seguros en tarjetas de débito o de crédito.



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)
Figura 5. Medios de pagos empleados para víveres, planillas, arriendos, educación, impuestos, etc

En cuanto a los medios de pagos empleados para pagar los víveres, planillas, arriendos, educación, impuestos, etc, se obtiene que el 87,80% emplea el efectivo; 2,44% refiere otros medios, y el uso de tarjetas de créditos; cheques; transferencia y débito automático quedaron en 0,00%.

Calidad y protección al consumidor

Otra de las dimensiones se refiere a la percepción de los consumidores sobre los servicios financieros ofertados por las organizaciones financieras en las localidades. A esto se lo engloba en el aspecto de calidad y protección al consumidor. Con lo que respecta a la calidad de las instituciones financieras, se midió la percepción que tienen sobre los bancos y cooperativas, las cualidades a ser medidas se clasificaron en muy buena, buena, regular, malo y muy malo.

En la tabla 7 se presentan los coeficientes de correlación existentes entre las preguntas relacionadas con la dimensión calidad y protección del consumidor.

Tabla 7. Matriz de correlación dimensión calidad y protección al consumidor

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
P1	1,00											
P2	0,95	1,00										
P3	0,97	0,99	1,00									
P4	0,80	0,94	0,90	1,00								
P5	0,61	0,79	0,73	0,95	1,00							
P6	0,76	0,92	0,87	0,99	0,95	1,00						
P7	0,99	0,95	0,98	0,81	0,63	0,77	1,00					
P8	0,96	0,99	0,99	0,89	0,70	0,87	0,95	1,00				
P9	0,90	0,99	0,97	0,97	0,85	0,96	0,91	0,97	1,00			
P10	0,94	0,99	0,98	0,96	0,83	0,93	0,93	0,97	0,99	1,00		
P11	0,80	0,94	0,90	1,00	0,94	0,99	0,81	0,89	0,97	0,96	1,00	
P12	0,788	0,938	0,897	0,993	0,923	0,997	0,793	0,900	0,974	0,948	0,993	1,00
P1	Según su apreciación, que opina de la cualidad confianza de los bancos											
P2	Según su apreciación, que opina de la cualidad cobertura de los bancos											
P3	Según su apreciación, que opina de la cualidad calidad de los bancos											
P4	Según su apreciación, que opina de la cualidad facilidad de los bancos											
P5	Según su apreciación, que opina de la cualidad costos de los bancos											
P6	Según su apreciación, que opina de la cualidad control del Gobierno de los bancos											
P7	Según su apreciación, que opina de la cualidad confianza de las cooperativas											
P8	Según su apreciación, que opina de la cualidad cobertura de las cooperativas											
P9	Según su apreciación, que opina de la cualidad calidad de las cooperativas											
P10	Según su apreciación, que opina de la cualidad facilidad de las cooperativas											
P11	Según su apreciación, que opina de la cualidad costos de las cooperativas											
P12	Según su apreciación, que opina de la cualidad control del Gobierno de las cooperativas											

Fuente: elaboración propia a partir de paquete estadístico SPSS (2023)

Existe una correlación directa, alta y fuerte en tendencia, entre las 4 primeras preguntas relacionadas con los bancos, es decir que para las personas encuestadas las cualidades (confianza, cobertura, calidad y facilidad) tienen una alta correlación sin importar la correlación que genera los costos de los bancos, es decir que los encuestados les dan menor importancia a los costos, siempre que la institución (bancos) cumpla las cuatro cualidades antes descritas.

Con lo que respecta a las cooperativas (preguntas 7 a la 12) la correlación es directa, muy alta y fuerte en tendencia. Observando confianza en las cooperativas tiene una relación alta con los costos de los bancos, por lo que, si los costos de los bancos llegarían a subir, la confianza en una cooperativa subiría a la par.

Para determinar la normalidad de los datos se aplicó la prueba o el test de Shapiro-Wilks, donde plantea que la muestra de la hipótesis estadística nula se comporta en forma normal considerando que la muestra es menor a 50. Para las opciones medibles de cada pregunta, comportándose los datos en forma normal, según como se indica en la tabla 8, dando un resultado en las tres primeras opciones: muy buena (0,9767558), buena (0,241184073) y regular (0,087436923), que son mayor al nivel de significancia p (0,05), aceptando la hipótesis estadística enunciada, lo que nos indica la simetría de los datos, es decir que los encuestados tienen una aceptación

considerable a las cualidades de las instituciones financieras, los valores se muestran en la tabla 8.

Tabla 8. Test Shapiro-Wilk dimensión uso de los servicios financieros

Shapiro-Wilk Test	Muy buena	Buena
W-stat	0,99395569	0,85453378
p-value	0,9767558	0,241184073
alpha	0,05	0,05
normal	yes	yes
Shapiro-Wilk Test	Regular	Malo
W-stat	0,791253233	0,73085401
p-value	0,087436923	0,025133668
alpha	0,05	0,05
normal	yes	no
Shapiro-Wilk Test	Muy malo	
W-stat	0,629658453	
p-value	0,001235205	
alpha	0,05	
normal	no	

Fuente: elaboración propia a partir de paquete estadístico SPSS (2023)

En la tabla 9 se presentan las opiniones sobre los bancos atendiendo a los seis criterios establecidos. La confianza se puede catalogar como favorable al acumular un 56,10% de respuestas positivas (muy buena + buena), mientras que las negativas (regular + mala + muy mala) fueron el 43,90%. La cualidad cobertura también fue favorable, con un 53,66% de respuestas positivas frente a un 46,34% de respuestas negativas. En cuanto al atributo calidad, el resultado es también favorable para los bancos, con un 56,10% de respuestas positivas frente a un 43,90% de respuestas negativas. La cualidad facilidad tiene una valoración desfavorable, sumando un 41,46% de respuestas positivas frente a 56,10% de respuestas negativas. La cualidad costos es la peor evaluada, con solo 31,71% de respuestas positivas frente a 68,29% de respuestas negativas. La variable control del gobierno, también tiene una valoración adversa con el 39,02% de respuestas positivas frente al 60,98% de respuestas negativas.

Tabla 9. Opinión sobre las distintas cualidades de los bancos

Percepción	Confianza	Cobertura	Calidad	Facilidad	Costos	Control de Gobierno
Muy buena	7,32%	4,88%	7,32%	2,44%	4,88%	2,44%
Buena	48,78%	48,78%	48,78%	39,02%	26,83%	36,59%
Regular	34,15%	41,46%	39,02%	48,78%	60,98%	51,22%
Malo	4,88%	2,44%	2,44%	4,88%	4,88%	7,32%
Muy malo	4,88%	2,44%	2,44%	2,44%	2,44%	2,44%
No contesta	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	0,00%	0,00%

Fuente: elaboración propia a partir de encuesta (2023)

Para el caso de las cooperativas los resultados se presentan en la tabla 10. La confianza se puede catalogar como favorable al acumular un 60,98% de respuestas positivas, mientras que las negativas 39,02%. La cualidad cobertura también fue favorable, con un 60% de respuestas positivas frente a un 40,00% de respuestas negativas. En cuanto al atributo calidad, el resultado es favorable, al registrar 55,00% de respuestas positivas frente a 40,00% de respuestas negativas. La cualidad facilidad tiene una valoración favorable sumando un 56,41% de respuestas positivas frente a 43,59% de respuestas negativas. La cualidad costos tiene una valoración de 50,00% de respuestas positivas frente a 50,00% de respuestas negativas. La variable control del Gobierno, también tiene una valoración igual con el 50,00% de respuestas positivas frente al 50,00% de respuestas negativas. Estos dos últimos aspectos pudiéramos catalogarlos entonces de neutrales en cuanto a su valoración.

Tabla 10. Opinión sobre las distintas cualidades de las cooperativas

Percepción	Confianza	Cobertura	Calidad	Facilidad	Costos	Control de Gobierno
Muy buena	9,76%	5,00%	5,00%	5,13%	5,00%	2,50%
Buena	51,22%	55,00%	50,00%	51,28%	45,00%	47,50%
Regular	34,15%	32,50%	37,50%	41,03%	42,50%	40,00%
Malo	2,44%	5,00%	5,00%	0,00%	5,00%	7,50%
Muy malo	2,44%	2,50%	2,50%	2,56%	2,50%	2,50%
No contesta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

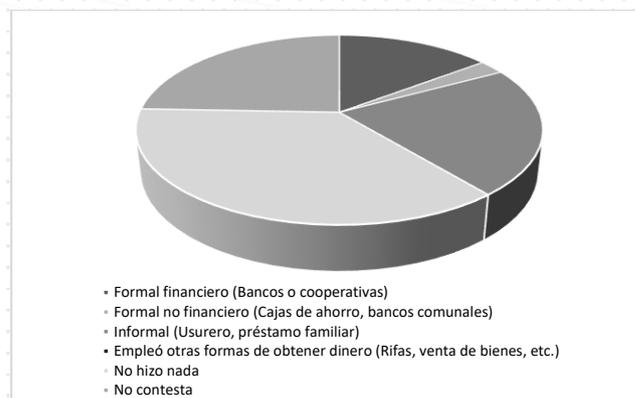
Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)

En cuanto a la satisfacción con la atención recibida en un requerimiento ante un banco o cooperativa, el 12,20% planteó haber quedado muy satisfecho; el 26,83% satisfecho; el 41,46% ni satisfecho ni insatisfecho; el 9,76% insatisfecho; el 9,76% muy insatisfecho. Al considerar si en algún momento han presentado querellas o reclamos contra una entidad financiera, solo el 2,44% lo ha hecho.

Bienestar

En la última dimensión de análisis, advertida por el bienestar de los clientes del sistema financiero formal e informal, se trató de averiguar la forma de actuación de las personas ante una eventual emergencia o requerimiento de financiamiento, en aras de determinar el grado de aceptación y apertura hacia estas fuentes de intermediación como alternativa de solución.

Al cuestionar sobre qué hicieron en caso de haber tenido una emergencia y requerir dinero, el 53,66% indicó haber pedido dinero prestado; el 12,20% usó ahorros propios; el 21,95% recolectó con familias y amigos; el 2,44% vendió algún bien; el 2,44% dejó de comprar comida y realizar otros gastos; y el 2,44% refiere que nunca ha sufrido ese tipo de situación.



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas (2023)

Figura 6. Servicio financiero empleado ante una situación de emergencia

En cuanto a los servicios financieros empleados ante una situación de emergencia, el 14,63% indicó haber utilizado el formal financiero (bancos o cooperativas); el 2,44% el formal no financiero (cajas de ahorro, bancos comunales); el 21,95% el informal (usurero, préstamo familiar); el 36,59% refiere no haber hecho nada.

Conclusiones

A partir de la revisión de la literatura pudo constatar que la inclusión financiera se refiere al acceso y uso que tienen las personas a la amplia gama de productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero, bajo claras normas de regulación y potenciando su educación financiera. En los últimos tiempos, instituciones internacionales y nacionales han incentivado la profundización de la inclusión financiera por sus efectos favorables en la inclusión en general, en la reducción de la pobreza, en el aumento de la equidad y en la fortaleza de los propios sistemas financieros. Los estudios empíricos en la región sin embargo no son abundantes y sus resultados muestran ciertas ambigüedades en cuanto a los efectos de la inclusión financiera en otras variables socioeconómicas como la productividad, el empleo formal, la pobreza, los ingresos, la equidad social y de género, etc.

En cuanto a las condiciones de inclusión financiera de la población estudiada puede generalizarse que el acceso a los servicios y productos del sistema financiero es limitado para estas personas. Se refleja en el bajo porcentaje que ha podido obtener un crédito de un banco o cooperativa, así como los que actualmente disponen de él. También en el reducido número que ha accedido a servicios de seguro y la cantidad mínima que han poseído. Muy pocas son las que reciben algún tipo de dinero mediante sistemas de giros o remesas. Deben recorrer una distancia relativamente larga para poder llegar a un sitio donde puedan realizar sus diferentes operaciones financieras, lo que se complica además por las difíciles condiciones en que están las vías de comunicación hasta su localidad, tal y como pudimos constatar en el estudio. Tienen una cierta disponibilidad de dispositivos electrónicos útiles para acceder a los servicios financieros, aunque probablemente sea inferior a zonas urbanas del país. De igual forma el uso de estos servicios financieros es restringido, lo que se verifica en que la mayor

parte de la población carece de cuentas de ahorro o corriente en alguna entidad financiera, así como que la inmensa mayoría no dispone de instrumentos básicos como las tarjetas de crédito. La evaluación que realizan de las dimensiones principales asociadas a los bancos y las cooperativas es relativamente favorable.

Con la investigación se comprueba la hipótesis de la investigación, al encontrar que en realidad las condiciones de inclusión financiera de las mujeres emprendedoras de la parroquia El Morro resultan ser muy reducidas

Es de destacar la resiliencia de cada una de las emprendedoras de esta localidad, donde según datos oficiales del Gobierno ecuatoriano, la gran mayoría de la comunidad está en situación de pobreza por necesidades básicas insatisfechas. Estas mujeres emprendedoras se enfrentan al bajo financiamiento privado y público por parte de las instituciones financieras legalmente constituidas y ante la falta de capitales de riesgo, inversiones ángeles o el “crowdfunding” para emprender, recurren a familiares amigos y financistas no legales (usureros), lo que, sumado a la baja educación empresarial en este tipo de territorio, conlleva a que no se logre la consolidación de estos tipos de negocio.

Es importante recalcar la transferencia de conocimientos que realiza la academia, junto a las autoridades locales en estos sectores en estos últimos años que ha llegado a que se organicen con un fin en común, la cual es su independencia económica.

Referencias

- Acosta-Véliz, M.M., Coronel-Pérez, V. C., y Bermúdez-Gallego, C. W. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 263- 268. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- AFI. (2013). *Medición de la inclusión financiera Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera*. Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores_AFI.pdf
- Banca de las oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Estudio de demanda de inclusión financiera. Informe de resultados segunda toma 2017*. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-08/II%20ESTUDIO%20DE%20DEMANDA%20BDO_0.pdf
- Banco Mundial. (s.f.) *Inclusión financiera*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Belén-Martínez, L., Belén-Guercio, M., Orasi, S. y Vigier, H.P. (2021). Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y política económica*, 14 (1), 17-47. <https://www.redalyc.org/journal/3235/323572107002/323572107002.pdf>
- Benites- Cañizares, R.I. (2019). Análisis para la educación e inclusión financiera en Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos*, 4 (3), 293-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7148243>
- Borja-Ligua, Y.V., y Campuzano-Sotomayor, J.C. (2018). Inclusión financiera en el Ecuador: un análisis de la desigualdad de género. *Cuestiones económicas*, 28 (2:2), 103-132. <https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/49/10>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2009). *Reporte de inclusión financiera* 1. <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%201.pdf>
- Congreso Nacional (2000). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dptransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Cueva, S. (2012). Inclusión social y servicios financieros: una interesante oportunidad. En S. Cueva-Armijos, H. Ramos-Benalcazar, N. Granja-Maya. (Eds). *Inclusión financiera. Aproximaciones teóricas y prácticas* (pp. 13-16). BCE y AFI. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>
- de Olloqui, F., Andrade, G. y Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.fecamype.gob.sv/wp-content/uploads/2021/11/3-Inclusion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Fondo Monetario Internacional. (2019). *Directrices y manual de la encuesta de acceso a servicios financieros*. <https://www.imf.org/-/media/Files/Data/Home/financial-access-survey-guidelines-and-manual-spanish.ashx>
- Gómez-Gómez, R., Morales-Zuluaga, E., y Castellanos-Martínez, J. F. (2020). Inclusión financiera y productividad: el caso colombiano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(segundo número especial), 537-549. <https://www.remef.org.mx/index.php/remef/article/view/545/658>
- Grados-Smith, P.L. (2021). Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13 (2), 545-569. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v13.n2.2021.10>
- León-Cuanalo, G., Hernández-Rivera, A., y Haro-Álvarez, G. (2021). Inclusión financiera en jóvenes universitarios en México, 2017-2018. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época REMEF*, 17(1), 1-18.

- <https://www.remef.org.mx/index.php/remef/article/view/716/813>
- Lourdes-Muñoz, M. (2018). *Perspectivas de la educación financiera en el Ecuador*. Superintendencia de bancos.
<https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/03/Revista-Supervision-No.-3-Diciembre-2018.pdf>
- OCDE y CAF (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*.
<https://www.oecd.org/finance/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- OIT. (2017). *Objetivos desarrollo sostenible. Manual de referencia sindical sobre la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_569914.pdf
- Raccanello, K. y Herrera-Guzmán, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XLIV (2), 119-14.
<https://www.redalyc.org/pdf/>