

**NUEVAS OPERACIONES DE LOS AGENTES BANCARIOS Y SU
INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS
MICROEMPRESAS DEL PERÚ, 2018**

Área de investigación: Emprendimiento

Roberto Cotrina Llamocca

Facultad de Ciencias Contables
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Perú
roberto.cotrina1@unmsm.edu.pe

Christian Jhonnatan Montoro Mendoza

Facultad de Ciencias Contables
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Perú
Christian.montoro@unmsm.edu.pe

Ángela Úrzula Pumarrumi Huaylla

Facultad de Ciencias Contables
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Perú
angela.pumarrumi@unmsm.edu.pe

Octubre 9, 10 y 11 de 2019

Ciudad Universitaria | Ciudad de México



NUEVAS OPERACIONES DE LOS AGENTES BANCARIOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MICROEMPRESAS DEL PERÚ, 2018



Resumen

El presente estudio, nace de la interrogante: ¿De qué manera las nuevas operaciones bancarias inciden en el desarrollo empresarial de las Microempresas del Perú, 2018?, lo cual, en su desarrollo se recopiló y analizó información de los nuevos servicios que ofrecen los agentes bancarios de las principales entidades financieras del Perú.

Asimismo, los objetivos principales del presente estudio son: determinar de qué manera las nuevas operaciones de los agentes bancarios inciden en el desarrollo empresarial y conocer como estas nuevas operaciones favorecen la inclusión financiera y formalización de los negocios. El diseño del presente estudio es no experimental - de corte transversal, es de tipo descriptivo y con un enfoque cuantitativo. Además, utiliza fuentes primarias como encuestas y entrevistas a los dueños de los negocios; y secundarias como la revisión de la normatividad y la interpretación de los informes y reportes semanales de distintas entidades financieras.

La población estuvo constituida por 39,080 microempresas autorizadas como agentes bancarios (bodega, farmacias, ferrería y otros), de diferentes distritos de la Capital y de los principales bancos, en la cual se seleccionó a los siguientes distritos de la capital: San Juan de Miraflores (50%), Villa el Salvador (20%) y Santiago de Surco (30%), luego se procedió a calcular la muestra, siendo la resultante 380 microempresas.

De resultado, se obtuvo que, las nuevas operaciones tienen un impacto positivo, puesto que permiten mayores ingresos y mejores oportunidades para los emprendedores. Además, estaría contribuyendo en la inclusión financiera y en la formalización de los negocios. Es importante mencionar que a pesar de que las microempresas lograron incrementar sus ganancias anuales, estas soportan el incremento de riesgo en sus negocios, debido al ambiente de inseguridad que refleja nuestra capital, lo que se recomienda, analizar estos aspectos perjudiciales que afectan su desarrollo e impulsar más agentes bancarios



en comercios independientes, fortaleciendo el emprendimiento, entendiendo el beneficio que genera en la economía nacional y en las personas que viven en sectores marginales, con menor acceso a servicios financieros.

Palabras clave: agentes bancarios, inclusión financiera, microempresas, nuevas operaciones.

Introducción

En la actualidad, vivimos en una época de transformación e incertidumbre generada por las nuevas innovaciones tecnológicas en los negocios, esta tecnología hace posible que cualquier establecimiento pueda ofrecer servicios en nombre de las entidades financieras. Al mismo tiempo, la regulación de estos negocios permite que cada vez más la banca externalice algunos servicios. Por tanto, la tecnología y la regulación facilitan la aparición de nuevos canales como, por ejemplo; los agentes bancarios o corresponsales, que tienen un gran potencial de llegar a distintas partes de nuestro país, de manera formal y ágil.

Los agentes bancarios se han convertido en grandes aliados para las instituciones financieras, desde su implementación en los pequeños negocios, puesto que, a través de diferentes establecimientos llegan a muchas personas, sin necesidad de una infraestructura física. Estos agentes bancarios representan uno de los emprendimientos más exitosos respecto a las transacciones de dinero entre el banco y sus clientes, debido a que los microempresarios se están beneficiando de forma directa con el pago que les hace las instituciones financieras que los representa y de forma indirecta a través de nuevos clientes que viene al establecimiento por servicios financieros y luego pasan a ser consumidores de los productos que ofrece el negocio. Además, los clientes también se benefician con la reducción de costos de transporte y tiempo, ya que, no es necesario ir hasta una sucursal del banco, por consiguiente, este nuevo canal de atención al público ha venido creciendo con mayor participación, contribuyendo en la inclusión financiera, formalización de los negocios, cultura del emprendimiento y en la mejora de los índices de bancarización, lo cual ayuda en el bienestar de la población.

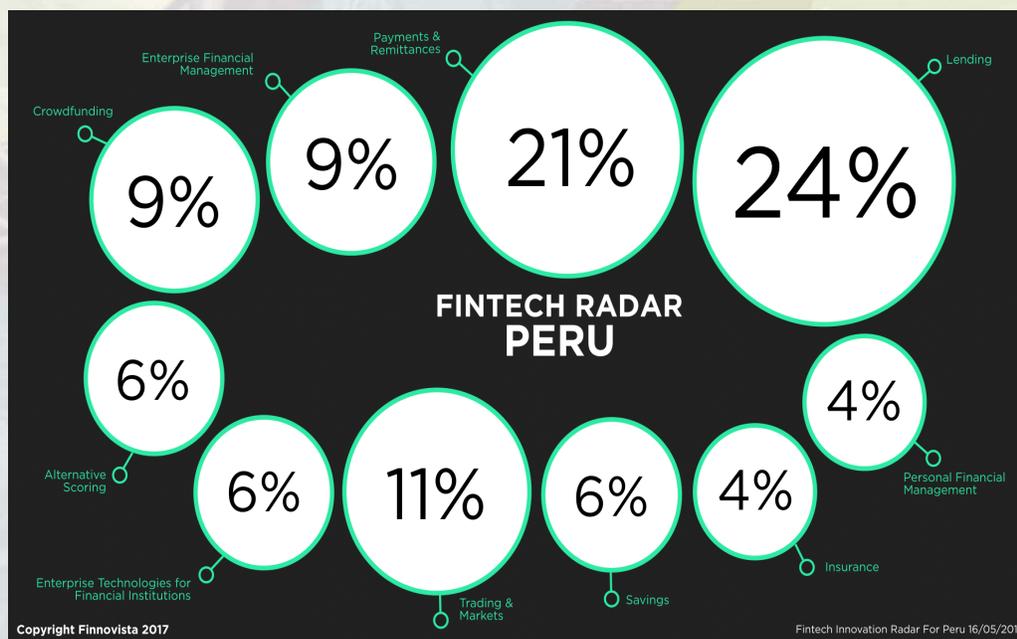
Los avances tecnológicos han logrado que las entidades financieras evolucionen respecto a los servicios que ofrecen a sus clientes, de tal manera que, en estos últimos años, los agentes bancarios no solo tienen





actividades como depósitos y transferencias, sino, que ahora pueden realizar nuevas operaciones como, por ejemplo; consulta de saldos y movimientos, retiros, depósitos, pagos de servicios (luz, agua, internet, etc.), pago de instituciones, colegios, universidades, seguros, arbitrios, pagos a empresas de venta por catálogo (unique, avon, esika) entre otros.

Asimismo, en nuestro país se identificó 47 emprendedores fintech, lo cual pone en sexta posición en el ecosistema de innovación en América Latina, según la nueva versión de Fintech Radar Perú; estudio elaborado por la consultora internacional Finnovista. Cabe mencionar que dicho documento pone a nuestro país como un claro ejemplo de cómo la penetración de las innovaciones, el uso de servicios digitales y el bajo costo de las tecnologías están generando emprendimientos en tecnología que ofrecen productos y servicios sumamente innovadores.



En el siguiente gráfico realizado por fintech radar Perú, se puede visualizar que destaca con un 24% el segmento Lending, que es básicamente los préstamos en línea, convirtiéndose en el más dominante de nuestro mercado. En segundo lugar, se encuentra las remesas que agrupa el 21%. El tercer elemento es el de comercio y mercados con un 11%. El resto de segmentos contiene a financiamiento en conjunto y las actividades en finanzas empresariales, los dos con 9%. Asimismo, la parte de tecnologías empresariales, ahorros y calificación crediticia, presenta cada uno 6% de los totales y los que tiene un bajo porcentaje



identificado son los de seguros y el de finanzas personales cada uno con 4% de las fintech peruanas.



ASBANC (2018) en su reporte mensual menciona que,

El potencial de los agentes bancarios podría indicar un alto grado de competencia para estas startups Fintech de Perú, si bien en números absolutos (11 startups) no sería tan preocupante para un país de 31 millones de habitantes y medio billón de dólares USD de PIB. Podríamos atribuir esta alta relevancia de este segmento Fintech en Perú a la baja penetración del crédito tanto a través de entidades financieras como en canales informales, en comparación con otros países de la región (p.21).

Finnovista (2018) menciona que: "Estos inconvenientes reflejan la importancia de que los gobiernos y actores institucionales incluyan a Fintech en sus agendas como un elemento para lograr la innovación, emprendimiento y el desarrollo de la industria financiera que, de otra manera, se quedarán atrás en la innovación".



Fuente: Finnovista Fintech Radar. Información con corte en octubre del año 2017 y mayo del año 2018. Elaboración propia.

El número de emprendimiento fintech está en un constante crecimiento, especialmente en América Latina, como podemos observar en la siguiente figura, Brasil presenta 230 fintech, ocupando el primer lugar en este sector, posicionándose como el mejor ecosistema Fintech. Asimismo, el segundo lugar lo tiene México con 180 fintech. Colombia ocupa el tercer lugar con 84, seguida de Argentina con 72 y Chile con 65.





Nuestro país ocupa el sexto puesto con 47 Fintech, una cifra muy importante respecto a la innovación de servicios en nuestro mercado financiero. Además, cabe resaltar que entre los primeros 5 países concentran casi el 90% de las actividades Fintech en América Latina.

En nuestro país la externalización de los servicios financieros se ha incrementado sorprendentemente en los últimos años y es muy posible que esta tendencia continúe gracias a los avances de las innovaciones tecnológicas, especialmente en la banca; esto permite a los proveedores de servicios financieros, tener presencia en los pequeños negocios (farmacia, librería, tienda comercial, entre otros) a través de un modelo de externalización con terceros, como es el caso de los agentes bancarios. Estos agentes son establecimientos no financieros de pequeños emprendedores, que ofrecen productos y servicios en nombre de las instituciones financieras que los representa, convirtiéndose en lugares de acceso formal al sistema financiero, generando una gran oportunidad y beneficios tanto para las entidades financieras como para los usuarios.

Asimismo, en la actualidad, estos agentes permiten hacer diferentes operaciones, generando no solo ganancias sino, riesgos en su negocio desde hace muchos años, lo que ha llevado a las instituciones bancarias a implementar un conjunto de requisitos de formalización para los establecimientos que quieran contar con un agente bancario, trabajando de manera coordinada con el estado y contribuyendo con la formalización de los negocios e inclusión financiera.

Sin Embargo, la problemática en nuestro país, es la baja inclusión financiera y la concentrada informalidad que existe en las transacciones del efectivo. Por ende, el presente estudio tiene como problema general: ¿De qué manera las nuevas operaciones bancarias inciden en el desarrollo empresarial de las Microempresas del Perú, 2018?, debido a que no hay estudios o antecedentes respecto a los impactos que causan estas operaciones en las microempresas, ya que, aún hay mucho trabajo por hacer para suministrar de servicios financieros a todas las personas que viven en sectores marginales. Además, es importante destacar que, si queremos incentivar un uso inclusivo de la banca y mejorar las condiciones de vida de toda la población, es necesario disminuir las desigualdades en cuanto al género en la participación del sistema financiero, con el objetivo de tener un ecosistema integrador para que nuestro país siga avanzando por la senda del progreso, desarrollo y crecimiento económico.





Los objetivos del presente estudio es determinar de qué manera las nuevas operaciones bancarias inciden en el desarrollo empresarial de las Microempresas de Lima, 2018, identificar en qué medida las nuevas operaciones bancarias han contribuido en la formalización de las Microempresas de Lima y conocer de qué forma las nuevas operaciones bancarias han favorecido la Inclusión Financiera de las Microempresas de Lima.

El presente estudio es importante, debido a que permitirá conocer, identificar y sugerir mejoras en las actividades de los agentes bancarios, puesto que, en estos últimos años, estos agentes vienen implementado más operaciones de servicios a sus clientes, generando beneficios para los microempresarios, entidades financieras y para la ciudadanía. Asimismo, la importancia de este estudio radica en incentivar a que más emprendedores formen un convenio con el sistema financiero como estrategia de fortalecimiento de la inclusión financiera, crecimiento económico y formalización de los pequeños negocios.

Finalmente, con el presente estudio se espera contribuir a incrementar los conocimientos a través del tema aludido, sobre todo a los microempresarios y emprendedores que quieran expandir sus negocios como agente bancario. Asimismo, este estudio sirve como fuente de información y consulta para los profesionales y estudiantes interesados en el emprendimiento empresarial. Además, le servirá como guía en la preparación de otros estudios relacionado con el tema.

Revisión de la literatura

Antecedentes nacionales

Centurión y Mendoza (2015) argumentan que:

La actividad del agente ha sido aceptada en mayor proporción por los microempresarios de las bodegas porque les permite exhibir la variedad de sus productos. Por el lado del banco le conviene porque estos negocios pueden capitalizar mejor la actividad de agente, tienen mayor rotación de dinero y son los más frecuentados por el público. Además, el 13% del negocio de las bodegas tiene un 25% de sus clientes que utilizan el agente BCP y consumen en su negocio, mientras que el 1% de la categoría de otros solo el 5% utilizan el agente BCP y consumen a la vez en su negocio (p. 35).



López y Condori (2009) en su investigación sobre: Los acuerdos tácticos de la banca y entidades y su repercusión para una estructura financiera de inclusión, menciona que:

los comercios conformados como agentes bancarios podrían proporcionar mejores atenciones a los usuarios, ya que, a través de encuestas y entrevistas a los empresarios de los establecimientos ellos expresaron que han conseguido nuevos usuarios y que la descentralización de las transacciones ha beneficiado a los usuarios consintiéndoles realizar ciertas transacciones de menor cuantía, logrando una alta atracción de usuarios para la banca en referencia a las nuevas operaciones de los agentes bancarios (p. 21).

Gonzales, M. (2018) en su investigación: Plan estratégico para el agente BCP del Banco de Crédito de Perú 2014-2017, menciona que:

El modelo funcionaba mediante la creación de alianzas estratégicas con establecimientos comerciales de áreas rurales o alejadas geográficamente y desatendidas por la banca comercial. Ubicado dentro de un establecimiento (bodega, bazar, farmacia, supermercados o ferreterías), el agente funcionaba como una franquicia del BCP, operando con su propio flujo de caja para brindar servicios a nombre del banco. Los servicios que brindaría este nuevo canal son: depósitos, retiros, transferencias, pagos de servicios y consulta de saldos sin costo para el cliente. El monto máximo de estas transacciones sería de S/ 500,00 o US\$ 170,00. Realizar operaciones en el Agente BCP sería gratuito para los clientes, diferenciándose de otros canales. A los comercios no se les cobraría por participar como agente y con la finalidad de hacer atractivo este canal, se decidió incluir en el modelo el pago de comisiones de acuerdo con las transacciones (P. 4).

Antecedentes internacionales

Huilca y Jiménez (2015) en su tesis: “Los corresponsales no bancarios y su incidencia en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba”, llega a la conclusión que:

Un cajero corresponsal contribuye con la inclusión financiera. De esta manera, la inclusión financiera ayuda a que todos los ciudadanos puedan mantener al menos una cuenta bancaria y utilizar las operaciones de banca, para los propietarios de los pequeños comercios es importante ser administradores de los corresponsales no bancarios ya



que se convierten en el canal directo de la institución financiera y el usuario (p. 157).



Raccanello y Herrera (2014) en su estudio educación e Inclusión, afirma que:

La investigación dio como resultado que la inclusión financiera tiene un efecto positivo cuando los usuarios conocen los bienes y servicios de banca ofrecidos. Los representantes de las finanzas se han orientado en fomentar una formación de banca en México, pero es preponderante establecer elevados denuedos a los ya efectuados para alcanzar un incremento de la instrucción en finanzas en las comunidades. Teniendo en cuenta los casos de éxito del extranjero, se enfatiza en que la inserción en finanzas podría acarrear ventajas para las personas al momento en que se adiciona el progreso de la formación en finanzas (p. 137).

Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009) en su libro Marketing de Servicios, dicen que;

la satisfacción del cliente está influida por características específicas del producto o servicio, la percepción calidad-precio. También influyen el estado de ánimo del cliente y factores situacionales como las opiniones de personas cercanas al cliente. Asimismo, mencionan que la satisfacción significa la evaluación del cliente de un servicio en función de si este ha cumplido o no sus necesidades o expectativas. En caso se falle en cumplir con las necesidades y expectativas se produciría insatisfacción con el servicio (p. 18).

Metodología análisis de las variables

La relación que existe entre el impacto de las nuevas operaciones de los agentes bancarios y el incremento del desarrollo empresarial es directa.

Según la base de datos proporcionados por Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), señala que es de vital importancia buscar impulsar el crecimiento de los agentes bancarios ya que son un excelente instrumento a favor de la inclusión financiera, crecimiento económico, la formalización de los microempresarios y otros aspectos relevantes que beneficia la cultura del emprendimiento en el Perú, lo cual nos sirvió para elegir las variables del presente estudio.



Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, debido a que analizará una situación problemática objetiva y porque se apoyará en la estadística para el análisis de datos y la obtención de resultados. Asimismo, es de tipo descriptivo porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. El diseño de la investigación es no experimental – de corte transversal, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después proceder a analizarlas y se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo dado. (Hernández, 2014).

La población está constituida por 39,080 microempresarios de los distintos establecimientos (bodega, farmacias, ferrería y otros) a nivel de Lima Metropolitana. En la cual se seleccionó a los siguientes distritos de la capital: San Juan de Miraflores (50%), Villa el Salvador (20%) y Santiago de Surco (30%). La unidad de análisis es un pequeño negocio con actividad de agente bancario (cajero corresponsal). Se procedió a calcular la muestra estratificada aleatoria con un 95% de confianza, siendo la resultante 380 microempresas.

La técnica, que se utilizó fue la encuesta y entrevista, para recopilar la información por medio de preguntas concretas aplicadas a una muestra establecida de manera específica, con el propósito de conocer una determinada opinión. El instrumento que se utilizó, fue el cuestionario y la ronda de preguntas. Asimismo, las preguntas formuladas, están de acuerdo a los indicadores de las variables a tratar, por lo cual, consideramos las preguntas consistentes.

Pérez A. (1998), afirma que:

Si el instrumento o instrumentos reúnen estos requisitos, entonces habrá cierta garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza (p.71).

La técnica fue aplicada para determinar el impacto que existe entre las variables. El instrumento, fue sometido a una validez por juicio de dos expertos en el tema aludido, quienes determinaron que el instrumento tenga el contenido correcto que se desea medir. Además, dicho



instrumento mide a la variable nuevas operaciones de los agentes bancarios, desde tres dimensiones: modalidades de servicios bancarios, incremento de ingresos y acceso a préstamos bancarios. Ahora, todos los instrumentos deben presentar la confiabilidad y la validez por ser cualidades esenciales para recoger los datos.

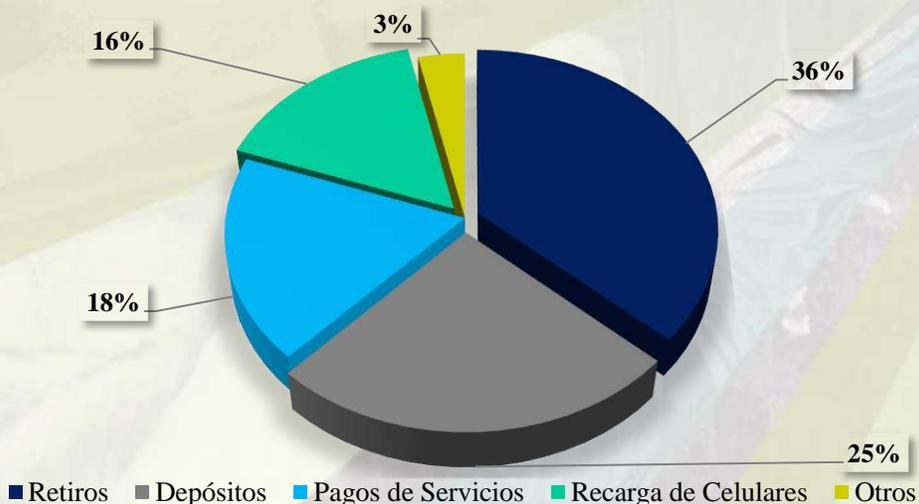
Por otra parte, la variable de desarrollo empresarial, se compone de dos dimensiones: formalización e inclusión financiera. Se hizo el estudio de estas dos variables, debido a que, en el Perú, este tema ha sido muy relevante, en los últimos años. Donde nace la pregunta; ¿Como los microempresarios, han podido mejorar sus ingresos a través de la venta de productos y atención de servicios como agente bancario? Asimismo, otras investigaciones sustentan que las nuevas operaciones de los agentes bancarios mejoran la calidad de vida de las personas, la mitigación de la indigencia y el desarrollo económico, debido a que permiten generar más empleos, ahorra recursos entre otros. (Doig Cecilia, 2017).

Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 01
Modalidades de servicios bancarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	Retiros	139	36,2	36,6	36,6
	Depósitos	97	25,3	25,5	62,1
	Pagos de Servicios	70	18,2	18,4	80,5
	Recarga de Celulares	61	15,9	16,1	96,6
	Otros	13	3,4	3,4	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		384	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios (agentes bancarios)



Interpretación: En la tabla 01 se aprecian los resultados obtenidos de la dimensión modalidades de servicios bancarios, donde podemos determinar que los clientes llegan al pequeño negocio para realizar diferentes actividades, como se puede apreciar en el siguiente gráfico del total de encuestados, el 36% afirma que retira dinero en efectivo, el 25% dice que realiza depósitos, el 18% manifiesta que hacen recargar de diferentes operadores, el 16% señala que paga diferentes servicios. Como se puede observar el retiro es una de las mayores transacciones bancarias que utilizan los usuarios.

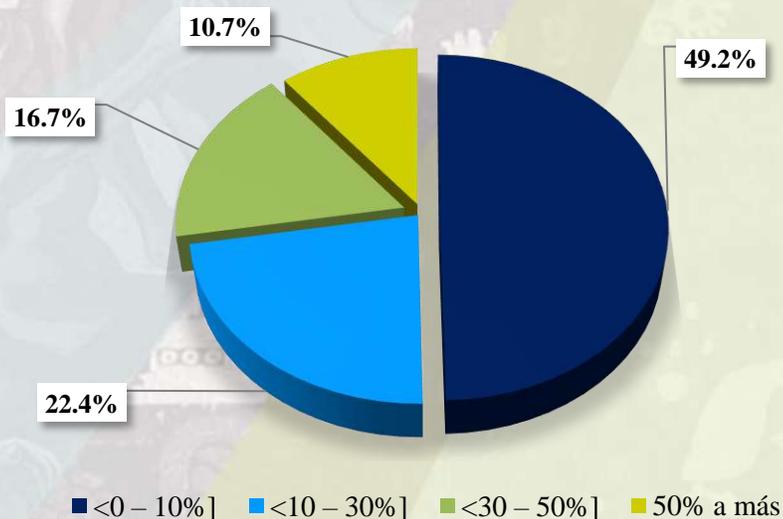
*Tabla 02
Incremento de ingresos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	Sí	320	83,3	84,2	84,2
	No	60	15,6	15,8	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		384	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios (agentes bancarios)

Tabla 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	<0 – 10%]	189	49,2	49,7	49,7
	<10 – 30%]	86	22,4	22,6	72,4
	<30 – 50%]	64	16,7	16,8	89,2
	50% a más	41	10,7	10,8	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
	Total	384	100,0		



Interpretación: La tabla 02 muestra los resultados de la dimensión incremento de ingresos de la muestra, el estudio evidencia que los microempresarios (agentes bancarios) han sido favorecidos económicamente en sus ingresos económicos. Puesto que el 84.2% de ellos, han logrado obtener buenas ganancias económicas, por convertirse en un agente bancario. Cabe destacar, que antes de ser agentes bancarios, no habían logrado obtener mejores condiciones en cuanto a sus ventas, ya que hablamos de microempresas como: Farmacias, Bodegas, Ferrería entre otros. Y que pudieron surgir y sacar adelante sus negocios. Por lo cual, observamos que estas nuevas



operaciones de los agentes bancarios impactan de manera positiva a las microempresas de Lima Metropolitana.



Tabla 04

Préstamos bancarios

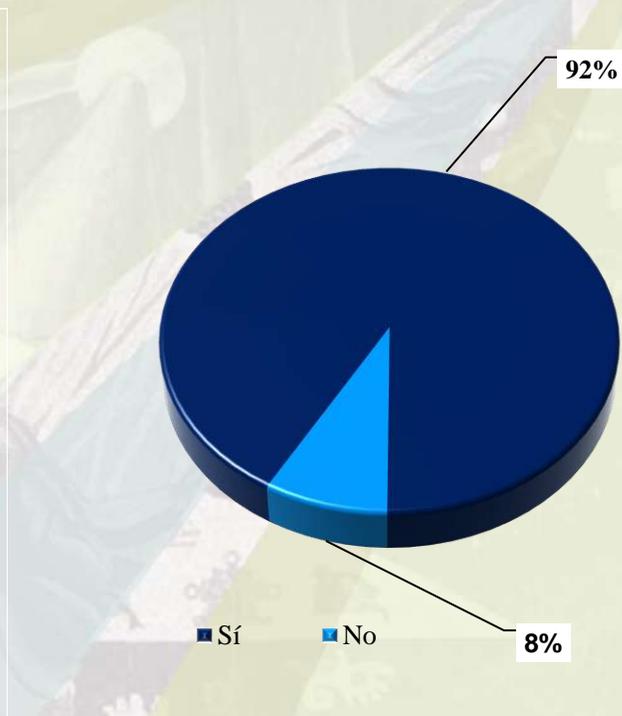
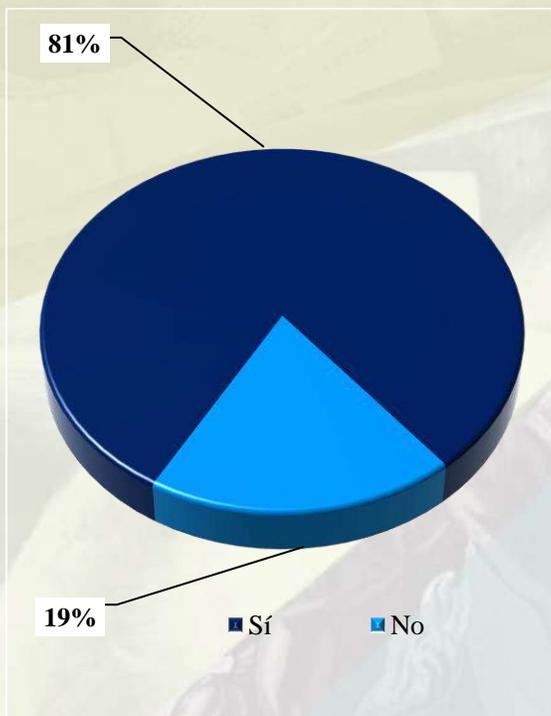
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	Sí	307	79,9	80,8	80,8
	No	73	19,0	19,2	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
	Total	384	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios (agentes bancarios)

Tabla 05

Regulación de los pequeños negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	Sí	349	90,9	91,8	91,8
	No	31	8,1	8,2	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
	Total	384	100,0		



Elaboración propia.

Interpretación: La formalización de sus pequeños negocios por parte de los microempresarios son indicadores que esta actividad tiene un gran potencial, como podemos observar en la tabla 04 y 05 muestra los resultados de la dimensión de préstamos bancarios, donde del total de encuestados, el 81% afirma que cuenta con línea de crédito para expandir su negocio de las principales entidades bancarias, entre ellas: Banco de la Nación del Perú, Banco de Crédito, Interbank, BBVA Continental, entre otros, debido a que se encuentra formalizado, requisito indispensable para poder ejercer la actividad de Agente Bancario. Actualmente, en el Perú, los microempresarios pueden realizar estos tipos de préstamos, a una tasa muy baja de intereses. Asimismo, el 92% asegura que sus clientes tienen una mayor confianza en sus operaciones, dado que lo respalda la entidad financiera.

Tabla 06
Capacitación e Inclusión Financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	Sí	270	70,3	71,1	71,1



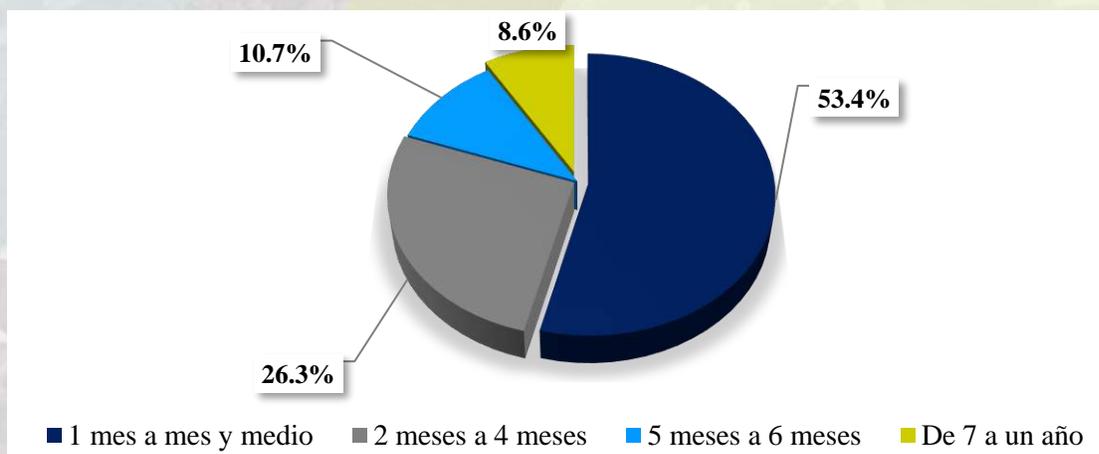
Perdidos	No	110	28,6	28,9	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
	Sistema	4	1,0		
Total		384	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios (agentes bancarios)

Tabla 07
Capacitación e Inclusión Financiera



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Acumulado
Válido	1 mes a mes y medio	205	53,4	53,9	53,9
	2 meses a 4 meses	101	26,3	26,6	80,5
	5 meses a 6 meses	41	10,7	10,8	91,3
	De 7 a un año	33	8,6	8,7	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		384	100,0		

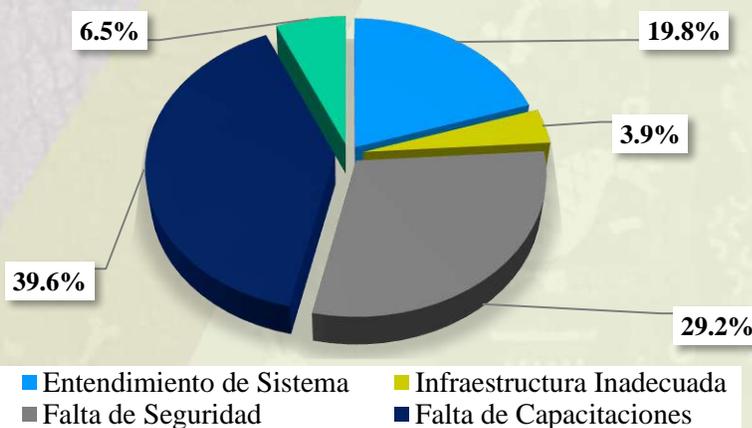




Interpretación: Analizando la tabla 06 y 07, donde los microempresarios manifestaron que necesitan capacitaciones para entender las nuevas operaciones en sus actividades diarias, como podemos visualizar en el siguiente gráfico del total de encuestados, un 53% asegura que necesita capacitaciones de 1 mes a un mes y medio, asimismo un 26% afirma que necesita de 2 meses a 4 meses, el 11% asegura que de 5 meses a 6 meses y el 9% afirman de 7 meses a más.

Tabla 08
Inclusión Financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Acumulado
Válido	Entendimiento de Sistema	76	19,8	20,0	20,0
	Infraestructura Inadecuada	15	3,9	3,9	23,9
	Falta de Seguridad	112	29,2	29,5	53,4
	Falta de Capacitaciones	152	39,6	40,0	93,4
	Otros	25	6,5	6,6	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos					
Total		384	100,0		





Interpretación: El gráfico refleja los obstáculos que presenta las nuevas operaciones de los agentes bancarios en los pequeños negocios, donde el 40% de total de encuestados afirma que el principal obstáculo que tiene es la falta de capacitaciones por parte de la entidad financiera. De igual manera, el 29% menciona que el obstáculo fue la falta de seguridad que tienen sus clientes, el 20% asegura que el obstáculo principalmente es el entendimiento del sistema y el 7% afirma que se tienen otros obstáculos.

Análisis de la inclusión financiera, la informalidad y las operaciones bancarias

En nuestro país, la inclusión financiera viene creciendo sostenidamente, gracias al esfuerzo combinado del sector público y privado, de implantar las políticas necesarias para llevar la diversificación de su cartera de productos, lo cual fue diseñada acorde a las necesidades de la población y por la expansión de la red de canales de atención a más rincones de nuestro país. Ahora las personas que viven alejadas cuentan con los productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero. Un estudio realizado por la Asociación de Bancos del Perú, revela que un 39% de personas adultas en nuestro país cuenta con un producto financiero en el año 2018, esta cifra refleja un crecimiento importante de 5 puntos porcentuales respecto al año 2015.

Incremento de los Puntos de Atención		
	2018	(%)
Oficinas Bancarias	7583	43%
Cajeros Automáticos	7583	131%
Cajeros Corresponsales	83143	1834%

El incremento de los canales de atención, de acuerdo a un estudio realizado por la asociación de bancos del Perú y las entidades financieras más importantes de nuestro país, revela que al terminar el año 2018, las entidades bancarias a nivel nacional cuentan con 2075 oficinas bancarias, 7583 cajeros automáticos y 83143 cajeros corresponsales, evidenciando un crecimiento positivo de 43%, 131% y 1834%, respectivamente, en los últimos 10 años. En consecuencia, varios indicadores de cobertura bancaria avanzaron significativamente,



registrando, 394 puntos de atención por cada 100000 habitantes, mientras que se contabilizan 72 canales por cada 1000 Km2.

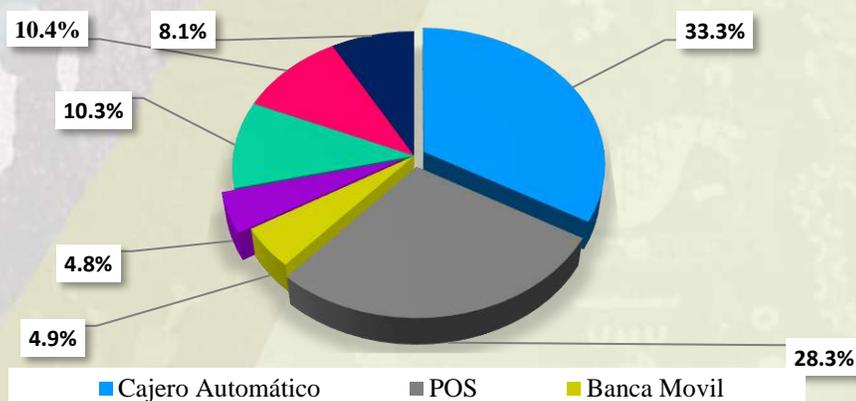


Presencia Bancaria a Nivel Nacional		
	2015	2018
Distrito con Presencia Bancaria (Número)	574	1509
% Distritos con Presencia Bancaria	31%	80%
Población en Distritos sin Presencia Bancaria	25,5020,60	30,395,952
Población en Distritos con Presencia Bancaria	4,830,339	841,433
Población Total	30,332,399	31,237,385
% Población con Presencia Bancaria	81%	97%

Fuente: ASBANC 2018
Elaboración propia.

En el siguiente cuadro podemos apreciar que para el año 2015 el número de personas que reside en los distritos con presencia bancaria era de un 81%, sin embargo, esta cifra tuvo en crecimiento relevante de la cobertura bancaria en el año 2018, registrando un 97%, lo cual quiere decir que el 97% de la población cuenta con un punto de atención a su alcance (dentro de su distrito). Por consiguiente, se puede deducir que la Banca logró brindar cobertura física en 935 distritos entre el año 2015 y 2018, lo cual existe la posibilidad de que 4,893,892 personas que residen en dichos distritos pueden ahora acceder a productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero.

Número de transacciones por canal:





Interpretación: En el siguiente grafico podemos apreciar que las operaciones bancarias se realizan mayormente por cajeros automáticos con un 33.3% y por terminal de punto de venta electrónico (POS), un 28.3%, asimismo podemos apreciar que también existe preferencia por los agentes bancarios con 10.4% y por banca móvil un 4.9%, entre otros.

Conclusiones

Se identificó, que las nuevas operaciones bancarias, implementadas en las microempresas de los distritos de Lima, han contribuido con el desarrollo empresarial de sus negocios. Puesto que más del 83% de los encuestados manifestaron que incrementaron sus ingresos anuales, pudiendo obtener mejores ventajas sobre sus competidores; además, mejoraron las condiciones de sus establecimientos logrando expandir sus negocios. Asimismo, se pudo determinar que el desarrollo empresarial se debe al aumento de clientes potenciales, dado que ahora, en los agentes bancarios se puede realizar diferentes servicios, operaciones y transacciones, la misma que se determinó en la encuesta, donde el 36% afirma que retira dinero en efectivo, el 25% dice que realiza depósitos, el 18% menciona que hacen recargas de celulares de diferentes operadores, el 16% afirma que paga diferentes servicios y un 3% realiza otras actividades.

La implementación de nuevos agentes bancarios en los pequeños negocios, ha permitido diversificar los servicios financieros en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa El Salvador y Santiago de surco; Asimismo, este modelo de negocio ha favorecido la formalización de las mismas a través de los años. Esta formalización por parte de los microempresarios son indicadores que esta actividad tiene un gran potencial, dado que, del total de encuestados el 81% afirma que cuenta con línea de crédito para expandir su negocio debido a que se encuentra formalizado, requisito indispensable para poder ejercer la actividad de Agente Bancario, asimismo el 92% asegura que sus clientes tienen una mayor confianza en sus operaciones y transacciones, dado que su negocio se encuentra regulado por la entidad bancaria con la que trabaja.

Podemos apreciar que la inclusión financiera ha experimentado importantes avances en los últimos años, pero aún hay mucho por hacer, puesto que del total de encuestados el 99% manifestaron que este modelo de negocio tiene sus dificultades. Además, el 40% afirma que el





principal obstáculo que tiene es la falta de capacitaciones por parte de la entidad financiera. De igual manera, el 29% asegura que el principal obstáculo es la falta de seguridad que tienen sus clientes, el 20% asegura que el principal obstáculo es el entendimiento del sistema y el 7% afirma que tienen otros obstáculos, lo cual refleja que la población carece de educación financiera para entender cómo funcionan los diferentes servicios y productos financieros.

Recomendaciones

Que las entidades bancarias, busquen nuevos focos estratégicos para poder incluir a aquellas microempresas que aún no forman parte de este nuevo modelo de negocio, a través de incentivos, beneficios, publicidad, etc. Con el objetivo de atraer a más emprendedores y capacitarlos a formar parte de esta red de servicios financieros al alcance de todos, debido a que cuentan con los recursos necesarios para diversificar sus productos, generando valor y contribuyendo al bienestar social. Esta estrategia beneficia a las dos partes, tanto para las entidades bancarias en tener un mejor posicionamiento de mercado, y para los microempresarios en lograr maximizar sus ganancias y poder expandir sus negocios. Por otro lado, los agentes corresponsales, deberán tener mejor uso y conocimiento de las futuras operaciones a desarrollarse, de acuerdo a las necesidades de una sociedad totalmente cambiante.

Que las autoridades locales, faciliten el otorgamiento de más licencias de funcionamiento con la finalidad de incentivar la formalización, los nuevos modelos de negocio y la cultura del emprendimiento. Actualmente, el Poder Ejecutivo en el marco de las facultades legislativas, dictó el Decreto Legislativo N° 1271, modificando la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento para los microempresarios, el cual entre otros aspectos agiliza el funcionamiento de nuevos agentes bancarios, pero no ocurre en la práctica, En otras palabras, se debe cumplir que aquellos comercios que quieran operar como cajeros corresponsales ya no tendrán que solicitar una nueva licencia de funcionamiento, por lo que podrán efectuar dicha actividad con su licencia vigente.

Que las entidades bancarias sigan desarrollando nuevas alternativas de llegar a sus clientes a través de los nuevos modelos de negocios orientados a los emprendedores y microempresarios, permitiendo





expandir la inclusión financiera. Además, se debe tomar como punto de partida el hecho de que la inclusión financiera constituye una política de desarrollo productivo y que la banca puede desempeñar un papel importante en la inclusión financiera a través de la innovación, tomando en consideración, que, en el Perú, existe un bajo y desigual acceso al sistema financiero formal. Asimismo, los hogares que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, por encontrarse en zonas alejadas de la ciudad, pueden ir a las microempresas, a realizar las operaciones que satisfagan sus necesidades. Logrando así, incluir a toda la sociedad en su conjunto a los servicios financieros que ofrecen las distintas entidades bancarias del Perú. Estas nuevas modalidades de servicios, beneficia a toda la población, que hace uso de ello; logrando tener ahorro de tiempo y calidad de servicios, lo cual es un elemento clave que permite fomentar el desarrollo económico, disminuir la informalidad y luchar contra la pobreza.

Fuentes bibliográficas

Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). La necesidad de innovar: El camino hacia el progreso de América Latina y el Caribe. Recuperado de: <http://www.bidinnovacion.org/es/>

Banco Mundial (2018). Inclusión Financiera: panorama general. Recuperado el 25 de enero del 2019 de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

BCP (2018) Banco de Crédito del Perú, recuperado de: <https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/agente-bcp-conoce-los-requisitos-para-que-tu-negocio-sea-agente-corresponsal>

Centurión, A., y Mendoza, G. (2015). Repercusión de la tarea de corresponsalía de banca en las pequeñas empresas que funcionan como agente BCP en Lambayeque. Tesis para optar para el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Lambayeque.

Doig C. (2017). Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho. Tesis para obtener el grado de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.





ENIF (2018) Reporte semestral; junio 2018 de la estrategia nacional de inclusión financiera del Perú. Recuperado de : <https://www.mef.gob.pe/es/reportes-enif>

Fernández, E. (2004). Conocimientos y aplicaciones tecnológicas para la dirección comercial. Madrid: ESIC.

Gonzales M. (2018). Plan estratégico para el agente BCP del Banco de Crédito de Perú 2014-2017. Trabajo de Investigación para obtener el título de Magister en Administración. Universidad del Pacífico. Perú, Lima.

Gómez P. (2014). Latinoamérica y el proceso de bancarización: Gestación del proceso y las microfinanzas en Uruguay. Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay.

Graham O. (2013). Inclusión Financiera [Versión electrónica]. Recuperado el 20 de enero del 2019 de:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/inclusion-financiera/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México: McGraw-Hill.

Huilca, S. y Jiménez C. (2015). Los corresponsales no bancarios. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

López, J. y Condori, P. (2009). Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa Y su impacto para un sistema financiero inclusivo, *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 12(33), 36-41. UNMSM.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2018) recuperado de : <https://www.gob.pe/mtpe>

Pérez A. (1998). Comprender y transformar la enseñanza. Madrid, Morata.





Raccanello, K. y Herrera, E, (2014). Educación e inclusión financiera. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 16(11), 119-141. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo>

Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

Resolución SBS N° 4798-2015, Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público.

SUNAT (2018) Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, recuperado de: <http://eprendre.sunat.gob.pe/>

Zeithaml, V. A., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. México D.F.: McGraw-Hill.

Páginas web:

- <https://www.iadb.org/es>
- <https://www.asbanc.com.pe/>
- <https://www.oecd.org/centrodemexico/>
- <https://www.finnovista.com/nuevo-finnovista/>

