

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Nuevos Tiempos, Nuevas Ideas

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS CORPORATIVAS



TESIS

**“LOS INGRESOS FINANCIEROS POR IMPLEMENTACIÓN DE AGENTES
CORRESPONSALES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE LA
NACIÓN, AGENCIA 2 CELENDÍN - CAJAMARCA, PERIODO 2014-2016”**

**PRESENTADA POR EL BACHILLER:
MANUEL ATILANO DÍAZ CARDOSO**

**Lima - Perú
2018**

DEDICATORIA

A mi familia, mi esposa Juanita Poma por su amor y confianza e invaluable apoyo en la consolidación de cada una de mis metas.

A Luis Antonio mi amado hijo, a Cristina, Madia y Alba, mis nietas, por ser mi fuente de motivadora de superación.

A mis padres Manuel Víctor (QED) y Socorro, por ser los pilares fundamentales que han forjado mi vida, pues con su ejemplo y enseñanzas me ayudaron a crecer cada día y por sus palabras de aliento que atesoro.

A mis hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejan decaer para seguir adelante y perseverar con mis ideales.

A mis compañeros de trabajo del Banco de la Nación, por compartir no solo sus conocimientos y experiencias sino también una sincera amistad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la hermosa oportunidad de vida para poder desarrollar mis conocimientos y valores en esta casa de estudios.

A mis padres, por orientar e impulsar diariamente mi crecimiento personal, espiritual y profesional.

A mi familia. A mi amada esposa, a mi hijo, Luis Antonio, a Cristina, mi nuera y mis queridas nietas: Madia y Alba por su amor, el apoyo y la energía que siempre he recibido, y que me ha proporcionado las bases para luchar por conseguir mis metas. Por soportar mi ausencia, gracias.

A mis colegas Aldo Llanos y Malú Saldaña, con quienes comparto las experiencias de este trabajo, quiero agradecerles por el duro trabajo de todo este tiempo, cuya participación permitió realizar logrando este sueño que se hace realidad.

A Lorena, mi sobrina por su comprensión y apoyo para que este anhelado sueño se haga realidad.

Con especial deferencia al Doctor Mario Eduardo Escajadillo Bello, por su apoyo incondicional, para lograr esta meta.

Al Doctor Ricardo Guerrero Pérez, mi Asesor, por sus altos conocimientos, experiencia y sugerencias recibidas para el desarrollo y poder concluir la tesis.

También debo expresar mi agradecimiento al Banco de la Nación por facilitarme el acceso a valiosa información para el desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE GENERAL..... | iv |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCIÓN..... | xi |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| 1.1. Marco Histórico..... | 12 |
| 1.2. Bases Teóricas..... | 13 |
| 1.1.1. Sistema financiero peruano..... | 13 |
| 1.1.2. Sistema bancario..... | 14 |
| 1.1.3. Banco de la Nación - agencia 2 Celendín..... | 15 |
| 1.1.4. Agentes corresponsales..... | 18 |
| 1.1.5. Productos financieros..... | 25 |
| 1.1.6. Redes y canales de atención..... | 25 |
| 1.1.7. Ratios económicos..... | 26 |
| 1.1.8. Política de créditos y cobranzas..... | 29 |
| 1.1.9. Transacciones financieras..... | 31 |
| 1.1.10. Tecnología bancaria..... | 32 |
| 1.3. Marco Legal..... | 36 |
| 1.4. Investigaciones o Antecedentes del Estudio..... | 36 |
| 1.5. Marco Conceptual..... | 43 |
| 1.5.1. Concepto de rentabilidad..... | 43 |
| 1.5.2. La rentabilidad en el análisis contable..... | 43 |
| 1.5.3. Rentabilidad financiera..... | 43 |
| 1.5.4. Inclusión financiera..... | 44 |
| 1.5.5. Cliente..... | 44 |
| 1.5.6. Programa social..... | 44 |
| 1.5.7. TOC..... | 44 |
| 1.5.8. Costos de transacción..... | 44 |
| CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 45 |

| | | |
|---|--|----|
| 2.1. | Planteamiento del problema | 45 |
| 2.1.1. | Descripción de la realidad problemática..... | 45 |
| 2.1.2. | Definición del problema general y específicos | 47 |
| 2.2. | Objetivos, delimitación y justificación de la investigación..... | 47 |
| 2.2.1. | Objetivo general y específicos | 47 |
| 2.2.2. | Delimitación del estudio | 48 |
| 2.2.3. | Justificación e importancia | 48 |
| 2.3. | Hipótesis, variables y definición operacional..... | 49 |
| 2.3.1. | Hipótesis general y específicas | 49 |
| 2.3.2. | Variable e Indicadores | 50 |
| CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS..... | | 51 |
| 3.1. | Tipo de investigación | 51 |
| 3.2. | Diseño a utilizar..... | 52 |
| 3.3. | Universo, población, muestra y muestreo | 52 |
| 3.1.1. | Universo..... | 52 |
| 3.1.2. | Población | 52 |
| 3.1.3. | Muestra | 52 |
| 3.4. | Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 53 |
| 3.5. | Procesamiento de datos | 53 |
| CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS | | 54 |
| 4.1. | Presentación de Resultados | 54 |
| 4.1.1. | Situación de la agencia 2 del Banco de la Nación, en el periodo 2014 – 2016..... | 54 |
| 4.1.2. | Agentes corresponsales de la agencia 2 del Banco de la Nación, Provincia de Celendín, en el periodo 2014 – 2016..... | 66 |
| 4.1.3. | Influencia de los agentes corresponsales en la rentabilidad de la agencia 2 del Banco de la Nación, en el periodo 2014 – 2016..... | 73 |
| 4.2. | Contrastación de hipótesis..... | 78 |
| CONCLUSIONES: | | 80 |
| RECOMENDACIONES | | 81 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 82 |
| ANEXOS..... | | 85 |
| | Anexo 1. Matriz de coherencia interna | 86 |

| | |
|--|-----|
| Anexo 2. Estado de situación financiera del Banco de la Nación 2014..... | 87 |
| Anexo 3. Estado de situación financiera del Banco de la Nación 2015..... | 89 |
| Anexo 4. Estado de situación financiera del Banco de la Nación 2016..... | 91 |
| Anexo 5. Encuesta trabajadores del Banco | 93 |
| Anexo 6. Encuesta agentes corresponsales | 96 |
| Anexo 7. Tablas de frecuencia, encuesta trabajadores del banco | 98 |
| Anexo 8. Tablas de frecuencia, agentes corresponsales | 104 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Clasificación de las instituciones de intermediación financiera en el Perú..... | 14 |
| Figura 2. Esquema de Operación con cargo al Corresponsal..... | 20 |
| Figura 3. Banco trabajo directo con empresas..... | 21 |
| Figura 4. Proceso de interacción de los Cajeros Corresponsales | 22 |
| Figura 5. Mapa de procesos del Banco de la Nación | 57 |
| Figura 6. Organigrama del Banco de la Nación | 61 |
| Figura 7. Organigrama Agencia 2 del Banco de la Nación..... | 62 |
| Figura 8. Implementación Agente Multired | 70 |
| Figura 9. Operatividad del Agente | 71 |
| Figura 10. Volumen de operaciones 2012-2016..... | 73 |
| Figura 11. Volumen de operaciones por canal de atención 2014..... | 74 |
| Figura 12. Volumen de operaciones por canal de atención 2015..... | 74 |
| Figura 13. Volumen de operaciones por canal de atención 2016..... | 75 |
| Figura 14. Agentes corresponsales 2016..... | 75 |
| Figura 15. Resultados de ejercicio del Banco de la Nación | 76 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1.Requisitos para ser Corresponsal | 18 |
| Tabla 2. Actividades que pueden realizar los Corresponsales..... | 20 |
| Tabla 3. Clasificación corresponsales bancarios | 23 |
| Tabla 4. Numero de redes y canales..... | 26 |
| Tabla 5. Ubicación de los Agentes Corresponsales..... | 69 |
| Tabla 6. Resultados de ejercicio del Banco de la Nación..... | 76 |
| Tabla 7. Indicadores financieros del Banco de la Nación | 77 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, analizar si los ingresos financieros por la implementación de agentes corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2 Provincia de Celendín - Cajamarca, en el periodo 2014 - 2016. Es una investigación enmarcada dentro del enfoque cuantitativo, y de acuerdo a los datos manejados es de tipo transversal, según su alcance es descriptiva, correlacional y explicativa. Los métodos utilizados fueron el inductivo-deductivo y el analítico-sintético.

La población de estudio estuvo compuesta por Agencia 2 del Banco de la Nación y sus agentes corresponsales de la provincia de Celendín, departamento de Cajamarca y la muestra estuvo representada por los agentes corresponsales.

Los resultados muestran que la Agencia 2 del Banco de la Nación cuenta con 17 agentes corresponsales ubicados estratégicamente en la ciudad de Celendín, también conocidos como Agentes Multired. Además, se ha encontrado que los agentes corresponsales han tenido una participación en las operaciones del Banco de 10% en el 2014, 13 en el 2015 y 17 en el 2016, y el número de operaciones de los agentes corresponsales se incrementado en 51.2% en el 2016.

Finalmente se concluye que los agentes corresponsales influyen directamente en la rentabilidad del Banco de la Nación, situación que se verifica a través de los ratios de rentabilidad económica y rentabilidad financiera, en el primer caso, el 2014, 2015 y 2016 fueron de 39.98, 37.26 y 43.72 respectivamente, en el segundo caso, los ratios fueron de 2.64, 2.50, 3.37 respectivamente.

Palabras claves: sistema financiero, banca, agentes, rentabilidad económica y financiera.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze whether the financial income from the implementation of correspondent agents on the profitability of Banco de la Nación, Agency 2 Province of Celendín - Cajamarca, in the period 2014 - 2016. It is a research framed within the quantitative approach, and according to the data handled, it is of a transversal nature, according to its scope it is descriptive, correlational and explanatory. The methods used were the inductive-deductive and the analytic-synthetic.

The study population was composed of Agency 2 of the Banco de la Nación and its correspondent agents of the province of Celendín, department of Cajamarca and the sample was represented by correspondent agents.

The results show that Agency 2 of Banco de la Nación has 17 correspondent agents strategically located in the city of Celendín, also known as Multired Agents. In addition, it has been found that the correspondent agents have had a participation in the Bank's operations of 10% in 2014, 13 in 2015 and 17 in 2016, and the number of transactions of correspondent agents increased by 51.2% in 2016

Finally, it is concluded that the correspondent agents directly influence the profitability of Banco de la Nación, a situation that is verified through the ratios of economic profitability and financial profitability; in the first case, 2014, 2015 and 2016 were 39.98, 37.26 and 43.72 respectively, in the second case, the ratios were 2.64, 2.50, 3.37 respectively.

Keywords: financial system, banking, agents, economic and financial profitability.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad relevancia del sistema financiero se muestra, en primera instancia, en la concepción clásica que se tiene del mismo al considerarse como parte vital e integrante del circuito económico, que es aquel en el que interactúan diferentes agentes económicos privados y públicos que producen bienes y servicios en la economía, con aquellos que los consumen. Por ende, el sistema financiero es el mecanismo mediante el cual interactúan los generadores de la producción (circuito real) con los proveedores de financiamiento (usuarios del sistema financiero), a través de los productos y servicios que dispone el mercado financiero.

Por otro lado, el sistema financiero aporta a la producción del país a través de la generación de productos y servicios de intermediación; así como de los fondos que necesitan los agentes económicos para llevar a cabo sus proyectos productivos, implicando que el sistema financiero provee intermediarios eficientes entre el ahorro y la inversión de una economía así como flujos de recursos que dinamizan y desarrollan a los sectores productivos. Asimismo, los mercados financieros reducen los costos de transacción, y su importancia se ilustra en función a la demanda de dinero, tenencia de activos o riqueza de los agentes económicos.

Este escenario ha motivado para realizar la presente investigación, con el propósito de analizar la influencia de la implementación de Agentes Corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2 de la provincial de Celendín y para poder desarrollar la presente investigación se utilizaron datos del Banco de la Nación y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Con la información recolectada del Banco de la Nación y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) se analizó para conocer la situación actual de la agencia 2 del Banco de la Nación, e identificar el número de agentes corresponsales con los que cuenta en la provincia de Celendín y para finalmente determinar la influencia de los agentes corresponsales sobre la rentabilidad de la agencia 2 del Banco de la Nación, en el periodo 2014 – 2016. Pues, es destacable no sólo las funciones económicas y financieras que se cumple el Banco de la Nación, sino también, por ser parte del circuito económico, y su relevancia y conexión con la estabilidad económica del país.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco Histórico

El Banco de la Nación fue creado el 27 de enero de 1966 a través de la Ley 16000, bajo la firma del Presidente de la República, Fernando Belaúnde Terry. Tuvo como finalidad principal proporcionar a todos los órganos del Sector Público Nacional los servicios bancarios que dichas entidades requieren para el cumplimiento de sus funciones, teniendo la facultad de establecer sucursales, agencias u oficinas en cualquier parte del país. El capital autorizado para la creación del Banco fue de veinte mil millones de soles oro (19. 20,000'000,000.00) íntegramente pagado por el Estado.

Las funciones y facultades del Banco de la Nación fueron las siguientes:

- Recaudar las rentas del Gobierno Central y de las entidades del Sub-Sector Público independiente y de los Gobiernos Locales cuando así se conviniera con éstos.
- Recibir en forma exclusiva y excluyente depósitos de fondos del Gobierno Central y del Sub-Sector Público, con excepción de los Bancos Estatales y del Banco Central Hipotecario.
- Hacer efectivas las órdenes de pago contra sus propios fondos que expidan las entidades del Sector Público Nacional.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.
- Efectuar el servicio de la deuda pública.

Sin embargo, el 12 de junio de 1981, en el segundo gobierno de Fernando Belaúnde Terry, se promulgó la Ley Orgánica Decreto Legislativo N° 199 y se ampliaron las funciones del Banco:

- Recaudar los tributos del Sector Público Nacional.
- Efectuar en forma exclusiva por cuenta y en representación del estado, operaciones de crédito activas y pasivas con Instituciones Financieras del país y del exterior.
- Recibir en forma exclusiva los depósitos de los fondos de todo el Sector Público Nacional y Empresas del Estado, con excepción de las Empresas Bancarias y Financieras Estatales.

Asimismo, en 1994, durante el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori, con el Decreto Supremo N° 07-94-EF, se modificaron las funciones, las mismas que fueron ejercidas sin exclusividad respecto de las Empresas y Entidades del Sistema Financiero:

- Brindar servicios de pagaduría de acuerdo a las instrucciones que dicte la Dirección General del Tesoro Público.

- Brindar servicios de recaudación por encargo de los acreedores tributarios.
- Efectuar por delegación, operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- Actuar como Agente Financiero del Estado.
- Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos.
- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado.
- Otorgar facilidades financieras al Gobierno Central, y a los Gobiernos Regionales y Locales, en los casos en que éstos no sean atendidos por el Sistema Financiero Nacional.
- Las facilidades financieras que otorga el Banco no están sujetas a los límites que establece la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.
- Brindar Servicios de Corresponsalía.
- Brindar Servicios de Cuentas Corrientes a las Entidades del Sector Público Nacional y a Proveedores del Estado.
- Recibir depósitos de ahorros en lugares donde la banca privada no tiene oficinas.

1.2. Bases Teóricas

1.1.1. Sistema financiero peruano

Según el artículo 282 de la ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros¹, la empresa bancaria es “Aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado”. A partir de esta definición podemos señalar que estas son instituciones autorizadas por el gobierno central, para captar recursos financieros del público y otorgar a su vez créditos u otros servicios destinados a mantener en operación las actividades económicas.

La característica resaltante de estas definiciones es la Intermediación propia del sistema bancario; es decir, recibir fondos bajo la denominación de depósitos (ahorros, vista, plazo) con el compromiso de retribuir mediante un pago al agente económico que entrega estos fondos (tasa de interés pasiva) y trasladarlos a terceros, bajo la denominación de colocaciones (créditos), con la expectativa de recibir un pago por parte del agente económico que recibe los fondos (tasa de interés activa) (Villanueva, 2006).

¹ Promulgada el 06-12-96 y publicada el 09-12-96.

La figura N°1 presenta la clasificación que hace el Banco Central de Reserva del Perú (2011), de las instituciones de intermediación financiera que existen en el país. En lo que se refiere a la intermediación indirecta, la división que se hace en sistema bancario y no bancario es arbitraria, pues se determina según la capacidad de crear una cantidad determinada de dinero; por la posibilidad de mantener cuentas corrientes, u otros. Así, el sistema bancario participa en la creación de dinero y el no bancario, al no tener depósitos a la vista, participa en la de cuasi dinero.

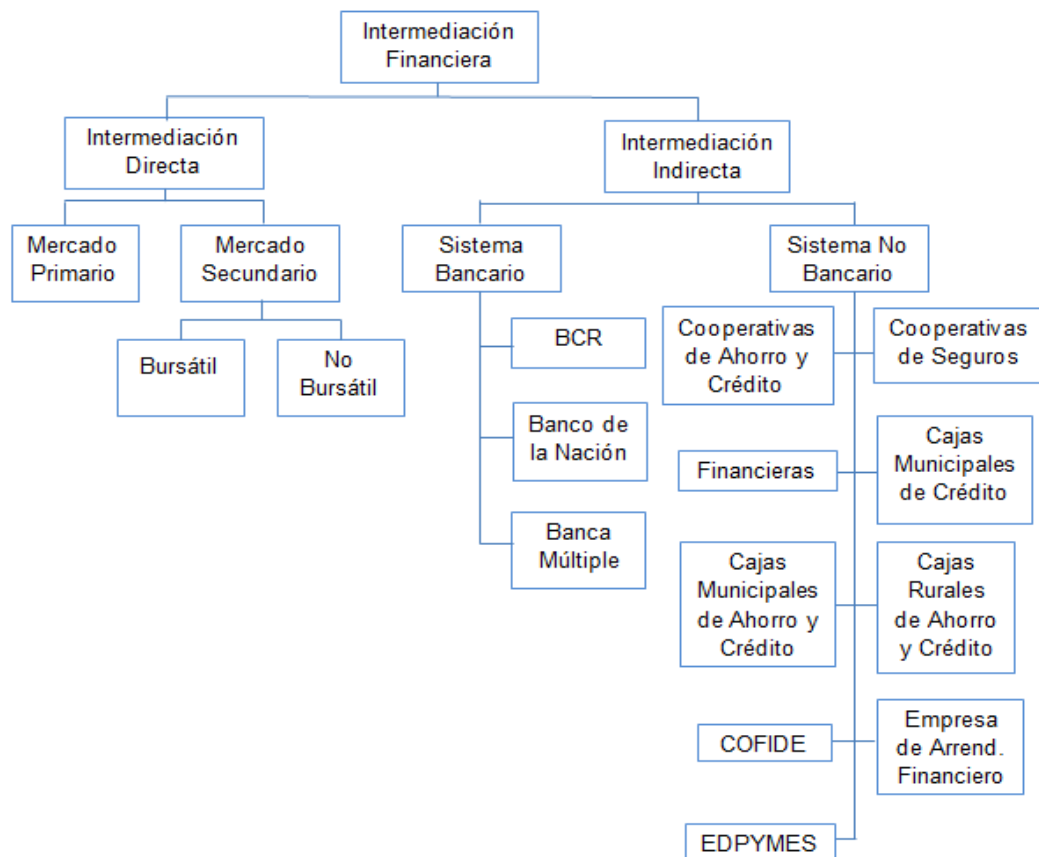


Figura 1. Clasificación de las instituciones de intermediación financiera en el Perú

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCR).

1.1.2. Sistema bancario

El sistema bancario de un país es el conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que se dedican al ejercicio de la banca y todas las funciones que son inherentes. La banca o sistema bancario, está compuesto por el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. Los bancos son instituciones públicas o privadas que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños de dinero y capital y los usuarios de dicho dinero y capital. Es decir, los bancos actúan en el mercado de dinero y capitales.

El sistema bancario, o también conocido como banca, es como se le denomina al conjunto de entidades financieras que operan dentro de la misma economía. Dentro de un sistema bancario se pueden identificar distintos tipos de bancos, tales como:

- a. Bancos corrientes.** Son las instituciones financieras que ofrecen servicios de ahorro y disposición de cheques para personas físicas. También ofrecen préstamos y pueden ser vistosos como intermediarios entre personas con excedentes de dinero y personas con necesidades de dinero.
- b. Bancos prestamistas especializados.** Son instituciones que otorgan préstamos o créditos con fines específicos, como pueden ser los Bancos Hipotecarios, entre otros.
- c. Bancos de Emisión.** Se les llama así a los Bancos Centrales o Bancos Nacionales, son las únicas instituciones bancarias con la función de emitir dinero ya sea en papel moneda o en moneda.

El sistema bancario se compone finalmente de estos tres tipos de bancos los cuales participan dentro de los mismos mercados, cada uno cumpliendo funciones distintas para atender las necesidades financieras de las personas físicas y morales de la economía.

1.1.3. Banco de la Nación - agencia 2 Celendín

a. Historia

En el año 1966, a través de la Ley N°16000, se constituyó el Banco de la Nación (en adelante el Banco o BN) como una empresa de derecho público con autonomía económica, financiera y administrativa. Las funciones del Banco se ampliaron en el año 1981 mediante la promulgación del D.L. N°199, el cual autorizó la recaudación de los tributos del Sector Público Nacional y a efectuar, por cuenta y representación del Estado, en forma exclusiva operaciones de crédito activas y pasivas con instituciones financieras del país y del exterior. No obstante, el D.L. N°25907 de 1992 dejó sin efecto la exclusividad en lo que compete a las funciones y facultades contenidas en la Ley Orgánica hasta ese entonces vigente.

El Banco se encuentra sujeto a los lineamientos establecidos en su Estatuto, el cual fue aprobado a través del D.S. N°07-94-EF del 26 de enero de 1994 y posteriormente modificado por el D.U. N°31-94 del 11 de julio de ese mismo año, así como por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente, por la Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Asimismo, el Banco de la Nación es una empresa de Derecho Público adscrita al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) e integrante del Sector Economía y Finanzas bajo operación autónoma en términos económicos, financieros y administrativos. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 5 del D.S. N°07-94-EF, el Estado Peruano es el único accionista del Banco habiendo autorizado un capital pagado de S/1,000.0 millones, por lo cual no se emiten acciones ni títulos de ninguna especie, constando únicamente en la cuenta contable correspondiente. Cabe resaltar que mediante D.S. N°078-2016-EF de fecha 13 de abril de 2016, se modificó el importe del capital suscrito hasta S/1,200.0 millones a través de la capitalización de parte de las utilidades correspondientes al ejercicio 2015.

b. Estructura orgánica

El diseño original del Banco contemplaba la atención de operaciones de pago y recaudación de manera eficiente. Sin embargo, las modificaciones realizadas en la Ley respecto a las funciones del BN resultaron en la adición de nuevas áreas que puedan atender los encargos que se fueron suscitando. En esa línea, se presentaron superposiciones de procesos y funciones en ciertas áreas y cargos gerenciales que generaron ineficiencias dentro de la organización. Frente a esta situación, el Directorio tomó la decisión de modificar la estructura orgánica del Banco en concordancia con el Plan Estratégico. Tal es así que a la fecha del presente informe, la estructura orgánica del Banco está compuesta por los órganos de dirección, control, línea o ejecución, apoyo y asesoramiento.

c. Posición competitiva y estrategia de negocios

Si bien el Banco se encuentra facultado a realizar las siguientes funciones y operaciones, se resalta que ninguna es ejercida en exclusividad respecto al resto de empresas que conforman el sistema financiero. Entre otras, las funciones y facultades del Banco se listan a continuación (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2016):

- Brindar servicios bancarios para el Sistema Nacional de Tesorería, de acuerdo a las instrucciones que dicta la Dirección Nacional del Tesoro Público.

- Brindar servicios de recaudación por encargo de los acreedores tributarios.
- Recibir los recursos y fondos que administran los organismos del Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y Locales, así como las Entidades del Sector Público Nacional.
- Actuar como Agente Financiero del Estado, en concordancia con lo establecido en el Artículo 4° del Estatuto.
- Actuar por cuenta de otros bancos o instituciones financieras en la canalización de recursos internos y externos.
- Brindar servicios bancarios en calidad de corresponsal de instituciones del sistema financiero, en las localidades que éstas se lo soliciten.
- Otorgar créditos y facilidades financieras al Gobierno Central y a los Gobiernos Regionales y Locales, en los casos en que éstos no sean atendidos por el sistema financiero nacional.
- Recibir depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que perciben en el marco del Sistema Nacional de Tesorería, en su condición de proveedores, pensionistas, así como trabajadores del Estado.
- Recibir depósitos de ahorros y otros recursos en lugares donde la banca privada no tiene oficinas.
- Otorgar una línea de crédito única a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que posean cuentas de ahorro en el Banco.
- Emitir dinero electrónico, según lo establecido en la Ley N°29985.
- Otros.

d. Agencia 2 Celendín

En la provincia de Celendín el banco de la Nación cuenta con una agencia, y con 17 agentes corresponsales, la dependencia pretende incluir a cada vez más gente en el sistema financiero, ya que ello tiene una importancia capital, al permitir una mejor distribución de la liquidez, una propensión hacia la formalidad y conseguir el objetivo principal de inclusión financiera que permita a los que menos tienen ingresar al sistema financiero. Los programas sociales como “Juntos” y “Pensión 65” utilizan al sistema financiero, con lo cual se ha conseguido que aproximadamente un millón de personas adicionales tengan una cuenta en una institución financiera.

Los agentes corresponsales han obtenido un roll importante con respecto al logro de la inclusión financiera ya que acerca el banco a las personas y en el caso particular de nuestra

agencia, ha facilitado a los beneficiarios del programa juntos poder acceder a esos beneficios más cerca a sus localidades.

1.1.4. Agentes corresponsales

Es un tercero que contratado por una entidad financiera y sin ser parte del sistema financiero realizan transacciones bancarias en pequeños niveles en su establecimiento sean farmacias, bodegas, etc. (Centurión & Mendoza, 2015).

Según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (s.f.) el corresponsal bancario es un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes (p. 12). Puede habilitarse como corresponsal bancario cualquier persona que, por medio de la institución financiera, acredite ante el órgano regulador su experiencia y capacidad técnica cumpliendo con los requisitos (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, s.f.), expuesto en la tabla siguientes.

¿Quiénes pueden ser corresponsales?

Personas morales o físicas con actividad empresarial:

- Con un establecimiento permanente
- Que acrediten un giro de negocio propio
- Con infraestructura necesaria para realizar las operaciones
- Con personal capacitado para operar los dispositivos tecnológicos
- Con buen historial crediticio y de negocios
- Que no hayan sido condenados por sentencia (delitos dolosos o patrimoniales)

Tabla 1. Requisitos para ser Corresponsal

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Los cajeros corresponsales son tiendas comerciales de diversos tipos, que han sido autorizadas y habilitadas tecnológicamente con equipos apropiados para atender operaciones bancarias diversas (Alignet S.A.C., s.f.) y funcionan como una ventanilla entre la institución financiera y el cliente; sin embargo, las transacciones se realizan cliente-corresponsal corresponsal-Banco mediante operaciones de cargo y abono en las cuentas correspondientes, de acuerdo a la operación que se esté llevando a cabo, en todo momento, la institución financiera es la responsable ante el cliente de todas las operaciones realizadas a través de sus corresponsales (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, s.f.).

A través de los agentes corresponsales los bancos pueden descongestionar sus oficinas; además, que estos agentes tienen un horario de atención muy amplio que complementa al típico horario bancario (Alignet S.A.C., s.f.). Las actividades que tiene permitidas un corresponsal, y las cataloga de acuerdo a si son operaciones con cargo o con abono al corresponsal; así mismo distingue aquellas operaciones en las que no existe afectación a la cuenta del corresponsal (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, s.f.).

| Operaciones con Cargo al Corresponsal | Operaciones con Abono al Corresponsal | Otras Operaciones |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago de servicios en efectivo con tarjetas, ➤ Depósitos en efectivo. ➤ Pago de tasas RENIEC. ➤ Pago de tasas MIGRACIONES ➤ Pago de tasas Poder Judicial. ➤ Pago de tasas Ministerio Público. ➤ Pago tasas Ministerio del Interior. ➤ Pago servicios Movistar y Claro. ➤ Pagos de impuestos a SUNAT ➤ Circulación de medios de pago (Tarjetas prepagadas) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Retiro de efectivo ➤ Pago de telegiros. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consulta de saldos y movimientos ➤ Transferencias de fondos para pago en sucursales de las propias instituciones o en corresponsales (Remesas) |

Tabla 2. Actividades que pueden realizar los Corresponsales

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Los procesos que realizan los agentes corresponsales son graficados en la siguiente figura.

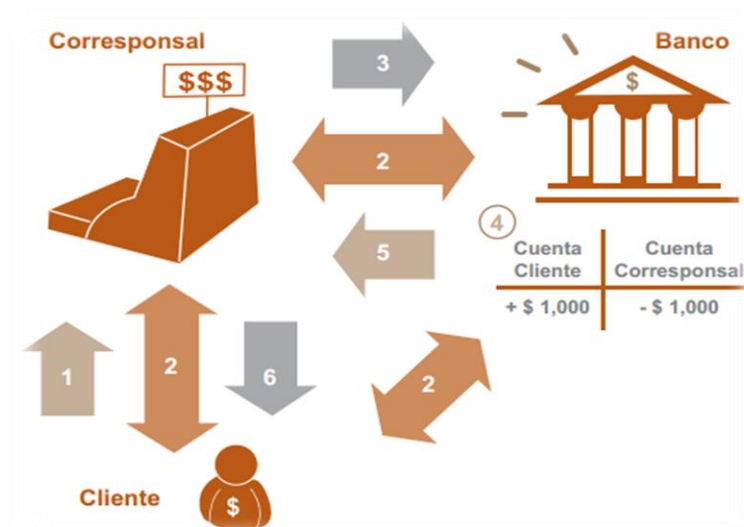


Figura 2. Esquema de Operación con cargo al Corresponsal

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

De la figura 2 se desprende los siguientes:

- 1°. El Cliente llega al Corresponsal y solicita un depósito de \$1000.
- 2°. El cliente se autentica (prueba su identidad) al Corresponsal y al banco a través de un medio electrónico.

El Corresponsal se autentica al cliente y al banco con el mismo medio electrónico.

- 3°. El Corresponsal solicita el depósito al banco.

- 4°. El Banco aplica, en línea y en tiempo real, la transacción a la cuenta del cliente y del Corresponsal, es decir: Saca el dinero de la cuenta del Corresponsal en el banco y se lo deposita al cliente en su cuenta.
- 5°. El banco envía autorización al Corresponsal.
- 6°. El Corresponsal entrega el comprobante de la operación, emitido por el banco, al cliente.
- 7°. El dinero que queda en la caja del Corresponsal es de su propiedad; no es ni del cliente ni del banco.

a. Dinámica de cajero corresponsal

El banco evalúa a las empresas, si estas cumplen con los requisitos las afilia para que estas brinden el servicio de agentes. La ventaja de esta relación es que el banco trabaja con las MYPES permitiéndoles ampliar la gama de servicios que estos pueden ofrecer. La desventaja que el banco no realice seguimiento al servicio que brindan estas empresas (Centurión & Mendoza, 2015).

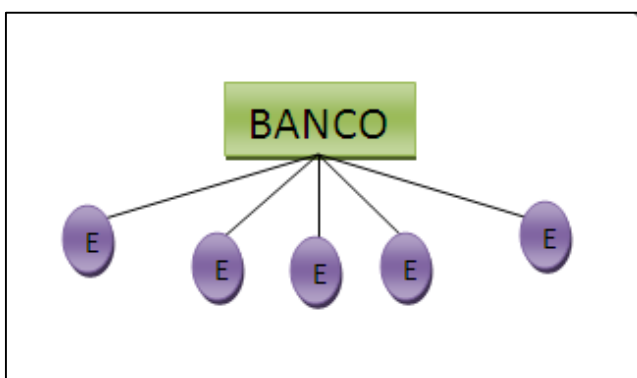


Figura 3. Banco trabajo directo con empresas
Fuente: Centurión y Mendoza (2015).

Bajo esta perspectiva, el cajero corresponsal realiza transacciones de recibir y dar dinero a clientes, utilizando el dinero de su cuenta corriente; al no tener dinero en su cuenta debe acudir al banco para depositar el dinero que recibió en su establecimiento, de este modo un ciclo (Centurión & Mendoza, 2015), tal como se grafica en la siguiente figura.

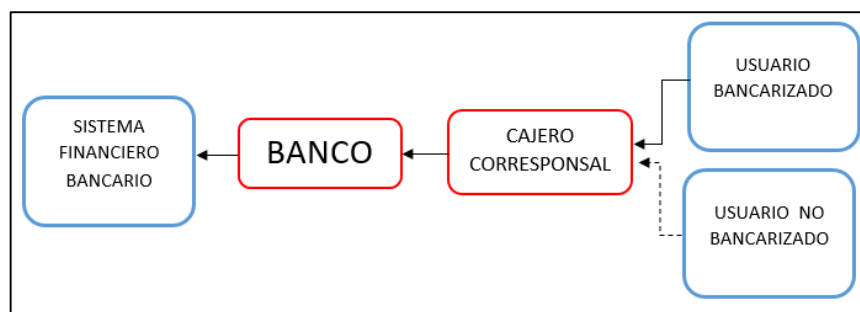


Figura 4. Proceso de interacción de los Cajeros Corresponsales

Fuente: Centurión y Mendoza (2015).

b. Clasificación de los Corresponsales Bancarios

Según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (s.f.), y de acuerdo con la regulación, cualquier Persona Física o Moral con actividad empresarial puede actuar como corresponsal bancario; sin embargo, este universo queda delimitado no solo por el conjunto de requerimientos legales antes citados, sino también por aquellas características que favorecen un modelo de negocio sustentable. Para efectos del presente estudio vamos a clasificar los corresponsales en tres grandes grupos.

- Comercios Independientes: Comercios que no forman parte de algún grupo corporativo
- Comercios en red: Forman parte de algún grupo corporativo (Cadena)
- Personas Físicas: Individuos con negocios propios (no comercios)

| MODELO | VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|--------------------------|--|--|
| Comercios Independientes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información comprobable y más confiable ▪ Formalización Facilidad de análisis de riesgo y de negociación ▪ Mejor manejo de efectivo Reconocimiento ▪ Mucha dispersión geográfica (Cobertura en municipios semi-urbanos y rurales) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posible doble contabilidad. ▪ Dependiendo de su tamaño son más difíciles de capturar como potenciales corresponsales |
| Comercios en Red | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidad de manejo en efectivo. ▪ Volumen elevado de clientes. ▪ Imagen corporativa. ▪ Abren en una sola operación varios corresponsales a la vez. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultad en la negociación Dificultad para la institución financiera de imponer condiciones. ▪ Pueden asumir posición monopolística y exigir mejores condiciones. ▪ La salida puede cerrar muchos puntos al mismo tiempo. ▪ Alta concentración geográfica en Zonas Urbanas. |
| Personas Físicas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejores condiciones de negociación. ▪ Adaptables y moldeables. ▪ Menor Costo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de efectivo. ▪ Informalidad ▪ Mayores expectativas |

Tabla 3. Clasificación corresponsales bancarios

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

c. Agente Multired: cajero corresponsal del Banco de la Nación

Son operadores de servicios constituidos por personas naturales o jurídicas que funcionan en establecimientos propios o de terceros, distintos de los del sistema financiero, que conforme a un acuerdo contractual y bajo responsabilidad de la empresa del sistema financiero, pueden prestar determinadas operaciones y servicios.

El Canal de atención Agente Multired atiende las siguientes transacciones: Pago de tasas, disposición de efectivo, consulta de saldos con Tarjeta Multired Global Débito (TMGD), depósitos, transferencias, entre otros pagos, Para atender las transacciones del AGENTE MULTIRED, es requisito básico contar con una Cuenta Control Cajero Corresponsal con fondos suficientes, inclusive para las actividades de capacitación del personal del comercio.

d. Planificación del Canal Agente Multired:

Identificar distritos que presenten una demanda potencial de AGENTES MULTIRED, debiendo definir las metas pertinentes. Teniendo en cuenta:

- a) Descongestionar las Oficinas de la Red de Agencias con alto volumen de transacciones, principalmente aquellas asociadas: a la atención de usuarios de entidades públicas (pago de tasas, tributos, retiros de haberes, etc.).
- b) Implementación de AGENTES MULTIRED en lugares aledaños a Entidades Públicas (RENIEC, SUNAT, Poder Judicial, Ministerio del Interior, entre otras).
- c) Distritos que cuenten con cobertura de comunicación.
- d) Distritos donde no hay oferta bancaria.
- e) En distritos sin actividad comercial se coordinará con la Municipalidad local (Bancarización).

e. De la Afiliación de Agentes Multired:

Los administradores en base al conocimiento del distrito, establecerán los comercios que finalmente deberán ser incorporados a la Red de AGENTES MULTIRED y que se encuentren en el plan de afiliaciones anual, identificando si la ubicación es de fácil acceso (ciudad) o difícil acceso (lejana a la agencia, trocha o carretera afirmada).

f. Perfil del Agente Multired:

Deberán ser comercios con alto tránsito de clientes y solvencia económica (flujo de caja y liquidez de efectivo) que garanticen la atención de nuestros clientes y/o usuarios.

La persona natural o persona jurídica con la que se firmará contrato, deberá encontrarse con calificación NORMAL en el Sistema Financiero.

No deberán ser instalados en lugares que dañen la imagen y honorabilidad de nuestra institución (hoteles, hostales, bares, casas de juego, discotecas y/o otros comercios de dudosa reputación).

Se priorizará la instalación en comercios, tales como:

- Farmacias
- Ferreterías
- Bodegas
- Locutorios
- Librerías
- Bazares
- Grifos
- Casas de cambio²
- Centros Comerciales

- Campos FERIALES
- Centros de Artesanía
- Centros de Abarrotes/Mayoristas, y otros comercios considerando la restricción del inciso “a”.

1.1.5. Productos financieros

Producto de la especialización del Banco de la Nación, sus recursos se encuentran canalizados a través de seis modalidades de crédito (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2016):

1. *Gobierno Nacional*: Otorga créditos al Gobierno Central y Ministerios, los cuales se efectúan con la finalidad de atender necesidades presupuestarias.
2. *Gobierno Sub Nacional (Regionales y Locales)*: Créditos otorgados para financiar principalmente proyectos de inversión.
3. *Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFI's)*: canalización de recursos como banca de segundo piso a las instituciones financieras especializadas en el financiamiento a la micro y pequeña empresa que se encuentran ubicadas en plazas donde el Banco es Única Oferta Bancaria (UOB).
4. *Consumo – Préstamos Multired*: los préstamos de consumo Multired se otorgan a los trabajadores y pensionistas del Estado y se descuentan mediante débito automático en las cuentas que mantienen en el Banco y en donde se deposita su pensión o sueldo.
5. *Consumo – Tarjetas de Crédito*: producto implementado en el 2014, el cual otorga una línea de crédito a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que perciben sus remuneraciones y/o pensiones a través de una cuenta de ahorros del Banco.
6. *Créditos Hipotecarios*: Son créditos sólo para trabajadores y pensionistas del Estado, a través de centros hipotecarios ubicados en provincias. La gestión se realiza con fondos de vivienda como FOVIPOL y las compañías constructoras.

1.1.6. Redes y canales de atención

Según la clasificadora de riesgo Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2016), los productos y servicios financieros ofrecidos a los clientes y usuarios del Banco se realizan a través de agencias y oficinas especiales así como por cajeros automáticos y cajeros corresponsales. En esa

línea, se resalta que durante el último semestre los puntos de atención se incrementaron en 20.37% principalmente por la expansión presentada en los cajeros corresponsales.

| Canales de atención | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Agencias | 558 | 590 | 613 | 619 | 629 |
| Cajeros automáticos | 745 | 805 | 834 | 852 | 892 |
| Cajeros corresponsales | 1,159 | 2,421 | 3,751 | 4,512 | 5,681 |
| Total | 2,462 | 3,816 | 5,198 | 5,983 | 7,202 |

Tabla 4. Numero de redes y canales

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2016)

Al primer semestre de 2016, el Banco registró 629 oficinas de las cuales el 58.97% responde a agencias de única oferta bancaria (UOB). A pesar que dicho ratio ha ido disminuyendo a través de los años producto de la agresiva expansión del sistema financiero a zonas previamente desatendidas, el Banco espera alcanzar al cierre del presente ejercicio -y de acuerdo al presupuesto acordado- 365 oficinas UOB y 630 oficinas en total (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2016).

Para la atención de la Red del BN, el número de trabajadores ascendió a 4,668, cifra acorde a la escala de operaciones que realiza a nivel nacional (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2016).

1.1.7. Ratios económicos

Para Boal (2017), un ratio es la relación o proporción que se establece entre dos cantidades o medidas. También se denomina comúnmente “razón” o indicador. En otras palabras, en ratio es un cociente de dos magnitudes relacionadas que pueden ser comparadas.

La forma de relacionar las dos medidas puede ser mediante cualquier operador matemático (suma, resta, multiplicación, división, o combinaciones) siendo el más utilizado la división. También es posible utilizar otras funciones, más complejas, como las regresiones, modelos de series temporales, etc. (Boal, 2017). Cuando se realiza un cálculo de los distintos ratios se hace con el objeto de obtener información económica y financiera de la situación en la que se encuentra una empresa.

Existen infinidad de ratios o razones y, por tanto, multitud de clasificaciones, pues, se puede combinar cualquier medida siempre que pueda extraerse de la misma una lectura que sea de utilidad. Una primera aproximación sería por el carácter de las magnitudes que se relacionan o

enfrentan (variables input) y por el objetivo de la relación (significado del output). Los ratios son un instrumento clave del análisis económico-financiero de la situación patrimonial de una entidad, su gestión, resultados obtenidos, generación de liquidez, etc. (Boal, 2017) y pueden ser comparados entre distintos periodos de tiempo, e informan de la evolución, tanto positiva como negativa, que una empresa experimenta.

Dentro de esta tipología de ratios, éstos se pueden clasificar desde tres perspectivas (Boal, 2017):

- *Análisis que pretenden o finalidad.* En función del factor que se pretende analizar con su aplicación (análisis patrimonial, análisis económico y análisis financiero).
- *Naturaleza de las cifras incluidas.* Estáticas (la mayoría de las existentes en el análisis económico financiero de una empresa) o dinámicas (variables). O desde otra perspectiva, magnitudes de la situación patrimonial empresarial, de resultados obtenidos, o de flujos de caja.
- *Por su interpretación.* Su lectura puede ser en términos cronológicos, financieros o de rotación.

Sin embargo, la clasificación más común es la primera, si bien, los ratios denominados patrimoniales (o también de estructura) se diluyen en los otros dos, pues su finalidad es el estudio de la situación general de la empresa, concretamente de la composición de su patrimonio (estructura económica y estructura financiera). Así pues se diferencian dos tipos de ratios según el análisis que se pretenda (Boal, 2017):

- Ratios económicos
- Ratios financieros

1. Ratios económicos

Utilizados en el análisis económico, y por tanto orientados al estudio de cómo una empresa genera resultados (beneficios o pérdidas) y la manera de mejorarlos. Para ello, y como es evidente, la mayoría se centra en la cuenta de resultados empresarial (Boal, 2017).

El análisis desde la perspectiva económica de la empresa se estructura en dos pilares, uno es el estudio de su capacidad productiva, es decir, las diferentes inversiones que tiene la empresa y que, en definitiva, son los que generan rendimientos. El otro pilar fundamental es precisamente estos rendimientos, es decir, sintetizar los resultados de la gestión realizada sobre esos activos y que se obtienen como diferencia entre ingresos y gastos y que muestra la cuenta de resultados (Boal, 2017).

a) *Análisis de las inversiones o estructura económica*

Se trata de un estudio de su composición que suele hacerse en términos porcentuales o de peso sobre cada categoría de activos sobre el total y de su variación en el tiempo. Además, si se tiene información, es importante analizar las inversiones de la empresa desde su perspectiva funcional, es decir, según la misión que cumplen en la entidad e identificar si existen activos ociosos. En este aspecto se pueden diferenciar (Boal, 2017):

- *Inversiones funcionales*. Aquellas relacionadas con la actividad empresarial y que además colaboran en la generación de rendimientos (por ejemplo las máquinas utilizadas en el proceso productivo, el edificio en el que se ubican las oficinas de la entidad, etc.).
- *Inversiones extrafuncionales*. Generan una renta pero es ajena a la actividad o explotación empresarial (por ejemplo, los activos financieros como créditos concedidos, cartera de valores, etc.)
- *Inversiones antifuncionales*. Son activos, que independientemente de su relación o no con el ciclo de explotación, lo único que reportan a la empresa son gastos (por ejemplo, un edificio en construcción, una máquina ociosa, etc).

b) *Análisis de los rendimientos*

Está basado fundamentalmente en la cuenta de resultados, con ratios que pretenden poner de manifiesto la composición de gastos en ingresos generados, cuáles de ellos los más importantes, estudio de las ventas, etc. Incluyen ratios como las tasas de participación, rotaciones y ratios indicativos de la eficacia de la gestión (rentabilidades) (Boal, 2017).

2. *Ratios financieros*

Se identifican como tales aquellos utilizados en el análisis financiero, y por tanto orientados al estudio de la estructura financiera de la empresa y a los compromisos que esta representa para la entidad (Boal, 2017). Se trata por tanto, de ratios que permitan el estudio de la política de financiación de la empresa, el coste que esta representa y la capacidad de la entidad para su devolución o reembolso. Esto conlleva a un estudio en tres vertientes, que se comentan, a grandes rasgos, a continuación (Boal, 2017):

- Análisis de la composición de la estructura financiera. Una primera clasificación entre recursos propios y ajenos, y dentro de estos últimos un doble desglose basado en el

plazo de vencimiento (corto y largo plazo) y en función de su remuneración (con o sin coste).

- Recursos propios
 - Recursos ajenos
 - Largo plazo
 - Corto plazo. Dentro de los mismos se diferencia entre, comerciales y no remunerados, y no comerciales y remunerados
-
- Determinación y estudio del coste de las fuentes financieras utilizadas.
 - Análisis de liquidez y solvencia, es decir, capacidad de generar recursos y liquidez para poder atender a sus compromisos.

1.1.8. Política de créditos y cobranzas

Según Del Valle (s.f.), el término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza (p. 7).

John Stuart Mill en su *Economía Política* definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios (Del Valle, s.f.). Por lo tanto, una operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. En consecuencia, hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago (Del Valle, s.f.).

Habiendo definido que es crédito, es momento de hacer lo propio con política de crédito.

Una política es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos de una entidad financiera, además las políticas son guías para orientar la acción; por ende son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización (Del Valle, s.f.).

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas. En ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa; de tal manera que, mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles (Del Valle, s.f.).

Las políticas se clasifican en:

- Políticas de las empresas
- Políticas divisionales
- Políticas departamentales
- Políticas de actividad o función

Por consiguiente, las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito (Del Valle, s.f.). Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

La importancia de las políticas de crédito radica en que son imprescindibles, dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones.
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones.
- Facilitan la inducción del nuevo personal.

1.1.9. Transacciones financieras

Según la International Business Machines (IBM), una transacción financiera es un pago individual único o bien una transacción de crédito. Por tanto, se puede decir que una transacción financiera es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambian un activo contra un pago. Dicho de otro modo, una transacción es una acción de pago o de reembolso que se ejecuta, en donde el comprador y el vendedor son entidades u objetos separados, que generalmente intercambian productos de valor, como información, bienes, servicios o dinero.

Por otra parte, las transacciones financieras producen documentos fuentes de información, los cuales constituyen la base de la contabilidad; entre estos documentos cabe destacar los cheques de banco, las facturas extendidas y las facturas pagadas. Esta información contenida en estos documentos es trasladada a los libros contables, el diario y el mayor (Tirado, 2014).

En consecuencia, una operación financiera o transacción es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo. Por ejemplo, la realización de un depósito de 5.000 soles en una cuenta bancaria durante 6 meses, con el derecho de recibir el saldo acumulado al final de la operación. Se puede apreciar en esta operación el intercambio de capitales, uno disponible en el origen de la operación y otro a los seis meses, realizado entre el cliente que efectúa el depósito y la entidad financiera. Bajo esta perspectiva, en toda operación financiera existen tres elementos que la caracterizan:

- Elemento personal.
- Elemento material o real.
- Elemento convencional o formal.

a) Elemento personal

En toda operación financiera intervienen dos sujetos: sujeto activo y sujeto pasivo. El sujeto activo es el que dispone de liquidez y la cede para que otro la utilice durante un determinado plazo de tiempo. Por consiguiente, el sujeto que recibe y utiliza la liquidez del sujeto activo recibe el nombre de sujeto pasivo.

b) Elemento material o real

En toda operación financiera se realiza un intercambio de capitales financieros, y un capital financiero se define mediante dos componentes:

- Cuantía (C): importe del capital financiero expresado en unidades monetarias (u.m.).
- Diferimiento (T): tiempo que debe transcurrir, desde el origen, para que la cuantía esté disponible.

c) Elemento convencional o formal

Las operaciones financieras tienen como marco el mercado financiero, bien por estar regidas por las leyes de equilibrio de este mercado, o bien por ser un punto de referencia para su análisis.

1.1.10. Tecnología bancaria

Para Sebastián, Jara y Beatriz (2005), las organizaciones son organismos inteligentes, y como todo organismo que busca sobrevivir, éstas deben ser generadoras, almacenadoras y transformadoras de los conocimientos que le permitan enfrentar y modificar su entorno, ya sea para adaptarse a él o, de ser posible, para adaptar el entorno a su beneficio (p. 13).

Es común afirmar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellas que utilicen todos los medios a su alcance podrán lograr el objetivo de ser exitosas. En tal sentido, las tecnologías de información juegan un papel central en esta enloquecida carrera emprendida por las empresas contemporáneas (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005). Actualmente, los sistemas de información no son un lujo, sino un componente clave de las organizaciones, ya que este tipo de tecnologías se ven involucradas desde las líneas de producción hasta los más altos puestos encargados de las tomas de decisiones. De esta forma, los sistemas de procesamiento de información inciden en la manera de trabajar, en la cultura y en la estrategia de muchos de las compañías actuales (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

El facilitar la comunicación, el procesamiento de datos y la manera de almacenar la información permiten establecer redes, y mediante los procedimientos adecuados, también permiten descubrir el conocimiento diseminado a lo largo de la organización para convertirlo en material de aprendizaje útil a todos los miembros de la misma (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Es así como desde hace algunos años la industria bancaria viene haciendo uso de las nuevas tecnologías para mejorar sus procesos y servicios. Sería imposible pensar hoy en día que con todo el volumen de información que manejan, y los desarrollos tecnológicos alcanzados, los bancos no hubieran realizado innovaciones o diseñado nuevos productos, por más conservadores que pudiera considerárseles (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005). Y aunque los procesos de

innovación e incorporación de tecnología no han sido uniformes, grandes cantidades de dinero se siguen invirtiendo para hacer los sistemas más rápidos, ágiles y eficientes a la hora de ganar cuotas de mercado. Algunos rasgos de estas innovaciones sin embargo, son comunes a todos los procesos; en un principio las tecnologías han sido utilizadas con fines de automatización, reducción de costos e incremento del control y la seguridad. Posteriormente ellas vienen siendo utilizadas para hacer innovaciones que generen ventajas competitivas (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

En el presente, los bancos están experimentando en general una gran presión competitiva que los está obligando a revisar sus métodos y herramientas utilizadas para proporcionar sus servicios bancarios. La globalización, que ha introducido a los mercados nuevos competidores, junto con la desregulación y liberalización de la actividad bancaria, es uno de los factores que ejerce presión para bajar los costos y brindar, a la vez, mejores servicios (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Afortunadamente, la industria bancaria cuenta hoy en día con diversos recursos y soluciones disponibles; y esto gracias al desarrollo reciente de la tecnología y las comunicaciones (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Es sabido que el negocio bancario, por manejar grandes bases de datos, de clientes, cuentas, cotizaciones, transferencias, fondos y otros está ligado estrechamente con la información, lo que le hace propicio liderar innovaciones constantes; pero también es cierto que los bancos son una de las organizaciones más conservadoras, por lo que ellos deben ofrecer, a la vez que productos novedosos, seguridad a toda prueba en un negocio en el que la confianza los es todo (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

a) Tarjetas de crédito

Es un medio de pago sin uso de efectivo, con un financiamiento automático a treinta días, sin costo (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005). La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de un intercambio financiero, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Existen distintos tipos de tarjetas por su naturaleza y su objetivo final, el primer género de estas se dividen en locales e internacionales, dependiendo del alcance que posean en cuanto a su capacidad de realizar transacciones en moneda diferente a la del país de origen. Las tarjetas en los mercados, dentro de las cuales destacan: Mastercard, Visa y American Express. Son utilizadas en medios electrónicos, cajeros automáticos, se usan como medio de seguridad, en las transacciones a través del comercio electrónico y se utiliza también como requisito para brindar información del usuario a la hora de que este desee solicitar cualquier otro tipo de crédito para adquirir algún bien o servicio (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

b) Los cajeros automáticos

En los últimos años, aunque no nos hayamos detenido a pensarlo, todos hemos sido protagonistas de la automatización de las actividades bancarias. Amplias redes de cajeros automáticos que se distribuyen en todos los países nos facilitan operaciones que antes podían parecernos tediosas o muy consumidoras de tiempo (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Para Sebastián, Jara y Beatriz (2005), una de las claves del éxito de los cajeros automáticos es la comodidad que de encontrarlas casi en todas partes y la facilidad de acceder a ellas con el sólo uso de una tarjeta, que conteniendo un chip o una banda magnética otorgan un buen nivel de seguridad en las operaciones.

Por otra parte, Sebastián, Jara y Beatriz (2005) señalan que:

Los fabricantes que abastecen el mercado nacional de cajeros automáticos, (Diebold, NCR, Fujitsu y Olivetti) en la disputa por el mercado, han desatado una fuerte competencia en la que muestran lo mejor de sus desarrollos tecnológicos. Diebold por ejemplo, prepara el lanzamiento de sus kioscos de autoservicios en los que se podrán realizar pagos de recibo telefónico, cambio de billetes por moneda fraccionaria, venta de vales de gasolina, timbres y boletos a espectáculos. NCR por su parte, introducirá al mercado, en el corto plazo, una máquina de alta seguridad a la que los usuarios accederán a través de un procedimiento de identificación por medio de la lectura de sus pupilas en lugar del acostumbrado teclado del número confidencial. Fujitsu, en tanto, ofrecerá un cajero multifunciones con un gran número de dispositivos opcionales como impresora de libretas de ahorro, dispensador de tickets, dispositivos multimedia,

monedero electrónico y un sistema de reconocimiento del usuario a través de su huella digital (p. 25).

c) Banca por Internet

Para Sebastián, Jara y Beatriz (2005), la banca por Internet es el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet (p. 40).

El servicio de banca por Internet se basa en una interfaz o conexión Web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria. El termino Web, proviene del inglés, y su traducción es red. Además de definir la estructura total de la red, esta palabra hace referencia a cada una de las partes que integran Internet: las páginas Web (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Por otra parte, Sebastián, Jara y Beatriz (2005) mencionan que:

La página Web es el canal de distribución del servicio de banca por Internet. Una página Web es un documento, cuyo contenido esta desarrollado en un lenguaje especial de programación denominado HTML que permite la distribución e intercambio de información en distintos formatos como texto, video o sonido a través de la red de Internet (p.41).

En un principio cuando los bancos abrieron sus páginas Web, con el fin de alinearse con las nuevas tecnologías que ya habían sido aceptadas por sus clientes con el e-comercio, no estaban convencidos de la rentabilidad ni del potencial de este negocio. Es así que las primeras páginas tenían un diseño complicado, que impedía la navegación rápida y que sólo repetía los mismos mensajes publicitarios de las sucursales (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005). Posteriormente, los bancos realizaron grandes inversiones en tecnologías y marketing, que les permiten hoy en día ofrecer una alta gama de servicios online gratuitos, desde consultas de saldos de cuentas de ahorros, transferencias entre cuentas, pago de servicios como luz, agua, teléfono, cable, inversiones en fondos mutuos, pago de impuestos, información de productos y servicios para la banca personal y empresarial, entre otros, a los cuales puede accederse desde la comodidad del hogar, la empresa o cualquier lugar. Asimismo, los bancos ya han desarrollado sofisticadas estructuras que garantizan la privacidad de las operaciones y ofrecen la máxima seguridad en la

identificación de sus clientes a través del acceso vía Internet (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Por otra parte, si bien en los inicios de la banca por Internet, los clientes no tenían confianza en este nuevo medio; la facilidad de su uso, la rapidez del servicio online y la reducción de costos que representa no tener que trasladarse a las oficinas de los bancos ni realizar largas colas, son sus más significativas ventajas, y los factores que explican su importante crecimiento (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

Los bancos están realizando esfuerzos para fomentar la migración de sus clientes actuales hacia los medios electrónicos, ya que resultan más baratos que la sucursal; así como para atraer nuevos clientes virtuales a la banca por Internet. Si bien las estadísticas demuestran que el número de clientes que realizan operaciones a través de Internet no dejan de crecer; la banca online no cuenta con retornos de corto plazo, sino más bien de largo plazo, pues se trata de un nuevo producto en maduración, y es preciso establecer una cultura de uso de esta tecnología, por lo que no se puede saber cuánto demorará la recuperación de la inversión (altos costos de puesta en marcha y publicidad) (Sebastián, Jara & Beatriz, 2005).

1.3. Marco Legal

- Ley N° 16000 y sus Modificaciones.
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Estatuto del Banco de la Nación. Aprobado por Decreto Supremo N° 07-94-EF, de fecha 26/01/94, publicado el 29/01/94.
- Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación. Rev.3: 30 Octubre 2017.

1.4. Investigaciones o Antecedentes del Estudio

Referente a estudios realizados sobre la influencia de la implementación de agentes corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación, específicamente en la agencia 2 Celendín, no se ha encontrado documentos de investigación similares al tema tratado en la presente investigación; no obstante, se ha encontrado documentos elaborados tanto a nivel internacional como a nivel de país.

A nivel internacional, referente al tema estudiado, destacan los siguientes trabajos de investigación:

Castillo y Hernández (2015) en su tesis titulada *Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia* pretende establecer la influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia en el año 2014, corroborando si los bancos han logrado descongestionar las plataformas de las oficinas tradicionales a través de los corresponsales bancarios y diagnosticar cual ha sido el efecto de esta bancarización dentro de la economía caleña, identificando cual ha sido su ayuda en la formalización de las microempresas y el mejoramiento de la calidad de vida en Colombia. Para conseguir con su propósito, y al buscar experiencias en este aspecto, consideraron que los incentivos ofrecidos por la Banca de las Oportunidades (BdO) para la extensión de la red de corresponsales bancarios a municipios sin cobertura del sector financiero o hacia barrios marginales de las principales ciudades en una segunda fase, era una experiencia que valía la pena analizar y documentar. En tal sentido, con análisis de sus resultados encuentran que es necesario hacer más eficiente el funcionamiento de los corresponsales bancarios; que se adapten a las distintas necesidades tanto de la oferta como de la demanda a fin de implementar un mayor número de agentes a fin de conseguir la penetración de los corresponsales bancarios dentro del mercado de Colombia y Cali. Finalmente concluyen que existen hechos positivos acerca de los resultados de la implementación de los corresponsales bancarios en Colombia, puesto que funcionan como un canal transaccional que se instala en negocios populares como tiendas, farmacias, supermercados, centros de telecomunicaciones, centros comerciales, etc., por lo que existe una relación directa entre estas variables respecto del crecimiento del número de clientes y de cuentas. Asimismo, señalan que los agentes corresponsales permiten que los habitantes que aun no siendo clientes de las instituciones financieras, puedan observar de forma directa la agilidad con que se realizan ciertas transacciones en comparación con las demoras que constantemente se dan debido a largas filas dentro de las instalaciones de las oficinas principales. La agilidad de realizar transacciones bancarias y comerciales, es el principal beneficio mostrado de parte de los usuarios de los corresponsales bancarios, esto debido también al gran congestionamiento que presentan las instalaciones físicas de las instituciones bancarias. El que más corresponsales tiene no es el que más ingresos y utilidades posee y que no solamente las utilidades y los ingresos crecen debido a las operaciones realizadas únicamente por los corresponsales bancarios sino que también por otras operaciones bancarias, pero si definitivamente los corresponsales bancarios juegan un papel muy importante en la economía financiera ya que aumenta el número de corresponsales bancarios, el número de operaciones a través de ellos, por lo tanto aumentan los ingresos y las utilidades de las entidades financieras y por ultimo algo relevante y es que aumenta la población bancarizada llevando a que haya un aumento en el índice de bancarización.

Tibaquirá (2009) en su trabajo de investigación *Diseño del canal de distribución de corresponsales no bancarios en la ciudad de Bogotá para una entidad financiera* presenta una propuesta de canal de corresponsales no bancarios para una Entidad financiera como estrategia de apoyo transaccional a las

oficinas más congestionadas de su red, además menciona que podría convertirse, simultáneamente, en una posibilidad de incrementar su servicio y el nivel de cercanía con sus clientes y usuarios, puesto que, su desarrollo está hecho a base de los hábitos y necesidades de los clientes y usuarios de entidades que ya lo han implementado este tipo de canales de atención, por ello, la propuesta permite identificar elementos clave para la decisión de aspectos operativos y de localización de los agentes corresponsales. Por otro lado, en su investigación descubre el impacto que origina la adopción del canal en los procesos de la Entidad es positiva, por ende, en su propuesta incorpora distintas perspectivas como la estrategia comercial, el diseño operacional, la descripción de la tecnología que hará posible su operación (que incluye revisiones de las propuestas de proveedores en el mercado), los planes de capacitación y comunicaciones que acompañarán el proceso, el esquema de servicio al cliente, las recomendaciones sobre las instalaciones físicas y la identificación de los riesgos inherentes al canal que habrán de ser mitigados, eliminados o transferidos. Asimismo, en su modelo de implementación incluye un plan de actividades que han de desarrollarse para poner en marcha la propuesta, así como un esquema de apertura y ubicación de puntos, complementado con la evaluación financiera y de los demás beneficios como el mantenimiento de la ventaja competitiva, el fortalecimiento del servicio y su imagen de marca, ya que con la propuesta se incrementa la disponibilidad de tiempo del personal de oficina y la oportunidad de acercarse a nuevos segmentos.

A nivel nacional encontramos las investigaciones referentes a tema de estudio las siguientes:

Centurión y Mendoza (2015) en su estudio titulado *Impacto de la actividad de corresponsalía bancaria en las microempresas que operan como agente BCP en la región Lambayeque* demuestran que la corresponsalía generan una serie de impactos en las empresas incorporadas a la red de agentes, los cuales son económicos y no económicos, ya que permiten generar mayores ingresos y la oportunidad de hacerse más conocidos en su entorno. Asimismo, evidencia que en más del 80% de participación de los agentes BCP, están presentes en tres importantes giros de negocio como son: bodegas, cabinas y bazares, y atienden de lunes a domingo en su mayoría y lunes a sábado, realizando transacciones de 91 a 110, 111 a 150 y más de 151 diarias. Por otra parte, han encontrado que los microempresarios, en su mayoría, reconocen que ser agente BCP les ha generado beneficios, en diferentes aspectos en su negocio, como atraer más clientes porque algunos llegan a realizar transacciones y a la vez compran en el establecimiento productos que ellos ofrecen. Por ello, consideran que los agentes BCP han permitido a los microempresarios de las bodegas y bazares aumentar su participación en el mercado puesto que tienen variedad de productos y su utilización es diaria, situación que les da un valor agregado en sus negocios, y a su vez permite aumentar sus ganancias y de esta manera puedan mejorar la infraestructura de su negocio. Finalmente las conclusiones más resaltantes de su investigación revelan que uno de los principales beneficios percibidos por los microempresarios es el incremento de los clientes pues al ser

una empresa que brinda el servicio de Agentes BCP genera la percepción en el cliente de ser establecimientos más seguros y completos tanto para realizar transacciones como compras y el otro beneficio percibido es que les ha permitido hacerse más conocidos pues personas que comenzaron usando el agente BCP también acuden a consumir en el establecimiento. Asimismo, destacan que la red de agentes, ha permitido al banco desplazar la aglomeración de personas en las oficinas, permitiéndoles a las empresas constituidas como Agentes BCP tener una oportunidad de generar nuevos ingresos por la afluencia de público generada por el agente BCP y también por medio de la comisiones pagadas por realizar la actividad de corresponsalía bancaria. Para el Banco de Crédito del Perú ha sido de gran utilidad al poder compartir la corresponsalía bancaria como Agente BCP con los microempresarios puesto que han podido llegar a lugares alejados a los que antes no tenían acceso y ampliaron sus servicios prestando agilidad y modernidad a la población que así lo requería.

Ávila, Injante, Murrugarra, Pacheco y Schroeder (2012) en su investigación titulada *Planeamiento estratégico del sector bancario peruano* desarrolla un plan estratégico para el sector bancario peruano; la metodología empleada por los autores tuvo como base a la revisión bibliográfica y entrevistas con autoridades del sector, a fin de recoger sus punto de vista, visión y expectativas del sector bancario peruano. Para llevar a cabo su plan estratégico los investigadores realizaron un análisis externo bajo los lineamientos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos con el propósito de generar una visión clara del entorno sobre el cual se desarrolla el sector objeto de su trabajo. Asimismo, tomaron en cuenta a los países referentes y sus indicadores; del mismo modo realizaron un análisis interno para que pueda visualizar las áreas de importancia dentro del sector, para ello tuvieron en cuenta las áreas de administración, marketing, operaciones, finanzas, recursos humanos, sistemas de información y tecnología. Del análisis desprendieron sus estrategias las cuales son de penetración en el mercado, desarrollo de mercados, desarrollo de productos e integración vertical hacia delante y, pues aseguran que estas estrategias permitirán llevar al sector bancario peruano en el año 2022 a ser un sector rentable, mantener su nivel de riesgo controlado y apoyar la bancarización, situación que aportara al crecimiento del país. Asimismo, señalan que lo llevará a ser transparente, eficiente y socialmente responsable, por ello en su plan se plantean objetivos de largo plazo y aunados a ellos, de corto plazo, junto a indicadores para cada uno que ayudarán a monitorear el alcance de su visión planteada. Finalmente presentan sus conclusiones, resaltando la siguiente: el sistema bancario peruano tiene en el uso de la tecnología una de sus principales fortalezas, principalmente porque: permite mejorar los productos y servicios, haciéndolos más sencillos y simples de entender por los clientes; permite optimizar los procesos haciéndolos más eficientes, por lo tanto es posible ofrecer productos más competitivos; y hace posible unificar las redes de atención fuera de oficinas: cajeros automáticos y cajeros corresponsales.

Cribillero y Cuba (2011) en su documento de investigación *Contribución del Banco de la Nación en distritos no atendidos por la empresa bancaria privada, para el desarrollo inicial de sus mercados financieros, entre los años 2001 y 2008* estudian el rol que cumple la empresa bancaria pública a nivel del sector bancario, en particular, analizan el rol que ha tenido el Banco de la Nación en el desarrollo del mencionado sector, a través de la apertura de agencias en distritos que no son atendidos por la empresa bancaria privada. En su investigación tiene como objetivo demostrar que con la apertura de las agencias y la accesibilidad a los servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación, se ha logrado generar en los distritos analizados el desarrollo en sus etapas iniciales de un mercado financiero, asimismo, por la necesidad de parte de los consumidores de contar con información que le permita decidir si solicitar un préstamo o la apertura de una cuenta de ahorro, ha permitido también que la presencia de dichas agencias reduzcan parte de los fallos de información. Para conseguir su propósito desarrollan un marco teórico el cual contiene una explicación simple, lógica y pertinente, partiendo de los objetivos, estrategias y efectos de la actividad de la banca privada y estatal en el mercado financiero. Asimismo, analizan información general del Banco de la Nación, en donde diferencian su dirección estratégica, estructura orgánica, cobertura de canales de atención y política del banco para apertura de agencias. Del mismo modo, realizan una descripción de los principales indicadores socioeconómicos obtenidos del censo nacional 2007, de los distritos como área de influencia de las 25 agencias consideradas para el análisis de su investigación. Además, realizan un análisis de la evolución de los montos por crédito y del monto por cuenta de ahorro, en donde demuestran la contribución del Banco de la Nación en la reducción de los fallos de información en los distritos no atendidos por la banca privada, así como el desarrollo inicial de mercados financieros. Finalmente sus conclusiones más destacadas son las siguientes: la comprobación de que la accesibilidad a los servicios financieros ha generado el desarrollo inicial de mercados financieros en distritos no atendidos por la banca privada, valida los supuestos del marco teórico para la determinación de la curva de demanda de los servicios financieros de un distrito atendido solo por la banca pública, con similares características a la demanda de un bien normal. En tanto, la curva de oferta de los servicios financieros a corto plazo de una de sus agencias en un distrito que no es atendido por la banca privada, es una línea recta horizontal, que para el caso de la investigación permite explicar que las agencias de la banca pública, ofrecen servicios financieros al mismo valor de comisión, debido a que el valor de dicha comisión no se establece en función de los costos de cada agencia, sino que se establece en forma general para todas las agencias. Esta forma de establecer el valor de la comisión permite que la agencia de la banca pública, permita generar accesibilidad a sus servicios financieros y contribuye con la reducción de los fallos de información.

López y Condori (2009) en su trabajo denominado *Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa y su impacto para un sistema financiero inclusivo* buscan determinar los impactos existentes de la corresponsalía bancaria en el sistema financiero nacional, pues manifiestan que a través de la

creación de nuevas oportunidades de negocios en las empresas con la implementación de corresponsales bancarios es posible crear una mayor inclusión en el uso del sistema financiero. Asimismo, para la realización de su investigación toma como ejemplo de estudio y comparación a la exitosa experiencia Brasileña cuyo esquema de banca corresponsal trae beneficios para todas las partes, puesto que a través de los agentes corresponsales los bancos logran ampliar su cobertura geográfica, haciendo uso de las tecnologías disponibles; por otra parte, los investigadores señalan que los agentes corresponsales implementados en negocios permiten que aprovechen sus recursos ociosos para aumentar el flujo de clientes e incrementar sus ingresos, mientras que los clientes tienen la posibilidad de realizar operaciones bancarias básicas en lugares más familiares y cercanos a su lugar de residencia o trabajo y en horarios más flexibles. En su investigación, determinan que existe una mayor captación de clientes para el Banco en términos de nuevos productos financieros ofrecidos, como consecuencia de la incorporación de los canales de atención a partir del sistema de corresponsalía bancaria, por tanto, para el banco el principal beneficio que generan los agentes de corresponsalía es la ampliación de su red de atención, y apoya a desarrollar su estrategia de creación de nuevos mercado al establecer mediante los agentes en zonas urbanas y urbano-marginales donde no existe acceso al sistema financiero. Finalmente presentan sus conclusiones, destacando las siguientes: con la apertura de agentes se ha incrementado las transacciones realizadas por los clientes y usuarios actuales, pues al existir este mecanismo de pago, los clientes de los establecimientos constituidos como agentes BCP pueden proporcionar mayores servicios a sus clientes y, en algunos casos, los locadores de los establecimientos manifiestan que han obtenido nuevos clientes; aunque aclaran que si bien es cierto existe un aumento en el monto de las transacciones, éstas no se deben a un aumento del número de nuevos clientes. Ya que existe evidencia que señala que los actuales clientes realizan un mayor número de transacciones en los establecimientos. Hay mayores ventas, pero estas aún no se pueden relacionar con la presencia del agente BCP. Asimismo, ponen de manifiesto que existen mejoras de los niveles de calidad en la atención de los usuarios de las empresas constituidas como agentes BCP donde se implementan las plataformas tecnológicas del sistema de corresponsalía bancaria, asimismo, las empresas que se constituyen como agentes BCP han generado una mayor cercanía con los clientes actuales de sus establecimientos y les han proveído de un servicio adicional, (en el caso de retiro de efectivo).

Ñañaque (2008) en su investigación *El impacto del sistema de corresponsalía bancaria del Banco de Crédito del Perú en las empresas constituidas como agentes BCP en Lima Metropolitana* estudia a los sistemas de corresponsalía bancaria promovidos por el Banco de Crédito del Perú a través de su producto financiero agente BCP, con el propósito de establecer el tipo de impactos que presentan las empresas y/o personas incorporadas como agentes. En su documento revela que una de las características y principales atributos de la empresa que se constituye como agente BCP, es su nivel de solidez y seguridad, este punto es particular de interés ya que existe la sensación la población perciben de que en el Banco son

susceptibles del a actos criminales, y por otra parte, consideran que los cajeros automáticos son ubicados en espacios abiertos sin público, mientras que por el contrario, los establecimientos que albergan a los agentes BCP concurren personas lo cual los hace sentir más seguros y menos expuestos. En tal sentido, en la que busca determinar el impacto del sistema de corresponsalía bancaria del Banco de Crédito del Perú en las empresas constituidas como agentes BCP en lima metropolitana, el autor concluye que: la implementación de los sistemas de corresponsalía bancaria de las empresas constituidas como agentes BCP del Banco de Crédito del Perú, tiene impactos favorables para ambas partes. Pues, a nivel de empresas, los principales beneficios percibidos y declarados son: la percepción de los clientes de las empresas constituidas como Agentes BCP como empresas sólidas que han sido capaces de integrarse con el banco; la percepción de que son establecimientos más seguros y completos que para efectuar compras que los demás de la competencia. Por otra parte, las cadenas de establecimientos, como las farmacias y/o boticas, tienen un mayor nivel de negociación que los establecimientos individuales, en ellos los beneficios de las utilidades y en los incrementos de los ingresos por ventas son mayores (en 4% y en 6%, respectivamente). Para el Banco el principal beneficio es la ampliación de la red de agentes, que incide en: la percepción de una mayor cercanía al consumidor, la baja de la presión por servicios en sus plataformas tradicionales (ventanillas y cajeros automáticos); y el ahorro en costos por transacción en ventanilla, el cual es desplazado a favor de las empresas constituidas como agentes BCP en la forma de comisiones. Por tanto, los impactos son tanto de tipo económicos como no económicos, pues por una parte, permite generar mayores ingresos y mejores oportunidades de negocios tanto para el banco como para los establecimientos, y por otra parte el acceso a ciudadanos que antes no accedían al sistema financiero.

1.5. Marco Conceptual

1.5.1. Concepto de rentabilidad

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

1.5.2. La rentabilidad en el análisis contable

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. Así, para los profesores Cuervo y Rivero la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad.

1.5.3. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

1.5.4. Inclusión financiera

La “Inclusión Financiera plena”, existe cuando todas las personas del país, tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros de calidad, a precios asequibles, de manera conveniente, y con trato digno y respetuoso. Los servicios financieros son ofrecidos por una variedad de proveedores, la mayoría privados, y llegan a todos los niveles socioeconómicos, en zonas urbanas y rurales, incluyendo a personas físicamente discapacitadas (Cisneros, 2013).

1.5.5. Cliente

Persona natural o jurídica poseedora de una cuenta de ahorros, cuenta corriente o crédito, mediante la cual puede acceder a los productos y servicios ofrecidos por nuestra institución.

1.5.6. Programa social

Conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos, que pueden diferenciarse por trabajar con poblaciones diferentes y/o utilizar distintas estrategias de intervención, que producen y/o distribuyen bienes o servicios (productos), para satisfacer las necesidades de aquellos grupos que no poseen recursos para solventarlas autónomamente, con una caracterización y localización espacio-temporal precisa y acotada que a través de un conjunto integrado de procesos y actividades pretende transformar una parcela de la realidad, disminuyendo o eliminando un déficit, o solucionando un problema.

1.5.7. TOC

Es un repositorio de información estratégica, ordenado, atractivo y de fácil manejo, que ayudará a la mejora de su Gestión. La información que muestra el TOC, es proporcionada por las siguientes Areas: Finanzas, Banca de Servicios, Imagen Corporativa, Agentes Corresponsales y ATM's, Control Financiero, Banca Estatal y Minorista y Planeamiento y Desarrollo.

1.5.8. Costos de transacción

Los costos asociados a la utilización y el cálculo del mecanismo de precios de mercado, o dicho de otra forma, los costes en los que las empresas incurren cuando, en vez de usar sus propios recursos internos, salen al mercado para encontrar esos productos y servicios. Los costos que incurren para obtener un bien o servicio final que se suman al precio que cada bien tiene originalmente.

CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

Cuando se habla del sistema financiero se hace referencia al conjunto de intermediarios (instituciones), medios (activos financieros) y mercados, quienes tienen como fin principal canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos (Wikipedia, 2016). Es por ello que en la actualidad el sistema financiero juega un rol fundamental en la economía de cualquier país (García, 2009), ya que facilita el desenvolvimiento de múltiples operaciones financieras y comerciales (Dueñas, 2008) a través de la circulación del dinero en la economía; por su marcada importancia, el sistema financiero es [considerado] como el cerebro de la economía (Stiglitz, 2006), puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones por lo que esta función permite que las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan (García, 2009). Por lo tanto, el sistema financiero, compuesto por empresas, bancos e instituciones, satisface las decisiones financieras no solo de las familias y de las empresas sino también de los gobiernos locales. En tal sentido, el sistema bancario facilita el acceso al crédito y la realización de transacciones.

Con el devenir de los años, las operaciones comerciales han ido aumentando, por ellos, toda la población nacional, así como la población de Celendín, hacen uso de los productos y servicios que ofrece el Banco de la Nación, y para facilitar las múltiples operaciones bancarias y pagos de servicios, la Agencia 2 del Banco de la Nación ha implantado agentes corresponsales con el propósito de mejorar los canales de atención y facilitar las operaciones monetarias, es por ello que resulta muy importante analizar la influencia de la implementación de agentes corresponsales sobre la rentabilidad de la Agencia 2 del Banco de la Nación, a fin de conocer si a través de la implementación de agentes corresponsales contribuyen directamente en la rentabilidad del Banco de la Nación. Puesto que, conocer esta situación permitirá ampliar los servicios del banco en distritos donde no hay presencia de otras instituciones del sistema financiero, facilitando la disponibilidad de cash in y cash out, en más puntos de atención, y a la vez promover la reducción del uso de efectivo y la capilaridad del sistema financiero (Comisión Multisectorial de Inclusión financiera, 2015) en la provincia de Celendín.

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las operaciones bancarias se han incrementado como efecto del aumento de las operaciones comerciales, estas circunstancias han originado, en cierto modo, que las oficinas de los bancos se vean congestionadas. Ante esta problemática los bancos se han visto obligados a

ampliar y mejorar sus canales de atención a través de la apertura de agentes corresponsales, facilitando la realización de operaciones bancarias como retiros, depósitos, transferencia, consultas de saldo y movimientos, pago de productos financieros (tarjetas de crédito, préstamos personales), pago de servicios, cobro de remesas del exterior y giros nacionales. En nuestro país existen alrededor de 19 instituciones financieras bancarias (Morisaki, 2014), las cuales han expandido su red de atención, pues el número de oficinas bancarias registradas hasta diciembre del 2015 fue de 2,185, elevándose en un 14.4% más en comparación con el mismo registro del 2014 (Asociación de Bancos del Perú, 2015); estas circunstancias revelan el esfuerzo y la preocupación de las entidades financieras por llegar a un mayor número de la población en todo el territorio nacional (Morisaki, 2014).

El Banco de la Nación no es ajeno a esta realidad, por ende, en su rol de bancarización e inclusión social, desde el segundo semestre del 2012 ha venido instalando cajeros corresponsales a fin de descongestionar las plantáramos de sus oficinas, facilitado la realización de operaciones bancarias, como: depósitos, retiros, transferencias, pago de tasas, universidades, financieras, productos de belleza y servicios en general (telefonía fija y móvil, cable); a fin de incluir al sistema financiero a los ciudadanos de los distritos más alejados del país. La agencia 2 Celendín del Banco de la Nación cuenta con 17 agentes corresponsales, a través de los cuales pretende mejorar la atención de sus clientes, puesto en esta dependencia se atienden a beneficiarios de programas asistenciales como “Juntos” y “Pensión 65”, por ello, la agencia 2 del Banco de la Nación ha conseguido mediante sus agentes corresponsales prestar una mejor atención más rápida y eficiente a sus clientes, de manera que ha logrado incluir al sistema financiero a aproximadamente a un millón de personas. En tal sentido, los agentes corresponsales cumple un rol muy importante, no solo porque facilitan la realización de operaciones financieras sino que también ha permitido ampliar las bases de la inclusión financiera, ya que ayuda a acerca el banco a las personas, ha facilitado a los clientes el acceso al banco desde sus localidades.

No obstante, a pesar de marca importancia y aporte, es fundamental conocer la influencia de los agentes corresponsales sobre rentabilidad de la agencia 2 del Banco de la Nación a fin de poder determinar si los agentes corresponsales contribuyen positivamente al rendimiento o productividad del capital empleado en las operaciones financieras de la agencia 2 del Banco de la Nación, Provincia de Celendín, en el periodo 2014 – 2016.

2.1.2. Definición del problema general y específicos

Problema principal:

¿En qué forma los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, período 2014 – 2016?

Problemas específicos:

- a) ¿De qué manera el volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación?
- b) ¿En qué medida la captación de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación?
- c) ¿En qué forma el nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación?

2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1. Objetivo general y específicos

Objetivo general:

Determinar si los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, periodo 2014 – 2016.

Objetivos específicos:

- a) Establecer si el volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación.
- b) Identificar si la captación de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación.
- c) Evaluar si el nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación.

2.2.2. Delimitación del estudio

El ámbito espacial de la presente está circunscrita geográfica y territorialmente en la ciudad de Celendín, departamento de Cajamarca tuvo como periodo de estudio 2014 – 2016, espacio de tiempo del que se recopiló información referente a los estados de resultados del Banco de la Nación y de los agentes corresponsales (Agentes Multired) para ser analizada a fin de establecer la influencia de Agentes corresponsales en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2 Celendín.

Por otro lado, es preciso mencionar que el grupo objeto de estudio son los Agentes Corresponsales de la Agencia 2 del Banco de la Nación en la Provincia de Celendín.

En la presente investigación se desarrolló desde enero del 2017 hasta junio del 2018, además es un periodo que permitió establecer los objetivos planteados.

La presente investigación abarca los conceptos fundamentales como sistema financiero, sistema bancario, agentes corresponsales, productos financieros, redes y canales de atención, transacciones financieras, ratios económicos y tecnología bancaria. Por ende, la investigación se perfila como un tema interesante, ya que son escasos los antecedentes que exponen e ilustran lo que se está trabajando en este documento; además, la presente investigación está fundamentada a través de documentos que tocan temas relacionados a los mencionados líneas arriba, no sólo a nivel local, sino también a nivel nacional e internacionalmente.

2.2.3. Justificación e importancia

La ejecución de la presente tesis se justifica en función de la concentración de las operaciones financieras en la Provincia de Celendín y la creciente demanda de los servicios bancarios en las últimas décadas. Asimismo, existen otros elementos específicos que justifican la ejecución del presente trabajo de investigación, como la ausencia de estudios que identifiquen la influencia de los Agentes Corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación y como estos facilitan las operaciones y transacciones en la provincia de Celendín, con el propósito de contribuir y dar a conocer la situación de la Agencia 2 del Banco de la Nación para el periodo 2014 – 2016.

Por tanto, el tema objeto de estudio en el presente trabajo de investigación es de suma importancia por su misma trascendencia en la economía local, puesto que la Agencia 2 del Banco de la Nación en la provincia de Celendín permite que las operaciones y transacciones sean cada vez más fáciles de realizar en beneficio de la actividad económica de la provincia en mención.

Es por ello que la investigación tiene como propósito analizar la influencia de la implementación de Agentes Corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación.

Además, es preciso señalar que la presente investigación es viable, ya que se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo, pues se tiene total accesibilidad para reunir información a través de la revisión de literatura especializada en el tema financiero, además, se realizó una búsqueda de información en la base de datos del Banco de la Nación y en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones en el Perú.

En la presente investigación analizara ¿cuál es la influencia de la implementación de agentes corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2 Provincia de Celendín, en el periodo 2014 – 2016?, mediante la revisión, análisis del número y volumen de operaciones y los ratios de liquidez y solvencia del Banco de la Nación, y en base a los resultados que se desprendan de la investigación se identifique la influencia de los agentes corresponsales sobre la rentabilidad de la agencia 2 del Banco de la Nación de la provincia de Celendín. En tal sentido, la ejecución de esta investigación es muy importante, ya que se contribuirá con el conocimiento sobre la importancia del sistema financiero en la provincia de Celendín.

2.3. Hipótesis, variables y definición operacional

2.3.1. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general:

Los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen favorablemente en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, período 2014 – 2016.

Hipótesis específicas:

- a) El volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación.
- b) El nivel de captaciones de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación.
- c) El nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación.

2.3.2. Variable e Indicadores

Identificación de variables

Variable Independiente : Ingresos Financieros

Variable Dependiente : Rentabilidad

Operacionalización de variables

Indicadores de la variable independiente

X1: Volumen de operaciones

X2: Captación de nuevos usuarios

X3. Nivel de Inversiones

Indicadores de la variable dependiente

Y1: Nivel de Ganancias

Y2: Estructura financiera

Y3: Flujo de caja

CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1. Tipo de investigación

La presente según su alcance es descriptiva, correlacional y explicativa.

Descriptiva:

En la presente investigación se especificó las condiciones que presenta la implementación de agentes corresponsales y como ha influido en la rentabilidad del Banco de la Nación, agencia 2 de la provincia de Celendín en el periodo 2014-2016, por tanto, se indago en cada una de las variables de estudio, de modo que se proporcionó al final una descripción detallada sobre cada una de ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En ese sentido se estudió temas específicos referidos a la implementación de agentes corresponsales y la rentabilidad de la agencia 2 del Banco de la Nación, provincia de Celendín.

Correlacional:

La presente investigación es correlacional ya que se conoció la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en otras palabras, es un estudio correlacional porque se pudo saber cómo se comporta la variable rentabilidad del Banco de la Nación (variable dependiente) al implementar agentes corresponsales (variables independientes); es decir, a través de los datos de las operaciones de los agentes corresponsales es posible predecir la rentabilidad del Banco a partir del operaciones de los agentes corresponsales.

Explicativa:

Es una investigación explicativa ya que se pudo establecer las influencia que ejercen la implementación de agentes corresponsales en la rentabilidad del Banco de la Nación, agencia 2 de la provincia de Celendín, de modo que se explica el comportamiento del rentabilidad del Banco y bajo qué condiciones cambia o como se relaciona con la variable implementación de agentes corresponsales, por tanto, proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno al que se hace referencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otro lado, en la investigación se utilizó los siguientes métodos:

Inductivo-deductivo:

A través de este método se partió de la observación y análisis de los hechos particulares, para luego hacer una enunciación tentativa sobre la influencia de la implementación de agentes corresponsales sobre la

rentabilidad del Banco de la Nación, agencia 2 de la provincia de Celendín, y explicar el comportamiento de sus operaciones de modo que se verifique la relación entre las variables de estudio.

Analítico-sintético:

Mediante este método se estudió a los principales factores estratégicos que intervienen en la implementación de Agentes Corresponsales, separando sus componentes, con el objeto de poder determinar su importancia de cada uno, la relación entre ellos (variables consideradas), de tal modo que permita realizar un análisis e interpretación de las variables consideradas en la investigación, para que en base a ello se alcance formular conclusiones retóricas y relevantes que nos muestren el aporte que este estudio significó.

3.2. Diseño a utilizar

Según Hernández, Fernández y Batista (2006) existen dos tipos de diseños: la investigación experimental y la investigación no experimental. Bajo este contexto, la presente investigación es no experimental, pues se realizó la investigación sin manipular deliberadamente las variables y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Por otro lado, la presente investigación por su diseño es de tipo longitudinal, pues se recabaron datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.3. Universo, población, muestra y muestreo

3.1.1. Universo

El universo de la presente investigación estuvo representado por el Banco de la Nación.

3.1.2. Población

La población de la presenta investigación estuvo compuesta por la Agencia 2 del Banco de la Nación y sus agentes corresponsales de la provincia de Celendín, departamento de Cajamarca.

3.1.3. Muestra

La muestra de la investigación estuvo representada por los Agentes Corresponsales de la Agencia 2 del Banco de la Nación, ubicado en la provincia de Celendín, departamento de Cajamarca.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

- **Observación:** esta técnica de investigación ayudará al momento de verificar el funcionamiento de la agencia del Banco de la Nación de la provincial de Celendín.
- **Análisis documental:** referidos a la bibliografía relacionada con la rentabilidad y las redes y canales de atención, así como a literatura relacionada con sistema financiero. De igual manera, se examinó documentación administrativa proporcionada por la agencia 2 del banco de la Nación.
- **Cuestionario:** el cual consistió en la elaboración de preguntas dirigida a responsables de los agentes corresponsales y los trabajadores de la agencia 2 del banco de la Nación.

3.5. Procesamiento de datos

Es necesario el uso de programas estadísticos, por ello, esta investigación hará uso de programa SPSS20 (Statistical Product and Service Solutions), el cual será indispensable al momento de procesar y posteriormente graficar los datos obtenidos del cuestionario que se aplicará a los responsables de los agentes corresponsales y los trabajadores que laboran en la agencia 2 del banco de la Nación.

Asimismo, se presentarán las gráficas de los resultados y cuadros informáticos, así como de datos en tablas y esquemas, utilizando el procesador sistematizado computarizado del Microsoft Excel 2013, que servirá como base para responder a las cuestiones que nos planteamos en esta investigación.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

4.1. Presentación de Resultados

4.1.1. Situación de la agencia 2 del Banco de la Nación, en el periodo 2014 – 2016

4.1.1.1. Fundamentos estratégicos del Banco de la Nación

Es importante mencionar que para el periodo de estudio, el Banco de la Nación conto con plan estratégico institucional 2013-20017, por tal motivo se ha visto conveniente registrar la composición y data del Plan Estratégico vigente durante el periodo de análisis.

a. Visión

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.

b. Misión

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.

c. Valores

Se ha identifica en el Plan Estratégico Institucional 2013-20017 los valores institucionales sobre los cuales se fundamenta el accionar del personal del Banco de la Nación.

- Vocación de servicio al ciudadano.
- Compromiso e identificación.
- Promoción de la cultura financiera.
- Conducta ética y profesional.
- Responsabilidad social e inclusión financiera.

d. Objetivos estratégicos

A continuación se registran los Objetivos Estratégicos Generales (OEG) del Banco de la Nación del Plan Estratégico Institucional 2013-2016.

- OEG 1. Aumentar el valor económico y valor social generado para el Estado y el Ciudadano.
- OEG 2. Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros.
- OEG 3. Lograr niveles de excelencia en los Procesos.
- OEG 4. Fortalecer la gestión para responder a las demandas y retos.

e. Mapa de procesos

El Banco de la Nación cuenta con un mapa general de procesos, los mismos que componen el sistema de gestión del Banco. Estos procesos se clasifican de acuerdo a su propósito en tres (3) grandes grupos, tal como se detalla en la figura 5.

El primer grupo, macro-procesos estratégicos, son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refiere fundamentalmente a los procesos de planificación, dirección y otros que se consideren relacionados a factores claves o estratégicos. Los macro-procesos estratégicos identificados en el Banco son los siguientes:

- Gestión Estratégica
- Control Interno
- Comunicación Corporativa
- Desarrollo Institucional

El segundo grupo denominado macro-procesos operativos engloba aquellos procesos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio. Son también conocidos como procesos core, por cuanto se vinculan de manera directa con la misión del Banco. Los macro-procesos definidos son los siguientes:

- Desarrollo de Productos y Servicios
- Gestión Comercial
- Captaciones
- Colocaciones

- Servicios
- Inversiones
- Atención al cliente

El tercer grupo, macro-procesos de soporte involucra a todos aquellos procesos cuya misión es sustentar principalmente a los procesos operativos. Se refieren también a procesos relacionados con recursos y prestación de servicios internos. Los macro-procesos definidos en el Banco son los siguientes:

- Gestión Presupuestal
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión Logística
- Gestión Contable
- Gestión de Recuperaciones
- Gestión Financiera
- Gestión de Efectivo y Valorados
- Asesoría Jurídica
- Gestión Documentaria
- Gestión de Tecnologías de Información
- Gestión de la Seguridad Integral

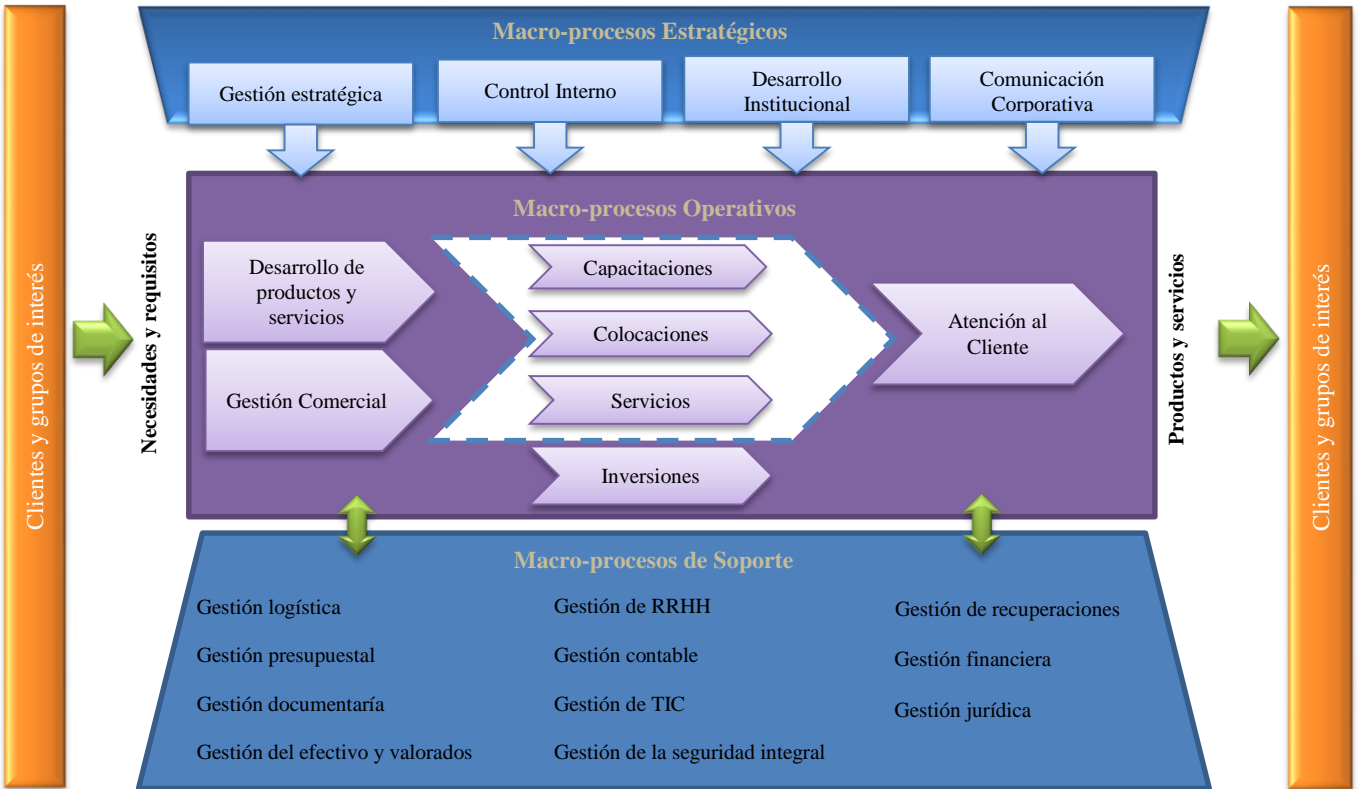


Figura 5. Mapa de procesos del Banco de la Nación

Fuente: Manual de procesos del Banco de la Nación (2014)

f. Estructura organizacional del Banco de la Nación

El Banco de la Nación cuenta con una estructura organizacional definida, y es dirigido por el Directorio integrado por cinco miembros (Presidente Ejecutivo, un representante del Ministerio de Economía y Finanzas y tres representantes del Poder Ejecutivo) y administrado por la Gerencia General.

1. Órganos de Dirección

- *Directorio*
- *Presidencia Ejecutiva*
- *Gerencia General*

2. Órganos Consultivos

- *Comité de Auditoría*
- *Comité de Riesgos*
- *Comité de Créditos*
- *Comité de Gestión de Activos y Pasivos*

- *Comité de Inversiones*
- *Comité de Gerencia*
- *Comité de Control Interno*

3. Órganos de Control

- *Órganos de Control Institucional*
 - *Subgerencia Auditoría Financiera y Administrativa*
 - *Subgerencia de Auditorías Especiales*
- *Gerencia de Auditoria Interna*
 - *Subgerencia Auditoría Administrativa y de Gestión*
 - *Subgerencia Auditoría de Procesos*
- *Gerencia de Oficialía de Cumplimiento*

4. Órganos de Apoyo

- *Gerencia de Riesgos*
 - *Subgerencia Riesgos Crediticios y Financieros*
 - *Subgerencia Riesgos de Operaciones y Tecnología*
- *Gerencia Central de Administración*
- *Gerencia de Recursos Humanos*
 - *Subgerencia Administración de Personal*
 - *Subgerencia Desarrollo del Talento*
 - *Subgerencia Compensaciones*
- *Gerencia de Logística*
 - *Subgerencia Seguridad*
 - *Subgerencia Infraestructura*
 - *Subgerencia Compras*
 - *Subgerencia Administración y Servicios*
- *Gerencia de Finanzas y Contabilidad*
 - *Subgerencia Presupuesto*
 - *Subgerencia Estudios Económicos y Financieros*
 - *Subgerencia Mesa de Dinero*
 - *Subgerencia Contabilidad*

5. Órganos de Asesoría

- *Gerencia de Asuntos Corporativos*
 - *Subgerencia Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo*

- *Subgerencia Imagen Corporativa*
- *Gerencia de Asesoría Jurídica*
 - *Subgerencia Asuntos Procesales*
 - *Subgerencia Asuntos Bancarios y Financieros*
 - *Subgerencia Asuntos Administrativos*
- *Gerencia de Planeamiento y Desarrollo*
 - *Subgerencia Planeamiento*
 - *Subgerencia Desarrollo Organizacional*
 - *Subgerencia Gestión de la Calidad*

6. Órganos de Línea

- *Gerencia de Informática*
 - *Subgerencia Proyectos e Innovación*
 - *Subgerencia Aseguramiento y Calidad*
 - *Subgerencia Desarrollo de Sistemas*
 - *Subgerencia Infraestructura y Comunicaciones*
 - *Subgerencia Operaciones de Tecnología de Información*
- *Gerencia de Banca Estatal y Minorista*
 - *Subgerencia Banca de Gobierno*
 - *Subgerencia Banca de Intermediación*
 - *Subgerencia Marketing y Desarrollo de Productos*
 - *Subgerencia Banca Personal*
 - *Subgerencia Recuperaciones de Créditos*
- *Gerencia de Operaciones*
 - *Subgerencia Prevención y Tratamiento de Fraude*
 - *Subgerencia Depósitos*
 - *Subgerencia Banca Virtual*
 - *Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM´s*
 - *Subgerencia Servicios Bancarios*
 - *Subgerencia Internacional*
 - *Subgerencia Caja y Valores*
 - *Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos*
- *Gerencia Banca de Servicios*
 - *Subgerencia Gestión del Cliente*
 - *Subgerencia Macro Región Lima*

- *Subgerencia Macro Región I – Piura*
- *Subgerencia Macro Región II – Trujillo*
- *Subgerencia Macro Región III – Huancayo*
- *Subgerencia Macro Región IV – Cusco*
- *Subgerencia Macro Región V - Arequipa*

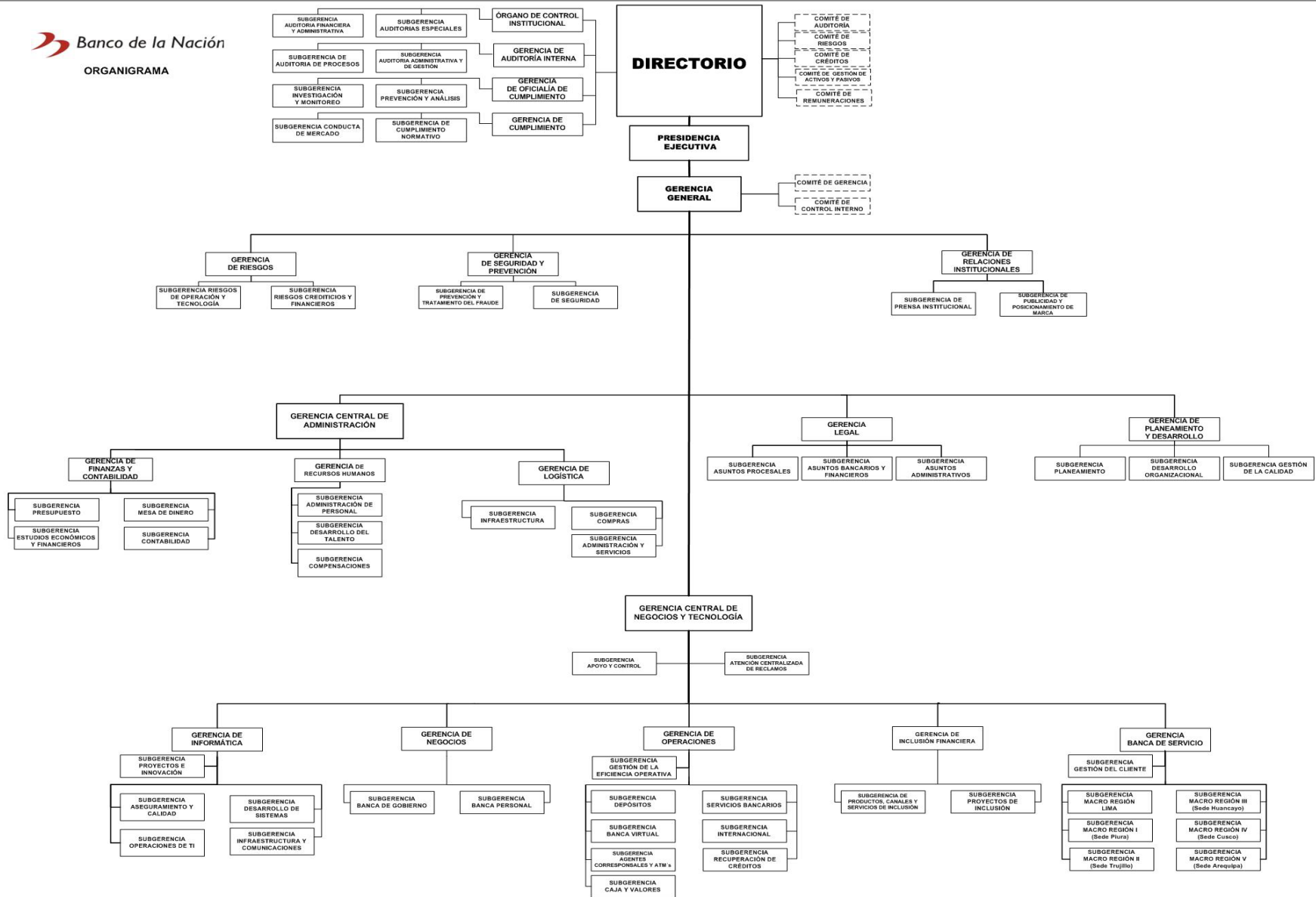


Figura 6. Organigrama del Banco de la Nación
Fuente: Banco de la Nación

4.1.1.2. Agencia 2 del Banco de la Nación

La Agencia 2 del Banco de la Nación está ubicado en el Jirón Dos de Mayo N° 518 de la provincia de Celendín, región de Cajamarca, esta agencia cuenta con una estructura orgánica definida, tal como se muestra en la figura siguiente:

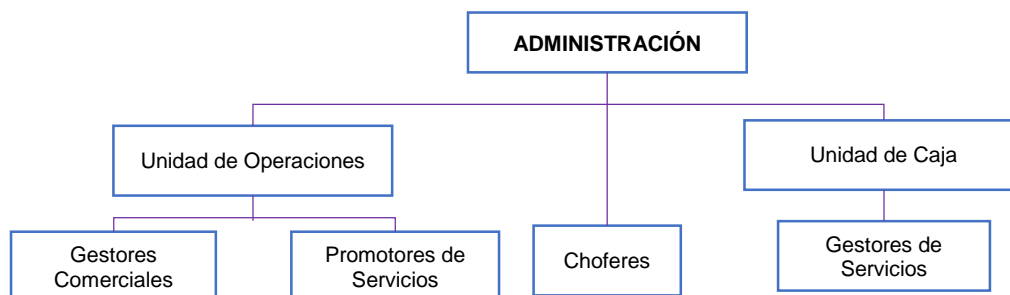


Figura 7. Organigrama Agencia 2 del Banco de la Nación

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el Banco de la Nación, Agencia 2 de la provincia de Celendín, lleva a cabo una serie de actividades esenciales, las cuales están encaminadas a conquistar los objetivos estratégicos, la misión y la visión del Banco. Por otro lado, en la ciudad de Celendín existen varios canales de atención del Banco de la Nación, 2 cajeros (uno ubicado en el Jirón José Gálvez N° 614y el otro en las oficinas de la Agencia) y 17 agentes corresponsales (Agentes Multired). Los productos y servicios que ofrece la Agencia son los siguientes:

a) Préstamos

- *Préstamo Multired*
- *Préstamo Estudios*
- *Préstamo Personal Descuento por Planilla*
- *Préstamo Multired para Compra de Deudas - Tarjetas de Crédito*

b) Tarjetas

- *Tarjeta de Crédito*
- *Tarjeta Débito con Chip*

c) Seguros

- *Seguro de Protección para Tarjeta Multired Global Débito*
- *Seguro de Cuota Protegida para Préstamos Multired*
- *Seguro Oncológico y de Enfermedades Graves Indemnizatorio*
- *Seguro de Sepelio*

d) Pagos

- *Tributos (Entidades Públicas)*
- *Pago de tarjeta de crédito otros bancos*
- *Pago entre cuentas bancarias, vía Internet (SATM)*
- *Recarga virtual de celulares*
- *Pago de facturas en Cta Cte proveedores BN*
- *Pago de remuneraciones y pensiones*
- *Pago de remuneraciones y pensiones en UOB*

e) Transferencias

- *Remesas*
- *Transferencia mismo banco con cargo en cuentas de ahorro*
- *Transferencia interbancaria con cargo en cuentas de ahorro*
- *Transferencia mismo banco con cargo a cuenta corriente*
- *Transferencia interbancaria con cargo a cuenta corriente*
- *Transferencia de fondos al exterior para pago de Pensionistas*
- *Transferencia de fondos del exterior*
- *Transferencias vía LBTR (Liquidación bruta en tiempo real)*

f) Créditos Hipotecarios

- *Crédito Hipotecario para Compra de Vivienda Bien Terminado o Bien Futuro*
- *Crédito Hipotecario mejoras vivienda*

g) Cuentas Bancarias

- *Cuenta de ahorros en agencias UOB*
- *Cuenta de ahorros del sector público en MN y ME*
- *Cuenta corriente de detracciones*
- *Cuenta corriente en agencias UOB*
- *Cuenta corriente proveedores Estado*
- *Cuenta corriente Asociación de Pescadores*
- *Depósito a plazo en agencias UOB*
- *Cuentas CTS en moneda nacional o extranjera*

h) Telegiros

- *Telegiros en Moneda Nacional y Extranjera*
- *Telegiros Masivos*
- *Cuenta corriente de detracciones*

i) Cheques

- Cheques de Gerencia
- Canje electrónico de cheques (Clientes)
- Certificación de cheques / anulación de cheques certificados
- Pago de cheques en otras plazas
- Pago de cheques certificados en otras plazas
- Revocatoria de pago de cheque
- Suspensión de pago de cheque

j) Servicios adicionales

- Cambio de moneda
- Certificaciones de pago
- Certificados Bancarios
- Copia microfilm / emisión de estado de cuenta corriente
- Cobranzas simples recibidas del exterior
- Corresponsalía
- Depósitos judiciales y administrativos
- Banca por Internet
- Billetera Móvil

Por otro lado se encuestó a los 8 trabajadores del Agencia 2 del Banco de la Nación con la finalidad de verificar la influencia de los agentes corresponsales en la rentabilidad del Banco, obteniéndose los siguientes resultados:

Respecto al género, el 50% de trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2 de la provincia de Celendín, son hombres y otro 50% son mujeres. La edad del 62.5% de trabajadores varía entre 25 y 35 años, del 25% de trabajadores fluctúa entre los 36 y 45 años y el 12% de trabajadores tiene más de 55 años. Por otro lado, se ha evidenciado que la condición laboral del 75% de trabajadores son contratados fijos y el 25% de trabajadores son contratados eventuales; del mismo se ha encontrado que el 12.5% de trabajadores tienen menos de 2 años trabajando en la Agencia de Celendín, el 50% de trabajadores tienen entre 2 y 5 años, el 25% de trabajadores tiene entre 6 y 9 años y el 12.5% de trabajadores tiene más de 9 años en la Agencia del Banco de la Nación.

Para medir la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2 de la provincia de Celendín, además de usar datos de sus estados de resultados se aplicó una encuesta a los trabajadores a fin de identificar el compromiso de cada uno con los resultados perseguidos por el Banco, en tal sentido

se ha evidenciado que todos los trabajadores (el 100%) llegan puntualmente a su centro laboral, sin embargo el 50% revelo que siempre cuando llega al Banco, inmediatamente inicia a trabajar, situación que nos muestra la existencia de un adecuado ambiente de respeto entre compañeros de trabajo. Por otra parte, el 37.5% de trabajadores manifestaron que casi nunca tienen dificultades para desarrollar su trabajo, contrariamente, el 62.5% de trabajadores indicaron que nunca tienen dificultades para desarrollar su trabajo, esta situación es conveniente para el Banco, además demuestra que el trabajador cuenta con las habilidades requeridas para el puesto, y se manifiesta a través de la propuesta de ideas para mejorar el servicio del Banco y la iniciativa que promueven para realizar sus tareas. Al mismo tiempo, el 87.5% de trabajadores señalaron que siempre emprenden sus actividades sin esperar que se los indiquen, el 12.5% restante de trabajadores manifestaron que casi siempre emprenden sus actividades si esperar que se los indiquen; y siempre persisten hasta alcanzar la meta final debido a que siempre se consideran responsables de la tareas que le son asignadas.

En cuanto a la resolución de problemas, el 50% de trabajadores manifestaron que siempre resuelven los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás, la otra mitad de trabajadores indicaron que casi siempre resuelven los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás. Respecto al trabajo, el 25% de trabajadores señalaron que siempre trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral, el 37.5% de trabajadores revelo que casi siempre trabaja sin interrupciones durante su jornada laboral, el 25% de trabajadores manifestaron que a veces trabaja sin interrupciones, no obstante el 12.5% de trabajadores indicaron que nunca trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada. Además, el 50% de trabajadores indicaron que casi nunca han cometido muchos erros en su trabajo. Por estas razón, el 87.5% de trabajadores siempre consideran que gracias a su trabajo, los usuarios reciben.

Respecto a los Agentes corresponsales, el 75% de trabajadores indicaron que siempre los agentes corresponsales brindan un buen servicio a los usuarios, el 25% indica que casi siempre los agentes siempre los agentes corresponsales brindan un buen servicio a los usuarios. Además indicaron lo siguiente: el 75% de trabajadores revelaron que cuando tienen un problema, los agentes corresponsales siempre muestran interés en resolverlo, y el 62.5% de trabajadores señala que siempre los agentes corresponsales mantienen informado a los clientes en relación a cuándo se ejecutaran los servicios, el 37.5% de trabajadores casi siempre mantienen informado a los clientes en relación a cuándo se ejecutaran los servicios. Por otro lado, el 75% de trabajadores consideran que el personal de los agentes corresponsales brindan un servicio rápido, el 25% restante de trabajadores señalaron que el personal de los agentes corresponsales brindar un servicio rápido. Del mismo modo, el 75% de trabajadores del Banco manifestaron que el

comportamiento del personal de los agentes corresponsales siempre infunden confianza en los usuarios. Además, el 62.5% de trabajadores del Banco señalaron que los agentes corresponsales poseen con personal que le dan atención personalizada a los usuarios, el 25% indicaron que casi siempre los agentes corresponsales poseen con personal que le dan atención personalizada y poseen siempre equipos tecnológicos de aspecto modernos para atender a los usuarios (50%), el 37.5% revelo que a veces los agentes corresponsales bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto modernos para atender a los usuarios. Pues para el 62.5% de trabajadores del Banco señalaron que siempre los horario de atenciones de operación de los agentes corresponsales son convenientes para todos los usuarios y siempre realizan correctamente las operaciones que brinda el Banco. Asimismo revelaron que el 25% de trabajadores del Banco consideran que a veces ha recibido alguna queja de los usuarios respecto al servicio de los agentes corresponsales, el 37.5% de trabajadores señalaron que casi nunca y nunca han recibido alguna queja de los usuarios respecto al servicio de los agentes corresponsales.

Los resultados nos muestra que los trabajadores de la Agencia 2 del Banco de la Nación están comprometidos con su centro laboral, además se ha evidencia que los agentes corresponsales influyen en la rentabilidad del Banco, ya que, se ha ampliado el número de operaciones del Banco, y cuenta con mayores niveles de liquidez y rentabilidad.

4.1.2. Agentes corresponsales de la agencia 2 del Banco de la Nación, Provincia de Celendín, en el periodo 2014 – 2016

La Agencia 2 del Banco de la Nación cuenta con 17 Agentes Corresponsales situados en la ciudad de Celendín o más conocidos como Agente Multired, es un canal de atención que te permite realizar transacciones y trámites de forma rápida y segura, sin tener acercarse a la Agencia del Banco de la Nación. Así, los clientes y usuarios cuentan con muchos más puntos en los que pueden realizar con mayor comodidad las siguientes operaciones:

k) Pago de tasas de entidades públicas

- *RENIEC:*

- + *Inscripción / Reinscripción*
- + *Renovación del DNI mayores de 17 años*
- + *Duplicado de DNI (Mayor de 17 años de edad)*
- + *Menores de edad*
- + *Duplicado menores de 17 años de edad*
- + *Renovación del DNI menores de 17 años*
- + *Copia certificada partida*

- + *Certificaciones / Constancias Nombres iguales / Cambio de Lugar Entrega de DNI*
- + *Rectificación con emisión DNI*
- + *D.N.I. – Reintegro*
- + *Multas Ley N° 29222*
- + *Inscripción Adopción / Modificación Actas Registrales*
- + *Extracto de Partida*
- + *Constancia negativa de Inscripción*
- + *Rectificación de datos sin emisión DNI*

- ***Superintendencia Nacional de Migraciones:***
 - + *Tarjeta de Embarque*
 - + *Certificado Movimiento Migratorio Pasaporte*
 - + *Cambio Calidad Migratoria*
 - + *Solicitud de Visas/Prórroga Permanencia - Residencia/Permiso de Trabajo*

- ***Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado – OSCE***
- ***INPE:***
 - + *Certificado Antecedentes Judiciales Nacionales*

- ***Sanidad:***
 - + *Dosaje Etílico*

- ***Ministerio del Interior – PNP:***
 - + *Certificado de Mudanza*
 - + *Identificación Vehicular*
 - + *2da Copia Denuncia policial*
 - + *Acceso Información PNP*

- ***Poder Judicial:***
 - + *Certificado de Antecedentes Penales*
 - + *Nulidad de Actos Procesales*
 - + *Trámites donde no hay Notario*
 - + *Reintegros Poder Judicial*
 - + *Copia Certificada*
 - + *Ofrecimiento de Pruebas*
 - + *Medidas Cautelares*

- + *Apelación de Sentencia*
- + *Exhorto*
- + *Derecho de Notificación Judicial*

l) Operaciones con Tarjeta Multired Global Debito – VISA

- *Retiro de Efectivo en Moneda Nacional*
- *Consulta de Saldos*
- *Transferencia*

m) Otras operaciones

- ***Recargas***
- ***Depósitos:***
 - + *Depósitos en Cuentas de Ahorros y Cuentas Corrientes*
- ***Pago de Instituciones:***
 - + *Productos de Belleza – BELCORP*
 - + *Productos de Belleza – UNIQUE*
 - + *Productos de Belleza – AVON*
 - + *Productos de Belleza - NATURA*
 - + *Universidades*
 - + *ONG Manuela Ramos / Backus*
 - + *MI BANCO, Banco Azteca, Financiera Crediscotia, Caja*
 - + *Municipal de ICA*
- ***Pago de servicios:***
 - + *Movistar (Telefonía básica, celular y cable)*
 - + *Claro (Celular)*
- ***Pago SUNAT:***
 - + *Pago Fácil - Nuevo RUS*
 - + *Pago NPS*
- ***FONAVI:***
 - + *Consulta padrón de Fonavistas*

n) Operaciones sin tarjeta

- *Retiro*
- *Telegiro*

La ubicación de los Agentes Corresponsales de la Agencia 2 del Banco de la Nación se detalla en la siguiente tabla:

| Agente | Jirón/Avenida/Calle | Referencia |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Bodega Sahara | Jr. Cáceres N° 1145 | Costado de la Casa del Maestro |
| Bodega Jhordy & Andre | Jr. Dos de Mayo cuadra18 | Frente al Pedagógico |
| Bodega Librería Bazar Carmencita | Jr. 2 de Mayo N° 1297 | Frente a la Compañía de Bomberos |
| Botica “Shawnylab” | Jr. Junín N°1030 | A una cuadra de la Iglesia “El Rosario” |
| Botica Marialefarma | Jr. Salaverry cuadra 4, Puesto 26 | Frente a Avícola Ponce |
| Botica Sagrado Corazón de Jesús | Jr. Túpac Amaru Cdra. N° 5 | Al costado Hospital de Apoyo Celendín |
| Botica San Isidro Labrador | Jirón Cáceres N°415 | Mercado Celendín |
| Botica San Juan | Jr. Ayacucho N°299 | A una cuadra del Instituto Unibcat |
| Botica Tani Farma | Jr. Cáceres N° 105 | Al costado Paradero Cajamarca |
| Comercial Dajhiro | Jr. Dos de Mayo N°985 | A dos cuadras de la Plaza de Armas |
| Farmacia Virgen del Carmen | Jr. José Gálvez N° 324 | Al costado de Caja Piura |
| Friends Net | Jirón Dos de Mayo N°781 | Plaza de Armas |
| Gladiz Vasquez de Nuñez | Jr. Junín N° 1189 | Frente a Iglesia del Rosario |
| Iris Peñaloza Quintanilla | Jr. Union N° 301 | Frente a Plaza de Armas |
| Mahatma Los Tres Chanchitos | Jr. Pardo N° 450 | Frente a la Plaza de Armas |
| Telecomunicaciones Movistar | Jr. 2 de Mayo N° 696 | Frente a la Plaza de Armas |
| Vitian Lizbeth Sanchez Villar | Jr. Pardo N° 400 | Frente a la Plaza de Armas |

Tabla 5. Ubicación de los Agentes Corresponsales

Fuente: Banco de la Nación

4.1.2.1. Implementación y operatividad de un Agente Corresponsal

Para instalar un Agente Corresponsal, la Sub gerencia de Planeamiento del Banco de la Nación primeramente identifica las zonas potenciales en un informe de metas, la Macro Región es la encargada de evaluar las zonas de filiación de agentes, además realiza las filiaciones, los contratos, y entrega los protocolos, tarifarios y manual operativo. En la figura 8 se observa que la implementación se concreta, cuando la empresa proveedora del Banco de la Nación instala el POS en el Agente Corresponsal, capacita a la Agente y finalmente reporta la instalación a la Subgerencia de Agentes y ATMs, quien a su vez reporta la instalación a la Red de Agencias. La fase final de la instalación la realiza la Agencia de la zona de filiación colocando material publicitario y dando la conformidad de la implementación, posteriormente comunica la instalación al Administrador de la Agencia.

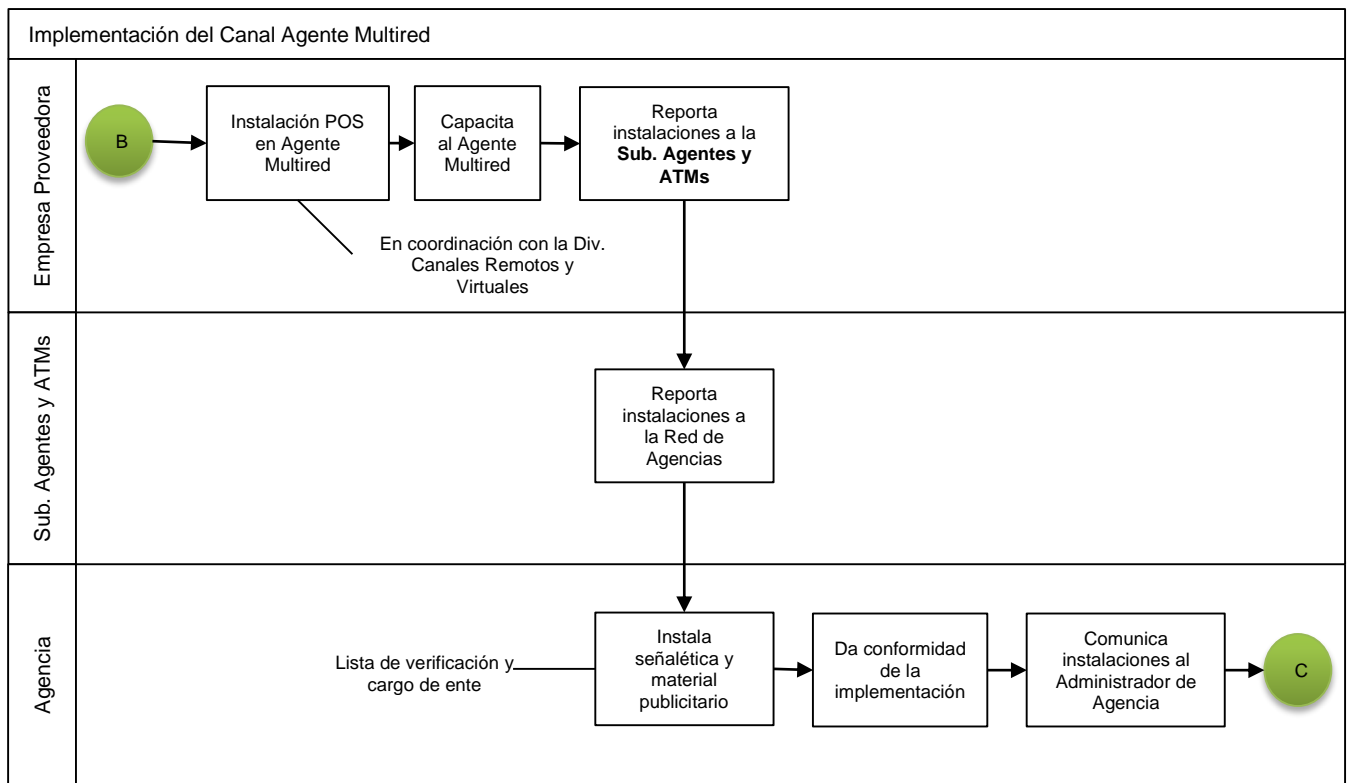


Figura 8. Implementación Agente Multired

Fuente: Banco de la Nación

En cuanto a la operatividad del Agente, la figura 9 nos muestra que al momento de prestar el servicio a los clientes, si la operación es correcta y el Agente funciona de manera correcta, este emite reportes de liquidación y se procede a verificar los montos a pagar, se paga la comisión al agente y finalmente se remite documentos de pago. Sin embargo, en el supuesto caso que la operación no este conforme por razones de cualquier naturaleza, el responsable de Agente pregunta al cliente o usuario si desea hacer alguna consulta, si así fuera, se procede a atender inmediatamente la consulta a través del Call Center o Áreas Rectoras del Banco de la Nación. Pero en el caso que el cliente no dese hacer la consulta, el responsable del Agente preguntara si desea hacer un reclamo, si el cliente toma la opción de hacer un reclamo se inicia el procedimiento de atención mediante la Subgerencia de Atención Centralizada de Reclamos.

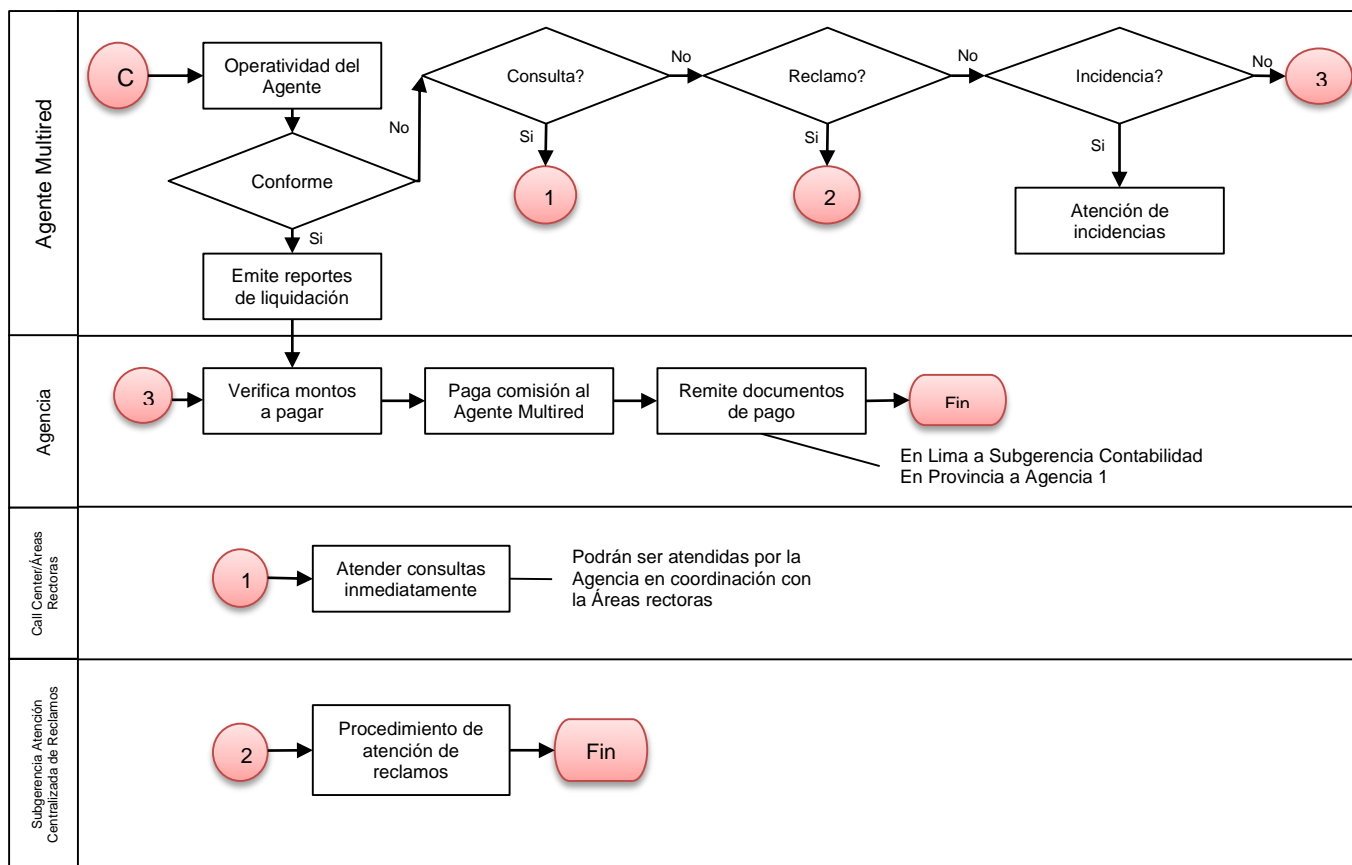


Figura 9. Operatividad del Agente

Fuente: Banco de la Nación

Para conocer la situación de los agentes corresponsales y su nivel de compromiso con el Banco de la Nación se aplicó una encuesta a los 17 Agentes de la ciudad de Celendín, obteniéndose los siguientes resultados:

En relación al establecimiento en el que funciona los Agentes Corresponsales, se ha evidenciado que el 58.8% de agentes están en bodegas, el 29.4% de agentes están boticas y el 11.8% de agentes están en otro tipo de establecimientos como veterinarias y farmacias. Por otro lado, en cuanto al inicio de operaciones, el 29.4% de establecimientos iniciaron el año 2014, el 23.5% de establecimientos iniciaron el 2013, el 17.6% de establecimientos iniciaron el 2012 y 2017 respectivamente y el 11.8% de establecimiento iniciaron sus operaciones el año 2016. Referente al número de clientes diarios, el 17.6% de establecimientos atiende entre 41 y 60 clientes, el 64.7% de establecimientos atienden entre 61 y 80 clientes, el 17.6% de establecimientos atienden más 100 clientes. Asimismo, respecto a la motivación para ser agentes corresponsales, el 52.9% de tomo esta decisión por prestigio, el 35.3% lo tomo como oportunidad y el 11.8% las razones fueron otras, como mayores ingresos, etc.

En cuanto a los servicios de corresponsalía, el 58.8% de establecimientos manifiestan que brindan atender a los clientes siempre es sencillo y el 41.2% de establecimientos indicaron que brindar los servicios casi siempre es sencillo, ya que no requieren esfuerzo alguno. Por otra parte, el 82.4% de establecimientos señalaron que siempre disponen de tecnologías que facilitan prestar los servicios de corresponsalía, además se evidenció que el 70.6% de establecimientos siempre brindan oportunamente los servicios de corresponsalía, no obstante el 29.4% de establecimientos revelaron que casi siempre brindan oportunamente los servicios de corresponsalía; ante cualquier consulta de los usuarios, el 64.7% de establecimientos siempre tienen conocimientos para absolver las consultas.

Referente al trato, el 100% de establecimientos manifestaron que su trato siempre es amable y cortés con los clientes. Y cuando los usuarios requieren información, el 64.7% de establecimientos señalaron que siempre brindan información, el 5.9% de establecimientos indicaron que casi siempre brindan información a los usuarios, el 23.5% de establecimientos revelaron que a veces brindan información a los usuarios y el 5.9% de establecimientos casi nunca brindan información a los usuarios. Sin embargo, el 100% de establecimientos brindan seguridad en las operaciones de los usuarios del agente corresponsal, esta situación ha generado que los establecimientos tengan un incremento de las visitas de los clientes, así lo confirma el 52.9% y 29.4% de establecimientos al señalar que siempre y casi siempre el Multired incrementa las visitas de clientes a su negocios.

Por otro parte, el compromiso de los establecimientos con la mejora de los servicios de agente Multired es aun débil, pues el 17.6% de establecimientos manifestaron que siempre proponen ideas para mejorar los servicios, el 11.8% de establecimientos casi siempre proponen ideas para mejorar los servicios, el 52.9% de establecimientos a veces proponen ideas para mejorar los servicios y el 17.6% de establecimientos casi nunca proponen ideas para mejorar los servicios. Pero el 100% de establecimientos asumen su responsabilidad en cuanto a las tareas que le son asignadas como Agente corresponsal, en consecuencia el 64.7% de establecimientos siempre resuelve problemas relacionados con los servicios del Agente Multired.; además, el 52.9% de establecimientos brindan los servicios de corresponsalía sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral, el 41.2% de establecimientos casi siempre brindan los servicios de corresponsalía sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral y sólo el 5.9% de establecimientos sólo a veces brindan los servicios de corresponsalía sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral. Bajo ese contexto, se ha evidenciado que el 100% de establecimientos cuándo tiene un problema, muestra interés en resolverlo, circunstancias que infunde confianza en los usuarios del Agente Multired.

4.1.3. Influencia de los agentes corresponsales en la rentabilidad de la agencia 2 del Banco de la Nación, en el periodo 2014 – 2016

El Banco de la Nación a través de sus diferentes canales de atención: ventanilla, cajero multired, banca por internet, canales POS, cajeros corresponsales y banca celular ha incrementado su número operaciones. Tal es así, que el número de operaciones en el 2014 se incrementó en 11.5% respecto al año 2013, en el 2015 el incremento fue de 14.3% en relación al 2014 y al cierre del 2016 se incrementó en 12.1% respecto al año 2015, tal como se muestra en la figura siguiente.

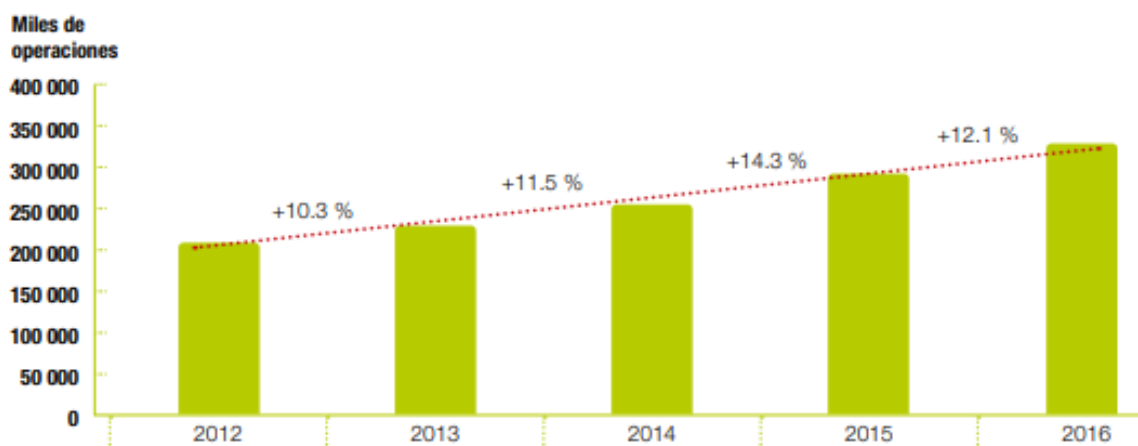


Figura 10. Volumen de operaciones 2012-2016

Fuente: Banco de la Nación. Memoria anual 2016

Por otro lado, en el 2014 la ventilla de atención fue el canal con mayor participación de las operaciones con 45%, seguido del cajero automático con 29%, el agente corresponsal tuvo una participación en las operaciones de 10%, la banca por internet mantuvo una participación en las operaciones de 9%, el canal POS su participación fue de 6% de la operaciones y banca celular tuvo una participación de 1%, ver figura 11.

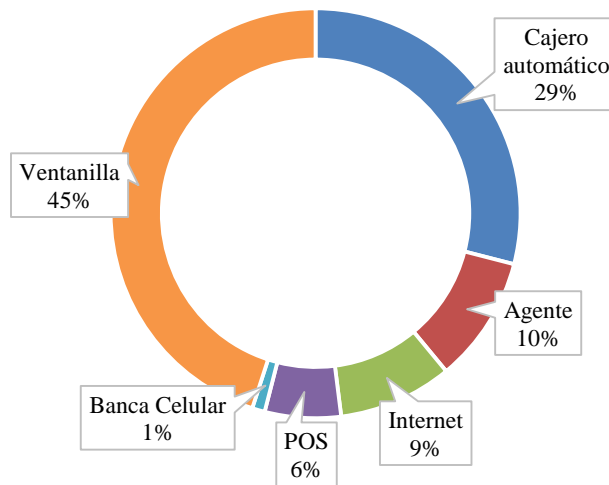


Figura 11. Volumen de operaciones por canal de atención 2014

Fuente: Banco de la Nación. Memoria anual 2015

Del mismo modo, el 2015 la ventanilla de atención se mantuvo como el canal con mayor participación de las operaciones con 39%, aunque en relación al 2014 disminuyó su participación en 6%, la participación del cajero automático fue de 28%, un punto porcentual menos que el 2014, el agente corresponsal incrementó su participación en las operaciones en 3% respecto al 2014, la banca por internet mantuvo su participación sin variaciones, el canal POS disminuyó su participación en las operaciones en 1% respecto al año 2014, la banca por celular incrementó su participación en 5%, tal como se detalla en la figura 12.

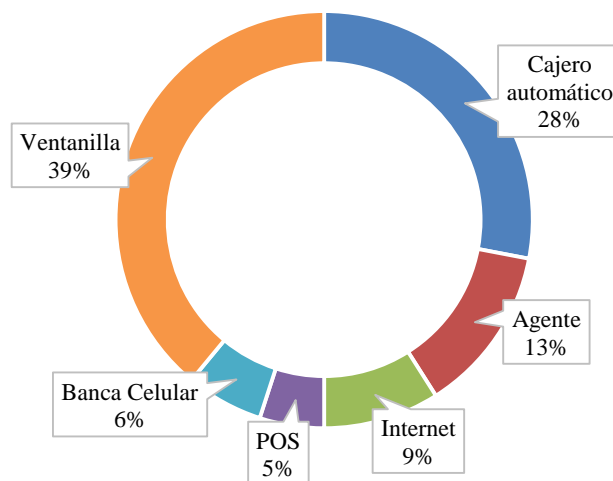


Figura 12. Volumen de operaciones por canal de atención 2015

Fuente: Banco de la Nación. Memoria anual 2016

En el 2016, la ventanilla y el cajero automático disminuyeron su participación de las operaciones en 4% respectivamente en relación al año 2014, sin embargo el agente

corresponsal mantuvo un crecimiento en las operaciones de 4% respecto al año 2014, la banca por internet y el canal POS mantienen su participación de 9% y 5% respectivamente en las operaciones en relación al 2014, la banca por celular incremento su participación en 4% respecto al 2014.

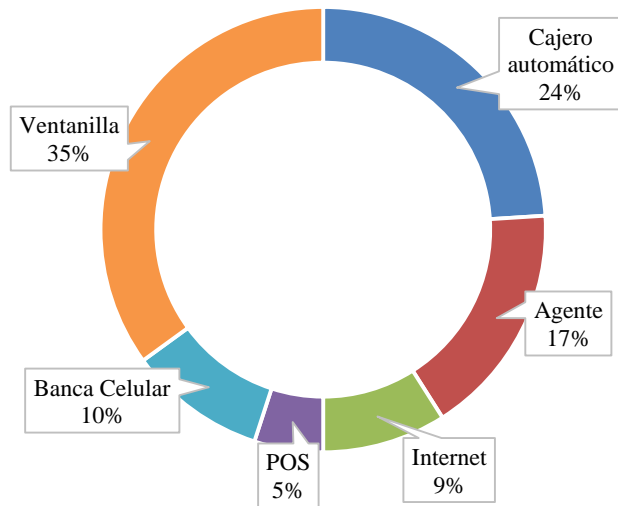


Figura 13. Volumen de operaciones por canal de atención 2016

Fuente: Banco de la Nación. Memoria anual 2016

En la figura 14 se observa que el número de operaciones en el canal Agente Corresponsal (Agente Multired) se incrementó en 51.2% en el 2016 con respecto al año 2015. Además, la mayor cantidad de operaciones fueron realizados en provincias (74.9 %) (Banco de la Nación, 2016).

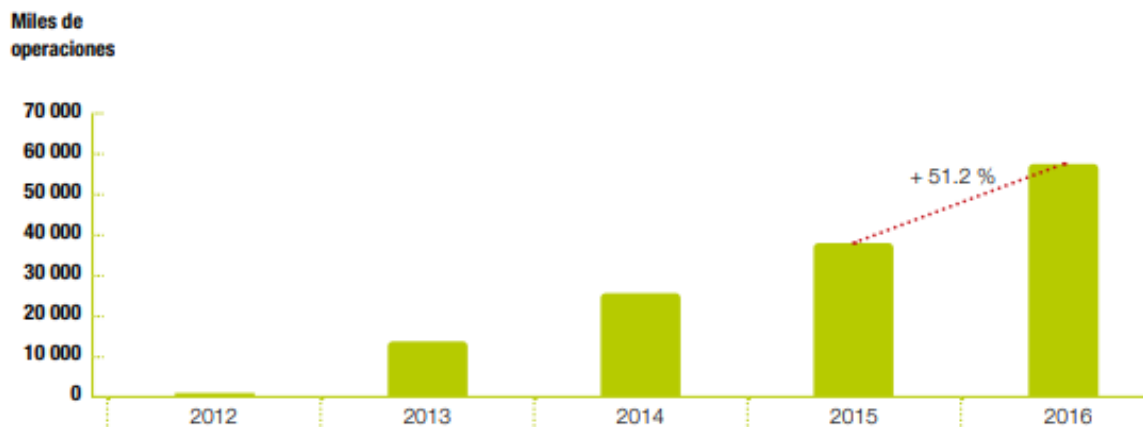


Figura 14. Agentes corresponsales 2016

Fuente: Banco de la Nación. Memoria anual 2016

Por otro lado, en el año 2016 el Banco de la Nación registró 5642 agentes corresponsales en todo el país, conocidos como Agentes Multired, permitiendo realizar operaciones sin tener que trasladarse a una agencia del Banco de la Nación.

En la provincia de Celendín con la implementación de Agente ha conseguido acercarse a sus cliente y usuarios, y prueba de ellos es el incremento de operaciones, que se traduce en mayor rentabilidad para el Banco de la Nación, situación que es corroborada en sus estados financieros. Específicamente, en la tabla 6 y figura 10 se muestran los resultados de los estados financieros del Banco para el periodo de análisis, donde se observa que los resultados netos se han incrementado con una tendencia positiva, tal es así, que en el 2015 los resultados financieros del Banco de la Nación se incrementaron en 22% respecto al año anterior, y en el 2016 la situación fue semejante, pues el incremento de los resultados financieros fue de 37% en relación al año 2015. Esta situación, evidencia que el Banco está obteniendo beneficios económicos y está generando una rentabilidad positiva, producto del aporte de cada una de las Agencias instaladas en las diferentes provincias de nuestro país.

| 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|----------------|----------------|
| S/. 559,578.00 | S/. 684,666.00 | S/. 935,067.00 |

Tabla 6. Resultados de ejercicio del Banco de la Nación

Fuente: Banco de la Nación

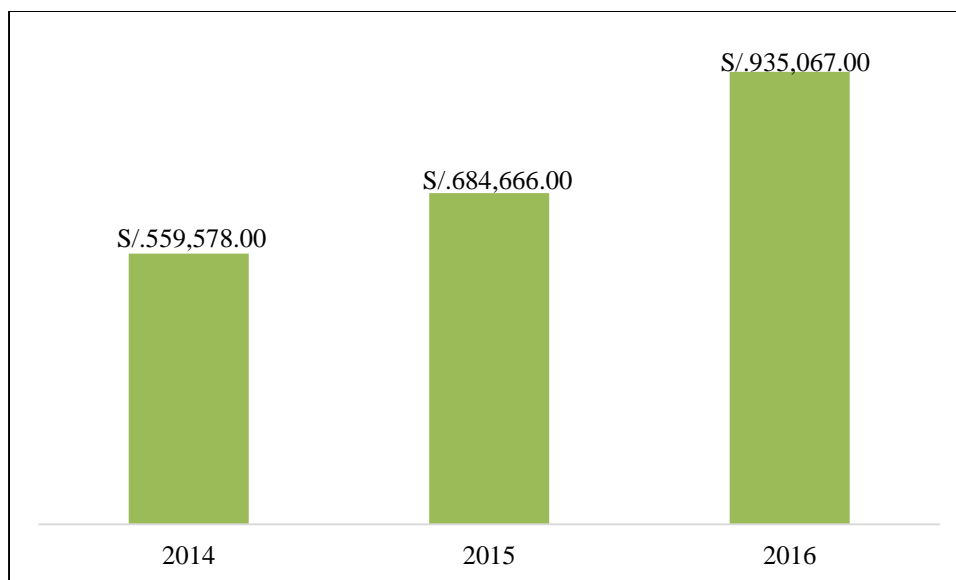


Figura 15. Resultados de ejercicio del Banco de la Nación

Fuente: Banco de la Nación.

El Banco de la Nación, en el periodo de análisis (2014-2016), ha conseguido resultados favorables que son respaldados mediante los indicadores financieros que se detallan en la tabla 7. El indicador ratio de capital en los años 2014, 2015 y 2016 ha sido de 14.47, 13.33 y 20.04 respectivamente; el ratio pasivo total /capital social para el mismo periodo ha sido de 19.50, 20.56 y 0, situación que evidencia que se ha tenido un problema de solvencia en el 2016.

En cuanto a los indicadores de rentabilidad, el ratio rentabilidad económica, el 2014 fue de 39.98%, para el 2015 este ratio disminuyo en 0.07% respecto al año anterior, en el 2016 incremento en 0.17% respecto al año 2015. El ratio rentabilidad financiera del Banco de la Nación en el 2014 fue de 2.64%, y disminuyo en 0.05% para el 2015 en términos del año 2014, para el 2016 la rentabilidad financiera del Banco de la Nación se incrementó en 0.35% respecto al 2015.

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------|--------|--------|
| SOLVENCIA | | | |
| Ratio de Capital Global | 14.47 | 13.33 | 20.04 |
| Pasivo Total / Capital Social y Reservas (N° de veces) | 19.50 | 20.56 | 0.00 |
| CALIDAD DE ACTIVOS | | | |
| Créditos Atrasados / Créditos Directos | 0.54 | 0.55 | 0.68 |
| Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos | 0.02 | 0.02 | 0.04 |
| Provisiones / Créditos Atrasados | 519 | 456.14 | 401.63 |
| EFICIENCIA Y GESTIÓN | | | |
| Gastos de Administración Anualizados / Activo Productivo Promedio | 3.53 | 3.89 | 3.70 |
| Gastos de Operación / Margen Financiero Total | 50.93 | 55.70 | 48.51 |
| Ingresos Financieros / Ingresos Totales | 64.63 | 63.71 | 64.55 |
| Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio | 5.27 | 5.81 | 6.63 |
| Créditos Directos / Personal (S/. Miles) | 1,543 | 2,141 | 2,048 |
| Depósitos / Número de Oficinas | 48,458 | 51,858 | 47,979 |
| RENTABILIDAD | | | |
| Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio | 39.98 | 37.26 | 43.72 |
| Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio | 2.64 | 2.50 | 3.37 |
| LIQUIDEZ | | | |
| Ratio de Liquidez M.N. (Promedio de saldos del mes) | 86.46 | 0.00 | 72.8 |
| Ratio de Liquidez M.E. (Promedio de saldos del mes) | 215.69 | 0.00 | 157.67 |
| Caja y Bancos M.N. / Obligaciones a la Vista M. N. (N° de veces) | 0.83 | 0.67 | 0.59 |
| Caja y Bancos en M.E. / Obligaciones a la Vista M.E. (N° de veces) | 1.29 | 0.80 | 1.78 |

Tabla 7. Indicadores financieros del Banco de la Nación

Fuente: Superintendencia de Banca, seguros y AFP.

4.2. Contrastación de hipótesis

Se verifica la hipótesis general de la presente, ya que se ha corroborado con las estadísticas manejadas por el Banco de la Nación, que los ingresos financieros por la implementación de agentes corresponsales influyen directamente en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2 Provincia de Celendín - Cajamarca, 2014-2016.

En el año 2016 el Banco de la Nación registró 5642 agentes corresponsales en todo el país, conocidos como Agentes Multired. Estos agentes facilitan la realización de operaciones sin tener que trasladarse a una agencia, estas características lo convierte a los agentes corresponsales en una alternativa eficiente para la prestación de servicios bancarios, el pago de tasas para clientes pero también para todos los usuarios y público en general. Pues, gracias a estos servicios más peruanos pueden realizar sus operaciones con total tranquilidad y con la seguridad que caracteriza al Banco del Nación.

El Banco de la Nación, ha realizado un estudio con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes sobre el servicio brindado en los principales canales de atención de la institución. Los resultados mostraron que la ventanilla es el canal que registra la mayor satisfacción de los clientes (81.9%), su valoración se debió a atributos como infraestructura, presentación del personal y seguridad. Sin embargo, en segundo lugar se ubicó el canal Agentes Corresponsales (Agente Multired) con 81.4 %. Por otro lado, se ha identificado que los canales de atención que más conocen y usan los clientes son Agentes Multired con 69.5 % y cajeros automáticos con 76.2 % (Banco de la Nación, 2016). Esta situación nos lleva comprobar que los agentes corresponsales del Banco de la Nación permiten mejorar los servicios de atención en las diferentes provincias de nuestro país, con ello se está contrastando la segunda hipótesis específica.

En cuanto al aumento del volumen de operaciones por la implementación de los agentes corresponsales se ve que influye en el nivel de ganancias del Banco de la Nación, Provincia de Celendín, en el periodo 2014 – 2016. Pues, mediante los Agentes Corresponsales el Banco está brindando un servicio diferenciado, con lo cual está afianzando esa confianza entre Banco y Cliente, por lo que la innovación apunta a invertir en tecnologías de servicio al consumidor, ya que el número de operaciones en los agentes corresponsales se ha incrementado significativamente, tal es así que los agentes corresponsales en el 2014 han tenido una participación en la operaciones del Banco de la Nación de 10%, en el 2015 fue de 13% la participación y en el 2016 la participación fue de 17%. Asimismo, en relación al número de operaciones, los agentes corresponsales en el 2016 incrementaron sus operaciones en 51.2%.

Todas estas circunstancias demuestran que la implantación de agentes corresponsales influyen directamente en la rentabilidad del Banco de la Nación, y prueba de lo mencionado son los indicadores

financieros que presenta el Banco durante el periodo de análisis (2014 – 2016). El ratio de solvencia presenta un valor óptimo que está por encima de 1.50, lo cual indica que el Banco de la Nación presenta una solvencia apropiada, escenario que le permite brindar una confianza solida a sus acreedores y posibles acreedores, aunque tendría que sería ideal ejecutar un análisis a nivel de solvencia para verificar que no exista un exceso de activos improductivos, pues dicha situación no es nada aconsejable. Por otro lado, en cuanto los ratios de rentabilidad, se ha podido verificar que los activos del Banco de la Nación tienen una capacidad para generar beneficios, en otras palabras, el Banco por cada sol invertido ha obtenido un beneficio de 2.64% en el 2014, de 0.87% en el 2015 y de 0.61% en el 2016. Asimismo, el ratio de rentabilidad financiera que mide la rentabilidad de los fondos propios, en el 2014 ha sido 39.98%, en el 2015 fue de 37.26% y el 2016 fue de 43.72%, estos resultados muestran un nivel de rentabilidad del Banco de la Nación positivos y que han sido impulsados por los canales de atención, principalmente la ventanilla y los agentes corresponsales.

CONCLUSIONES:

De acuerdo a la contrastación de las hipótesis se han determinado las conclusiones siguientes:

- a) El volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación, lo cual es positivo porque el aumento del volumen de operaciones es favorable para la finalidad que persigue el Banco de la Nación en la provincia de Celendín – Cajamarca. O sea se incrementará por los servicios de préstamos, pagos, transferencias, créditos hipotecarios, cuentas bancarias, telegiros, servicios adicionales, entre otros.
- b) El nivel de captaciones de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación, porque el tener nuevos ahorristas o clientes por los 17 Agentes Corresponsales (Agente Multired), permiten realizar transacciones y trámites en forma rápida y segura, sin tener que ir a la Agencia del Banco de la Nación, y pueden realizar las siguientes operaciones: pago de tasas de entidades públicas (RENIEC, Poder Judicial, INPE), operaciones con Tarjeta Multired Global Debito – VISA, recargas, depósitos, pago de Instituciones (BELCORP, UNIQUE, AVON, NATURA, Universidades, entre otros), pago de servicios (Telefonía básica, celular y cable), pago SUNAT, FONAVI, retiro y telegiros.
- c) El nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación, por cuanto los agentes corresponsales (Agente Multired) generarán mayores ingresos por incremento de sus operaciones, pues en el 2015 las operaciones del Banco se incrementó en 14.3% en relación al 2014 y al cierre del 2016 el incremento fue de 12.1% respecto al año 2015. Asimismo, se ha comprobado que la participación de los agentes corresponsales en las operaciones del Banco de la Nación en el 2014 fue de 10%, en el 2015 fue de 13% y en el 2016 fue de 17%.
- d) Los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen favorablemente en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, período 2014 – 2016, determinándose que en el 2016, incrementaron sus operaciones en 51.2% respecto al 2015. Estos resultados influyeron de cierto modo en el nivel de ingresos del Banco, generando indicadores favorables de rentabilidad económica en el 2014 de 39.98%, en el 2015 de 37.26% y en el 2016 de 43.72%. De igual modo, el indicador de rentabilidad financiera en el 2014 fu de 2.64%, en el 2015 fue de 2.50% y en el 2016 de 3.37%. Resultados que muestran niveles de rentabilidad positivos y que han sido impulsados en gran medida por las operaciones de los agentes corresponsales.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones determinadas en el numeral anterior, se estiman formular las recomendaciones siguientes:

- a) Que en la medida de lo posible la Alta Dirección, disponga la implementación de Agentes corresponsales en el Banco de la Nación, Agencia 2 de la provincia de Celendín - Cajamarca, porque se ha demostrado su influencia en el nivel de ingresos financieros de la entidad, lo cual redundará en una mejor ubicación en el sistema financiero.
- b) Que en la medida de lo posible se considere el crecimiento de la rentabilidad del Banco de la Nación, mejorando la captación de nuevos clientes y colocando inversiones bajo las diversas modalidades que permite la legalidad, tales como préstamos, otorgamiento de tarjetas de crédito, pagarés, transferencias, créditos hipotecarios, cuentas bancarias, telegiros, servicios adicionales, entre otros.
- c) Que se profundice la investigación a nivel de Agencia, utilizando los estados de resultados separados y no a nivel del Banco de la Nación, a fin de generar conocimiento sobre el aporte de los Agentes Corresponsales y demás canales de atención y construir indicadores financieros puntuales, de modo que se pueda diferenciar de manera más clara el nivel de influencia de los Agentes Corresponsales en la rentabilidad del Banco de la Nación; así como, replicar este tipo de investigaciones en los diferentes sectores del sistema financiero de nuestro país y regiones, con el propósito de generar conocimiento como estrategias de crecimiento económico para el sector empresarial y financiero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alignet S.A.C. (s.f.) ¿Qué son los cajeros corresponsales? Recuperado de <https://www.alignet.com/index.php/home/banca/cajeros-corresponsales>
- Asociación de Bancos del Perú (2015). *Memoria anual*. Recuperado de http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Memoria_ASBANC%202015.pdf
- Ávila, F. B., Injante, C. R., Murrugarra, E. C., Pacheco, D. H., y Schroeder, O. J. (2012). *Planeamiento estratégico del sector bancario peruano* (Tesis de maestría). Recuperado de file:///C:/Users/ERNESTO/Downloads/AVILA_INJANTE_MURRUGARRA_PACHECO_SCHROEDER_BANCARIO.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú (2011). Glosario de términos económicos. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Banco de la Nación. (2015) memoria anual 2015. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2015/memoria-2015.pdf>
- Banco de la Nación. (2016) memoria anual 2016. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2016/memoria-2016.pdf>
- Boal, N. (2017). Ratio. *Expresión*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratio.html>
- Castillo, A. L., y Hernández, Y. (2015). *Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8332/1/T06285.pdf>
- Centurión, A., y Mendoza, G. M. (2015). *Impacto de la actividad de corresponsalía bancaria en las microempresas que operan como agente BCP en la región Lambayeque* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/145/1/TL_CenturionMendozaAlejandra_MendozaTapiaGasvelly.pdf
- Cisneros, D. Á. (2013). Oportunidades y Obstáculos a la Inclusión Financiera en Perú. Lima: Centro para la Inclusión Financiera.

- Comisión Multisectorial de Inclusión financiera (2015). *Reporte semestral de la estrategia nacional de inclusión financiera, diciembre* (N° 1). Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sistema-Pagos/inclusion-financiera/reporte-estrategia-inclusion-financiero-jun-dic-2015.pdf>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (s.f.). Corresponsales bancarios: el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%201a%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>
- Cribillero, D. O., y Cuba, B. F. O. (2011). *Contribución del Banco de la Nación en distritos no atendidos por la empresa bancaria privada, para el desarrollo inicial de sus mercados financieros, entre los años 2001 y 2008* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/786/1/cribillero_bd.pdf
- Del Valle, E. E. (s.f.). Crédito y cobranzas. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Dueñas, R. (2008). *Introducción al sistema financiero y bancario*. Recuperado de <http://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (02 de diciembre de 2016). Banco de la Nación. Recuperado de <http://www.equilibrium.com.pe/Nacion.pdf>
- García Pineda, Ángel (2009). *El financiamiento y su impacto en las exportaciones agrícolas de México* (Tesis de pregrado, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Michoacán, México). Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/704/IMPORTANCIA%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO.htm>
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collao, Carlos; Baptista Pilar, Lucio (2006). *Metodología de la Investigación*. Abril. Iztapalapa. México.
- International Business Machines (IBM). Transacciones financieras. Consultado el 22 de marzo de 2017 en https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSZLC2_8.0.0/com.ibm.commerce.payments.events.doc/concepts/cppfinancialtransaction.htm
- López, J. y Condori, P. (julio de 2009). Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa y su impacto para un sistema financiero inclusivo. *Gestión en el Tercer Milenio*, (12), pp. 67-79. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8914/7741>

- Martínez, V. (2014). *Agentes corresponsales en el Perú* [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de https://prezi.com/8_4wvxks-ocg/agentes-corresponsales-en-el-peru/?webgl=0
- Morisaki, A. (2014, agosto 14). ¿Qué debes saber sobre los cajeros o agentes corresponsales? *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/tu-dinero/que-debes-saber-sobre-cajeros-agentes-corresponsales-2105668>
- Ñañaque, M. E. (2008). *El impacto del sistema de corresponsalía bancaria del Banco de Crédito del Perú en las empresas constituidas como agentes BCP en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/350/1/nanaque_me.pdf
- Sebastián, J., Jara, M., y Beatriz, M. (2005). *Los Bancos y las Nuevas Tecnologías* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111497/Herrera,%20Juan%20S..pdf?sequence=1>
- Stiglitz, J. E. (2006). *El malestar en la globalización*. Madrid, España: Santillana Ediciones Generales.
- Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702).
- Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Información Estadística de Entidades Estatales. Consultado el 10 de mayo de 2018, en http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=12#
- Tibaquirá, D. E. (2009). *Diseño del canal de distribución de corresponsales no bancarios en la ciudad de Bogotá para una entidad financiera* (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7307/tesis304.pdf?sequence=1>
- Tirado, A. (2014). *Transacciones financieras* [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de <https://es.slideshare.net/armidatirado/transacciones-financieras>
- Villanueva, A. (julio del 2006). El Sistema Financiero en el Perú: Una Aproximación a la Banca Múltiple, *Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*. Fondo Editorial. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Wikipedia (2016). Sistema financiero. *La enciclopedia libre* [versión electrónica]. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_financiero

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de coherencia interna

| LOS INGRESOS FINANCIEROS POR IMPLEMENTACIÓN DE AGENTES CORRESPONSALES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA 2 CELENDÍN - CAJAMARCA, PERIODO 2014-2016 | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------------------|--|
| | PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES |
| GENERAL | ¿En qué forma los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, período 2014 – 2016? | Determinar si los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, periodo 2014 – 2016. | Los ingresos financieros por implementación de agentes corresponsales influyen favorablemente en la rentabilidad del Banco de la Nación, Agencia 2, Provincia de Celendín - Cajamarca, período 2014 – 2016. | Independiente: Ingresos financieros | Volumen de operaciones |
| | | | | | Captación de nuevos usuarios Nivel de inversiones |
| ESPECÍFICO | ¿De qué manera el volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación? | Establecer si el volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación. | El volumen de operaciones influye en el nivel de ganancias de la agencia 2 del Banco de la Nación. | Dependiente: Rentabilidad | Nivel de ganancia |
| | ¿En qué medida la captación de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación? | Identificar si la captación de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación. | El nivel de captaciones de nuevos usuarios influye en la estructura financiera de la agencia 2 del Banco de la Nación. | | Estructura financiera |
| | ¿En qué forma el nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación? | Evaluar si el nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación. | El nivel de inversiones influye en el flujo de caja de la agencia 2 del Banco de la Nación. | | Flujo de caja |

Anexo 2. Estado de situación financiera del Banco de la Nación 2014

| | TOTAL | | TOTAL |
|---|------------|--|------------|
| ACTIVO | 2,014 | PASIVO Y PATRIMONIO | 2,014 |
| DISPONIBLE | 11,370,705 | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 24,235,427 |
| Caja | 936,202 | Obligaciones a la Vista | 12,853,835 |
| Banco Central de Reserva del Perú | 10,121,557 | Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 5,893,425 |
| Bancos y Otras Empresas del Sist. Financiero del País | 7,834 | Obligaciones por Cuentas a Plazo | 917,630 |
| Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior | 280,658 | Otras Obligaciones | 4,570,537 |
| Canje | 23,778 | | |
| Otras Disponibilidades | 676 | | |
| INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA | 5,823,688 | DTOS. DE EMP. DEL SIST. FINANC. Y ORG. FINANC. INTERNAC. | 350,832 |
| Instrumentos Representativos de Capital | 39,896 | Depósitos a la Vista | 347,084 |
| Instrumentos Representativos de Deuda | 5,783,792 | Depósitos de Ahorros | 3,748 |
| INVERSIONES A VENCIMIENTO | 1,391,122 | CUENTAS POR PAGAR | 351,087 |
| CARTERA DE CRÉDITOS | 7,306,070 | PROVISIONES | 123,320 |
| Cartera de Créditos Vigentes | 7,481,049 | Provisión para Créditos Contingentes | 17,092 |
| Cartera de Créditos Refinanciados | 760 | Provisiones para Litigios y Demandas | 105,573 |
| Cartera de Créditos Vencidos | 16,680 | Otros | 655 |
| Cartera de Créditos en Cobranza Judicial | 25,062 | OTROS PASIVOS | 82,322 |
| - Provisiones para Créditos | (217,481) | | |
| CUENTAS POR COBRAR | 433,501 | TOTAL DEL PASIVO : | 25,142,988 |
| Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios y Fideicomiso | 252,024 | | |
| Otras Cuentas por Cobrar | 181,477 | PATRIMONIO | |
| INMUEBLES MOBILIARIO Y EQUIPO | 328,517 | Capital Social | 1,000,000 |
| ACTIVO INTANGIBLE | 34,316 | Capital Adicional | 1,452 |
| Otros Activos Intangibles | 34,316 | Reservas | 350,000 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | 74,300 | Ajustes al Patrimonio | (84,242) |
| | | Resultados Acumulados | (2,481) |
| IMPUESTO DIFERIDO | 98,519 | Resultado Neto del Ejercicio | 559,578 |
| | | TOTAL DEL PATRIMONIO | 1,824,307 |
| OTROS ACTIVOS | 106,557 | TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 26,967,295 |
| TOTAL DEL ACTIVO : | 26,967,295 | RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES | 4,333,360 |
| | | | |

| ESTADO DE RESULTADOS En Miles de Nuevos Soles | TOTAL 2,014 |
|---|----------------|
| INGRESOS POR INTERESES | 904,815 |
| Disponible | 147,343 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 157,795 |
| Inversiones a Vencimiento | 65,419 |
| Cartera de Créditos Directos | 534,258 |
| GASTOS POR INTERESES | 35,803 |
| Obligaciones con el Público | 35,799 |
| Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos.Financ. Internacionales | 4 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 869,012 |
| PROVISIONES PARA CREDITOS DIRECTOS | 17,591 |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 851,421 |
| INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 477,871 |
| Ingresos por Créditos Indirectos | 6,039 |
| Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | 1,771 |
| Ingresos Diversos | 470,061 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 59,995 |
| Gastos por Créditos Indirectos | 3 |
| Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | 5 |
| Gastos Diversos | 59,987 |
| MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 1,269,297 |
| RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF) | 64,383 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 20,215 |
| Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio | 44,136 |
| Otros | 32 |
| MARGEN OPERACIONAL | 1,333,680 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 574,022 |
| Gastos de Personal y Directorio | 379,456 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | 159,154 |
| Impuestos y Contribuciones | 35,412 |
| DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 39,144 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 720,514 |
| VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES | 30,133 |
| Provisiones para Créditos Indirectos | 4,284 |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | 7,916 |
| Deterioro de Inversiones | 2,178 |
| Provisión para Litigios y Demandas | 15,360 |
| Otras Provisiones | 395 |
| RESULTADO DE OPERACIÓN | 690,381 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 21,829 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA | 712,210 |
| IMPUESTO A LA RENTA | (152,632) |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 559,578 |

Anexo 3. Estado de situación financiera del Banco de la Nación 2015

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (Expresado en miles de soles) | | | |
|--|------------|--|------------|
| | TOTAL | | TOTAL |
| ACTIVO | 2,015 | PASIVO Y PATRIMONIO | 2,015 |
| DISPONIBLE | 10,039,165 | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 26,444,063 |
| Caja | 1,660,400 | Obligaciones a la Vista | 14,401,230 |
| Banco Central de Reserva del Perú | 7,564,926 | Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 6,591,934 |
| Bancos y Otras Empresas del Sist. Financiero del País | 631,411 | Obligaciones por Cuentas a Plazo | 759,785 |
| Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior | 159,086 | Otras Obligaciones | 4,691,114 |
| Canje | 22,619 | DTOS. DE EMP. DEL SIST. FINANC. Y ORG. FINANC. INTERNAC. | 597,057 |
| Otras Disponibilidades | 723 | Depósitos a la Vista | 596,327 |
| INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA | 6,498,543 | Depósitos de Ahorros | 730 |
| Instrumentos Representativos de Capital | 39,498 | CUENTAS POR PAGAR | 321,196 |
| Instrumentos Representativos de Deuda | 6,459,045 | PROVISIONES | 121,263 |
| INVERSIONES A VENCIMIENTO | 1,164,901 | Provisión para Créditos Contingentes | 14,483 |
| CARTERA DE CRÉDITOS | 10,257,585 | Provisiones para Litigios y Demandas | 106,543 |
| Cartera de Créditos Vigentes | 10,462,223 | Otros | 237 |
| Cartera de Créditos Refinanciados | 1,156 | IMPUESTOS DIFERIDOS | 0 |
| Cartera de Créditos Vencidos | 28,971 | OTROS PASIVOS | 271,772 |
| Cartera de Créditos en Cobranza Judicial | 28,799 | TOTAL DEL PASIVO : | 27,755,351 |
| - Provisiones para Créditos | (263,564) | | |
| CUENTAS POR COBRAR | 468,237 | PATRIMONIO | |
| Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios y Fideicomiso | 279,074 | Capital Social | 1,000,000 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 189,163 | Capital Adicional | 1,452 |
| INMUEBLES MOBILIARIO Y EQUIPO | 714,761 | Reservas | 350,000 |
| ACTIVO INTANGIBLE | 55,530 | Ajustes al Patrimonio | (243,028) |
| Otros Activos Intangibles | 55,530 | Resultados Acumulados | 2,032 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | 85,366 | Resultado Neto del Ejercicio | 684,666 |
| | | TOTAL DEL PATRIMONIO | 1,795,122 |
| IMPUESTO DIFERIDO | 144,327 | TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 29,550,473 |
| | | RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES | 4,789,404 |
| OTROS ACTIVOS | 122,058 | | |
| TOTAL DEL ACTIVO : | 29,550,473 | | |

| ESTADO DE RESULTADOS | TOTAL |
|--|------------------|
| DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 | |
| En Miles de Soles | 2,015 |
| INGRESOS POR INTERESES | 1,329,138 |
| Disponible | 158,530 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 268,218 |
| Inversiones a Vencimiento | 73,927 |
| Cartera de Créditos Directos | 828,463 |
| GASTOS POR INTERESES | 58,334 |
| Obligaciones con el Público | 58,333 |
| Depósitos de Emp. del Sist. Financ. y Organism.Financ. Internac. | 1 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 1,270,804 |
| PROVISIONES PARA CREDITOS DIRECTOS | 45,932 |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 1,224,872 |
| INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 666,994 |
| Ingresos por Créditos Indirectos | 6,915 |
| Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | 3,400 |
| Ingresos Diversos | 656,679 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 121,071 |
| Gastos por Créditos Indirectos | 3 |
| Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | 6 |
| Gastos Diversos | 121,062 |
| MARGEN FINANC. NETO DE INGRES. Y GTOS. POR SERVIC.FINANC. | 1,770,795 |
| RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF) | 5,889 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | (55,839) |
| Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio | 61,712 |
| Otros | 16 |
| MARGEN OPERACIONAL | 1,776,684 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 956,641 |
| Gastos de Personal y Directorio | 621,978 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | 266,937 |
| Impuestos y Contribuciones | 67,726 |
| DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 62,087 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 757,956 |
| VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES | 78,250 |
| Provisiones para Créditos Indirectos | (6,852) |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | 14,593 |
| Deterioro de Inversiones | 1,359 |
| Provisión para Litigios y Demandas | 67,855 |
| Otras Provisiones | 1,295 |
| RESULTADO DE OPERACIÓN | 679,706 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 147,021 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA | 826,727 |
| IMPUESTO A LA RENTA | (142,061) |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 684,666 |

Anexo 4. Estado de situación financiera del Banco de la Nación 2016

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (Expresado en miles de soles) | | | |
|--|------------|---|------------|
| ACTIVO | | PASIVO Y PATRIMONIO | |
| DISPONIBLE | 8 871 352 | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 24 741 527 |
| Caja | 1 648 266 | Obligaciones a la Vista | 12 912 572 |
| Banco Central de Reserva del Perú | 7 032 553 | Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 7 198 265 |
| Bancos y Otras Empresas del Sist. Financiero del País | 9 266 | Obligaciones por Cuentas a Plazo | 250 481 |
| Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior | 157 066 | Otras Obligaciones | 4 380 209 |
| Canje | 23 445 | | |
| Otras Disponibilidades | 756 | | |
| INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA | 6 916 184 | DEPOSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS FINANCIEROS INTERNACIONALES | 466 006 |
| Instrumentos Representativos de Capital | 44 099 | Depósitos a la Vista | 465 681 |
| Instrumentos Representativos de Deuda | 6 872 085 | Depósitos de Ahorros | 325 |
| INVERSIONES A VENCIMIENTO | 1 020 921 | | |
| CARTERA DE CRÉDITOS | 10 170 988 | ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS | 251 725 |
| Cartera de Créditos Vigentes | 10 381 024 | | |
| Cartera de Créditos Refinanciados | 3 566 | | |
| Cartera de Créditos Vencidos | 38 279 | Valores y Títulos | 251 725 |
| Cartera de Créditos en Cobranza Judicial | 32 498 | | |
| - Provisiones para Créditos | (284 379) | | |
| CUENTAS POR COBRAR | 350 498 | CUENTAS POR PAGAR | 442 329 |
| Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios y Fideicomiso | 259 157 | | |
| Otras Cuentas por Cobrar | 91 341 | PROVISIONES | 93 613 |
| INMUEBLES MOBILIARIO Y EQUIPO | 839 856 | Provisión para Créditos Contingentes | 12 195 |
| ACTIVO INTANGIBLE | 98 690 | Provisiones para Litigios y Demandas | 81 184 |
| Otros Activos Intangibles | 98 690 | Otros | 234 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | 14 306 | IMPUESTO DIFERIDO | 0 |
| IMPUESTO DIFERIDO | 109 171 | OTROS PASIVOS | 72 444 |
| OTROS ACTIVOS | 107 687 | TOTAL DEL PASIVO : | 26 067 644 |
| | | PATRIMONIO | |
| | | Capital Social | 1 200 000 |
| | | Capital Adicional | 1 452 |
| | | Reservas | 350 000 |
| | | Ajustes al Patrimonio | (51 466) |
| | | Resultados Acumulados | (3 044) |
| | | Resultado Neto del Ejercicio | 935 067 |
| | | TOTAL DEL PATRIMONIO | 2 432 009 |
| TOTAL DEL ACTIVO : | 28 499 653 | TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 28 499 653 |
| | | RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES | 4 132 811 |

| ESTADO DE RESULTADOS (Expresado en miles de soles) | |
|--|-------------------|
| INGRESOS POR INTERESES | 1 491 200 |
| Disponible | 151 116 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 305 169 |
| Inversiones a Vencimiento | 67 011 |
| Cartera de Créditos Directos | 967 904 |
| GASTOS POR INTERESES | 74 541 |
| Obligaciones con el Público | 72 440 |
| Depósitos de Empresas del Sistema Financ. Y Org.Financ. Internac. | 1 |
| Adeudos y obligaciones Financieras: | 2 100 |
| Comisiones y Otros cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras | 375 |
| Valores y Títulos y Obligaciones en Circulación | 1 725 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 1 416 659 |
| PROVISIONES PARA CREDITOS DIRECTOS | 20 693 |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 1 395 966 |
| INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 700 171 |
| Ingresos por Créditos Indirectos | 7 799 |
| Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | 3 288 |
| Ingresos Diversos | 689 084 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 170 775 |
| Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | 14 |
| Gastos Diversos | 170 761 |
| MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 1 925 362 |
| RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF) | 26 875 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | (35 000) |
| Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio | 61 864 |
| Otros | 11 |
| MARGEN OPERACIONAL | 1 952 237 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 886 109 |
| Gastos de Personal y Directorio | 512 245 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | 310 061 |
| Impuestos y Contribuciones | 63 803 |
| DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 71 957 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 994 171 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 71 957 |
| VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES | 23 080 |
| Provisiones para Créditos Indirectos | (2 064) |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | 3 146 |
| Provisión para Litigios y Demandas | 21 937 |
| Otras Provisiones | 61 |
| RESULTADO DE OPERACIÓN | 971 091 |
| | 971 091 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 172 824 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO RENTA | 1 143 915 |
| IMPUESTO A LA RENTA | (208 848) |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 935 067 |

Anexo 5. Encuesta trabajadores del Banco

CUESTIONARIO

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2 Celendín con la finalidad de analizar la influencia de la implementación de agentes corresponsales sobre la rentabilidad del Banco de la Nación.

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) aquella respuesta que crea conveniente. Recuerde su opinión es totalmente anónima y no hay respuesta ni buenas ni malas ya que son solo opiniones.

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1.1. Sexo:

Hombre

Mujer

1.1. Edad:

Menos de 25 años

Entre 25 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Entre 46 y 55 años

Más de 55 años

1.2. ¿Cuál es su condición laboral?

Contratado laboral fijo

Contratado laboral eventual

1.3. Tiempo trabajado en el Banco

Menos de 2 años

Entre 2 y 5 años

Entre 6 y 9 años

Más de 10 años

Más de 15 años

II. CONDICIONES PERSONALES

2.1. ¿Llega puntualmente a su trabajo

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.2. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.3. ¿Propone ideas para mejorar el servicio del Banco?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.4. ¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.5. ¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.6. ¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.7. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.8. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

III. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

3.1. Cuando llega al Banco, ¿comienza a trabajar inmediatamente?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

3.2. ¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

3.3. ¿Comete muchos errores en su trabajo?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

3.4. ¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

3.5. ¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IV. PERCEPCIÓN SOBRE LOS AGENTES CORRESPONSALES

4.1. ¿Los Agentes corresponsales brindan un buen servicio a los usuarios?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.2. ¿Cuándo tiene un problema, los Agentes corresponsales muestran interés en resolverlo?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.3. ¿Los Agentes corresponsales mantienen informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.4. ¿El personal de los Agentes corresponsales brindan un servicio rápido?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.5. ¿El comportamiento del personal de los Agentes corresponsales infunden confianza en los usuarios?
Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.6. ¿Los Agentes corresponsales poseen personal que le dan atención personalizada a los usuarios?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.7. ¿Los Agentes corresponsales bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno para atender a los usuarios?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.8. ¿Los horarios de operación de los Agentes corresponsales son convenientes para todos sus usuarios?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.9. ¿Los Agentes corresponsales realizan correctamente las operaciones que brinda el Banco?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4.10. ¿Ha recibido alguna queja de los usuarios respecto al servicio de los Agentes corresponsales?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

Anexo 6. Encuesta agentes corresponsales

CUESTIONARIO

El presente cuestionario está dirigido a los responsables de los Agentes corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 2 Celendín con la finalidad de analizar la influencia de estos sobre la rentabilidad del Banco de la Nación.

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) aquella respuesta que crea conveniente. Recuerde su opinión es totalmente anónima y no hay respuesta ni buenas ni malas ya que son solo opiniones.

V. INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

1.2. Tipo de establecimiento:

- Bodega
 Botica
 Librería
 Veterinaria
 Otro, especifica.....

1.4. Inicio de operaciones:

Año

1.5. Número de clientes

- Menos de 20 clientes diarios
 Entre 21 y 40 clientes diarios
 Entre 41 y 60 clientes diarios
 Entre 61 y 80 clientes diarios
 Más de 100 clientes diarios

1.6. Motivación para Agente corresponsal

- Prestigio
 Oportunidad
 Decisión de cadena
 Otro, especificar.....

VI. CIRCUNSTANCIAS DEL SERVICIO

6.1. ¿Considera que el brindar los servicios de corresponsalía es sencillo?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.2. ¿Dispone de tecnologías que facilita prestar los servicios de corresponsalía?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.3. ¿Brinda oportunamente los servicios de corresponsalía a los usuarios?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.4. ¿Tiene conocimiento para absolver las consultas de los usuarios del Agente?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.5. ¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Amable y cortés?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.6. ¿Brinda información sobre los servicios del Multired?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.7. ¿Brinda la seguridad en las operaciones de los clientes?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.8. ¿Ha tenido dificultades de cobertura de caja?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.9. ¿El Multired incrementa las visitas de clientes a su negocio?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.10. ¿Propone ideas para mejorar los servicios del Agente Multired?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.11. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas como Agente corresponsal?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.12. ¿Resuelve los problemas relacionados con los servicios del Agente Multired?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.13. ¿Brinda los servicios de corresponsalía sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.14. ¿Gracias a su trabajo, los usuarios del Agente Multired reciben un buen servicio?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.15. ¿Cuándo tiene un problema, muestran interés en resolverlo?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.16. ¿Mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

6.17. ¿Su comportamiento infunde confianza en los usuarios del Agente Multired?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

Anexo 7. Tablas de frecuencia, encuesta trabajadores del banco

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Hombre | 4 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Mujer | 4 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es su edad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Entre 25 y 35 años | 5 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Entre 36 y 45 años | 2 | 25,0 | 25,0 | 87,5 |
| | Más de 55 años | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es us condición laboral?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Contratado laboral fijo | 6 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Contratado laboral eventual | 2 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuántos años lleva trabajando en el Banco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Menos de 2 años | 1 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| | Entre 2 y 5 años | 4 | 50,0 | 50,0 | 62,5 |
| | Entre 6 y 9 años | 2 | 25,0 | 25,0 | 87,5 |
| | Más de 9 años | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Llega puntualmente a su trabajo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Tiene dificultades para desarrollar su trabajo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 3 | 37,5 | 37,5 | 37,5 |
| | Nunca | 5 | 62,5 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Propone ideas para mejorar el servicio del Banco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se los indiquen?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 7 | 87,5 | 87,5 | 87,5 |
| | Casi siempre | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Persiste hasta que alcanza la meta final?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 4 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Casi siempre | 4 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

Cuando llega al Banco, ¿comienza a trabajar inmediatamente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 4 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Casi siempre | 4 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | Casi siempre | 3 | 37,5 | 37,5 | 62,5 |
| | A veces | 2 | 25,0 | 25,0 | 87,5 |
| | Nunca | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Comete muchos errores en su trabajo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 4 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Nunca | 4 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 7 | 87,5 | 87,5 | 87,5 |
| | Casi siempre | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los agentes corresponsales brindan un buen servicio a los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 6 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Casi siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuándo tienen un problema, los agentes corresponsales muestran interés en resolverlo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 6 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Casi siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los agentes corresponsales mantienen informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 5 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Casi siempre | 3 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿El personal de los agentes corresponsales brindan un servicio rápido?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 6 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Casi siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿El comportamiento del personal de los agentes corresponsales infunden confianza en los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 6 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Casi siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los agentes corresponsales poseen personal que le dan atención personalizada a los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 5 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Casi siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 87,5 |
| | A veces | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los agentes corresponsales bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto modernos para atender a los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 4 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Casi siempre | 3 | 37,5 | 37,5 | 87,5 |
| | A veces | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los horarios de operación de los agentes corresponsales son convenientes para todos los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 5 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Casi siempre | 2 | 25,0 | 25,0 | 87,5 |
| | A veces | 1 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los agentes corresponsales realizan correctamente las operaciones que brinda el Banco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Ha recibido alguna queja de los usuarios respecto al servicio de los agentes corresponsales?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces | 2 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | Casi nunca | 3 | 37,5 | 37,5 | 62,5 |
| | Nunca | 3 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 100,0 | 100,0 | |

Anexo 8. Tablas de frecuencia, agentes corresponsales

Tipo de establecimiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bodega | 10 | 58,8 | 58,8 | 58,8 |
| | Botica | 5 | 29,4 | 29,4 | 88,2 |
| | Otro | 2 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

Inicio de operaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2012 | 3 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| | 2013 | 4 | 23,5 | 23,5 | 41,2 |
| | 2014 | 5 | 29,4 | 29,4 | 70,6 |
| | 2016 | 2 | 11,8 | 11,8 | 82,4 |
| | 2017 | 3 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

Número de clientes diarios

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Entre 41 y 60 clientes | 3 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| | Entre 61 y 80 clientes | 11 | 64,7 | 64,7 | 82,4 |
| | Más de 100 clientes | 3 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

Motivación para ser Agente corresponsal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Prestigio | 9 | 52,9 | 52,9 | 52,9 |
| | Oportunidad | 6 | 35,3 | 35,3 | 88,2 |
| | Otro | 2 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Considera que el brindar los servicios de corresponsalia es sencillo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 10 | 58,8 | 58,8 | 58,8 |
| | Casi siempre | 7 | 41,2 | 41,2 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Dispone de tecnologías que facilita prestar los servicios de corresponsalia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 14 | 82,4 | 82,4 | 82,4 |
| | Casi siempre | 3 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Brinda oportunamente los servicios de corresponsalia a los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 12 | 70,6 | 70,6 | 70,6 |
| | Casi siempre | 5 | 29,4 | 29,4 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Tiene conocimiento para absolver las consultas de los usuarios del Agente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 11 | 64,7 | 64,7 | 64,7 |
| | Casi siempre | 6 | 35,3 | 35,3 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Amable y cortés?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 17 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Brinda información sobre los servicios del Agente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 11 | 64,7 | 64,7 | 64,7 |
| | Casi siempre | 1 | 5,9 | 5,9 | 70,6 |
| | A veces | 4 | 23,5 | 23,5 | 94,1 |
| | Casi nunca | 1 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Brinda seguridad en las operaciones de los usuarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 17 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Ha tenido dificultades de cobertura de caja?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi siempre | 1 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | A veces | 2 | 11,8 | 11,8 | 17,6 |
| | Casi nunca | 9 | 52,9 | 52,9 | 70,6 |
| | Nunca | 5 | 29,4 | 29,4 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿El Multired incrementa las visitas de clientes a su negocio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 9 | 52,9 | 52,9 | 52,9 |
| | Casi siempre | 5 | 29,4 | 29,4 | 82,4 |
| | A veces | 3 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Propone ideas para mejorar los servicios del Agente Multired?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 3 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| | Casi siempre | 2 | 11,8 | 11,8 | 29,4 |
| | A veces | 9 | 52,9 | 52,9 | 82,4 |
| | Casi nunca | 3 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas como Agente corresponsal?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 17 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Resuelve problemas relacionados con los servicios del Agente Multired?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 11 | 64,7 | 64,7 | 64,7 |
| | Casi siempre | 6 | 35,3 | 35,3 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Brinda los servicios de corresponsalía sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 9 | 52,9 | 52,9 | 52,9 |
| | Casi siempre | 7 | 41,2 | 41,2 | 94,1 |
| | A veces | 1 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Gracias a su trabajo, los usuarios del Agente Multired reciben un buen trato?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 14 | 82,4 | 82,4 | 82,4 |
| | Casi siempre | 3 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuándo tiene un problema, muestra interés en resolverlo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 17 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 15 | 88,2 | 88,2 | 88,2 |
| | Casi siempre | 1 | 5,9 | 5,9 | 94,1 |
| | A veces | 1 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

¿Su comportamiento infunde confianza en los usuarios del Agente Multired?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 17 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |