



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HERÍQUEZ UREÑA
VICERRECTORIA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA
Escuela de Postgrado

TEMA

**ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD ENTRE SUBAGENTES BANCARIOS Y
CAJEROS AUTOMÁTICOS, DE UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN
FINANCIERA EN SANTO DOMINGO, 2021**

SUSTENTANTES

**AYLING CAROLINA LARANCIENT REYES
CAROLINA MASSIEL DÍAZ MARTÍNEZ**

**Para la obtención del grado de
Magister en la Maestría en Administración de Negocios**

ASESORES

**DR. ENRIQUE CAMBIER
SÓCRATES ROBERTO GRACIANO**

**SANTO DOMINGO, D.N., REPÚBLICA DOMINICANA,
JUNIO, 2022**

**Análisis de Factibilidad entre Subagentes Bancarios y Cajeros Automáticos,
de una Entidad de Intermediación Financiera en Santo Domingo, 2021**

Carta de Autorización de Presentación Tesis

Dr. Enrique Ernesto Cambier Marmolejos y Sócrates Roberto Graciano, asesores, de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hace constar que la Tesis titulada Análisis de Factibilidad entre Subagentes Bancarios y Cajeros Automáticos, de una Entidad de Intermediación Financiera en Santo Domingo, 2021, realizada bajo nuestra asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

Por todo ello, manifestamos nuestro acuerdo para que sea autorizada su presentación.



Dr. Enrique Ernesto Cambier Marmolejos

3 de junio del año 2022



Sócrates Roberto Graciano

3 de junio del año 2022

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la Presentación de la Tesis de Maestría de acuerdo con Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Carolina Massiel Díaz Martínez, portadora de la cédula de identidad No. 402-2471576-9 y Ayling Carolina Larancuent Reyes, portadora de la cédula de identidad No. 402-00625201-7, declaramos: Ser las autoras de la tesis que lleva por título Análisis de Factibilidad entre Subagentes Bancarios y Cajeros Automáticos, de una Entidad de Intermediación Financiera, asesorada por el Dr. Enrique Ernesto Cambier Marmolejos y Sócrates Roberto Graciano, quienes presentaron a la Escuela de Graduados, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneramos la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Carolina Massiel Díaz Martínez

Ayling Carolina Larancuent Reyes

Santo Domingo de Guzmán, DN., República Dominicana,

El día, 3 del mes de junio, del año, 2022

Agradecimientos

A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña por su labor como institución por crear las bases a largo de la maestría de Administración de Negocios y forjarnos como profesionales.

Le agradecemos especialmente a nuestros asesores Dr. Ernesto Cambier y Sócrates Roberto Graciano por su paciencia, disposición a trabajar y por brindarnos sus ideas que aportaron en el desarrollo de esta tesis.

Al cuerpo docente por su profesionalidad y entrega en el proceso de cada una de las materias impartidas y el contenido de valor presentado. Gracias por su entrega en esta gran labor de enseñanza.

A nuestros compañeros de maestría, por enriquecer nuestros conocimientos con sus experiencias laborales y personales que nos ayudaron a enriquecernos mutuamente y compartir casos que nos han servido de ejemplos para nuestra gestión laboral.

Dedicatoria

A Dios, por acompañarme a lo largo de este trayecto. Por depositar su confianza en mí y por su amor infinito.

A mi compañera de tesis que, con su tiempo, dedicación y sus conocimientos tanto personal como profesional ha podido la terminación del presente trabajo, y que en mí ha sido un grato honor tenerla como compañera desde siempre.

A mis padres, Ramón Mueses y Jacqueline Coste quienes me dan la fortaleza de seguir adelante y por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi esposo, Wilonel Paredes que con su constante entusiasmo, amor y apoyo condicional ha sido para mí un soporte que me brinda las energías de seguir educándome profesionalmente para llegar a las metas que me establezca.

A mis compañeros de trabajo y amigos, que han ayudado con la retroalimentación de información y apoyo al realizar este grandioso trabajo de postgrado.

A los asesores de la tesis, que con sus sabiduría y experiencia han permitido el desarrollo de este trabajo y han aportado en mis conocimientos favorables para mi vida personal y profesional.

Ayling Larancuent

Dedicatoria

A Dios, gracias por darme la fortaleza de seguir adelante a pesar de las adversidades. Por tu infinito amor y bondad, por permitirme llegar a este momento y haberme dado fe, fortaleza, salud y esperanza para lograr mis metas.

A mi esposo, Félix Díaz por acompañarme y brindarme su apoyo en este paso tan importante para mí crecimiento profesional y personal.

A mis Padres, por ser el mejor ejemplo que seguir en la vida. Gracias por tener fe en mí, por apoyarme, guiarme y enseñarme los valores que poseo hoy.

Carolina Díaz

Tabla de Contenido

Carta de Autorización de Presentación Tesis.....	2
Declaración de Autor de Obra Intelectual Original	3
Agradecimientos	4
Dedicatoria.....	5
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Parte 1, Marco Introductorio.....	14
Introducción	14
Capítulo 1, Presentación del Problema	16
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Delimitación del Problema	18
1.3 Objetivo general y específico.....	18
Parte 2, Marco Teórico	19
Capítulo 2, Análisis Situacional de Cajeros Automáticos y Subagentes bancarios.....	19
2.1 Análisis Situacional	19
2.2 Subagentes Bancarios	20
2.3 Normativa de los Subagentes Bancarios.....	21
2.4 Marco Internacional.....	22
2.5 Esquema operativo.....	24
2.6 Operaciones y servicios	25
2.7 Funcionamiento de las transacciones.....	26
2.8 Cajeros Automáticos	27
2.9 Tipos de transacciones	28
2.10 Normativa de los Cajeros Automáticos	29
2.11 Alcance y ámbito de aplicación	30
Capítulo 3, Requerimientos técnicos de los cajeros automáticos y subagentes bancarios	31
3.1 Requerimientos técnicos generales.....	31
3.2 Selección de maquinaria y equipos.....	32
3.3 Selección del personal.....	32
3.4 Especificaciones Técnicas del Cajero Automático.....	33
3.5 Especificaciones Técnicas de los Subagentes Bancarios.....	34
Capítulo 4, Estudio de Factibilidad Económica.....	35
4.1 Concepto	35
4.2 Etapas del Estudio de Factibilidad Económica.....	35
4.3 Aspectos Económicos	38
Parte 3, Marco Metodológico	40

Capítulo 5, Metodología de la Investigación	40
5.1 Perspectiva metodológica	40
5.2 Tipo de investigación	40
5.3 Diseño de la investigación	42
5.4 Objetivos de la investigación	43
5.5 Fases del Proceso de la Investigación	43
5.6 Determinación de las variables	45
5.7 Población y muestra	46
5.8 Instrumentos y técnicas utilizados	48
Parte 4, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones	50
Capítulo 6, Resultados y Análisis	50
6.1 Resultados y Análisis	50
Capítulo 7, Conclusiones y Recomendaciones	78
7.1 Conclusión por objetivos	78
7.2 Recomendaciones	94
Parte 5, Referencias	96
Parte 6, Anexos	99
Anexo 1. Encuesta de preferencia	99
Anexo 2. Instructivo de Aplicación de Reglamento de Subagente Bancario	104
Anexo 3. Cotización de instalación de cajeros automáticos	105
Anexo 4. Instructivo de Tercerización	106
Anexo 5. Subagentes bancarios por entidad financiera a septiembre 2021	107
Anexo 6. Transacciones de los subagentes bancarios por provincia a septiembre 2021	108
Anexo 7. Especificaciones Técnicas del Cajero Automático	109
Anexo 8. Transacciones Mensuales del Cajero Automático	110

Lista de Tablas

Tabla 1. Especificaciones técnicas Subagentes Bancarios.	34
Tabla 2. Distribución de la muestra por sector.	47
Tabla 3. Distribución de la población por preferencia.....	51
Tabla 4. Distribución de la población por edad	52
Tabla 5. Distribución de la población por nivel académico.....	53
Tabla 6. Distribución por sector de la población de transacciones bancarias.....	55
Tabla 7. Distribución por Frecuencia de Realizar Transacciones Bancarias.....	56
Tabla 8. Distribución por Frecuencia de Realizar Transacciones Bancarias.....	57
Tabla 9. Distribución de preferencia al utilizar cajeros automáticos.....	59
Tabla 10. Distribución de nivel de satisfacción del servicio	60
Tabla 11. Distribución por ubicación donde se realiza transacciones bancarias	62
Tabla 12. Recomendación para la Instalación de cajeros Automáticos.....	63
Tabla 13. Distribución de nivel de satisfacción del servicio	65
Tabla 14. Distribución de preferencia a instalar más cajeros automáticos en Distrito Nacional..	66
Tabla 15. Frecuencia de realizar transacciones en los subagentes bancarios	67
Tabla 16. Preferencia de sector de realizar transacciones.....	69
Tabla 17. Preferencia de uso de subagentes bancarios	70
Tabla 18. Transacciones de Subagentes Bancarios.....	72
Tabla 19. Preferencia al utilizar subagentes bancarios	73
Tabla 20. Nivel de satisfacción al utilizar subagentes bancarios.....	75
Tabla 21. Nuevos servicios de Subagentes Bancarios.....	76
Tabla 22. Inversión Inicial Cajero Automático.....	82
Tabla 23. Datos de Crédito Financiado Inversión Inicial Cajero Automático.....	83

Tabla 24. Amortización del Crédito Financiado Inversión Inicial Cajero Automático	84
Tabla 25. Transacciones Anuales y Beneficios de Cajeros Automáticos	86
Tabla 26. Costos de Operación Cajero Automático.....	86
Tabla 27. Flujo de Caja de Cajero Automático.....	87
Tabla 28. Inversión inicial Subagente Bancario	90
Tabla 29. Costo de Operación Anual de Subagente Bancario	90
Tabla 30. Transacciones Anuales y Beneficios de Subagente Bancario	91
Tabla 31. Flujo de Caja de Subagente Bancario	92

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa del Distrito Nacional	16
Figura 2. Etapas del proceso de Subagente Bancario	27
Figura 3. Distribución de la población por preferencia de canales bancarios.	51
Figura 4. Distribución de la población por edad.....	53
Figura 5. Distribución de la población por nivel académico	54
Figura 6. Distribución por Sector que Realiza Transacciones Bancarias en Cajeros Automáticos	55
Figura 7. Distribución por frecuencia de transacciones por cajeros automáticos.....	57
Figura 8. Transacciones cajeros automáticos.....	57
Figura 9. Distribución de preferencia de cajeros automáticos	59
Figura 10. Distribución de nivel de satisfacción del servicio al utilizar cajeros automáticos	61
Figura 11. Distribución de ubicación donde se realiza transacciones bancarias	62
Figura 12. Recomendación de instalación de cajeros automáticos.....	63
Figura 13. Nivel de satisfacción de servicio de cajeros automáticos.....	65
Figura 14. Preferencia de instalación de cajeros automáticos	67
Figura 15. Frecuencia de transacciones de subagentes bancarios.....	68
Figura 16. Preferencia de sector de subagentes bancarios	69
Figura 17. Preferencia de uso de subagentes bancarios	70
Figura 18. Transacciones de Subagentes Bancarios	72
Figura 19. Preferencia de uso de subagentes bancarios	74
Figura 20. Nivel de satisfacción de Subagentes bancarios	75
Figura 21. Nuevos servicios de Subagentes Bancarios.....	76

Resumen

Las Entidades de Intermediación Financiera de la República Dominicana han diseñado herramientas que facilitan y permiten tener al cliente un mayor acceso a los productos y servicios que estos ofrecen, del mismo modo los han educado para que conozcan los beneficios que pueden obtener a través de los cajeros automáticos y subagentes bancarios, posibilitando que un mayor número de personas tengan acceso a estos productos.

Para fines del desarrollo de esta investigación, se emplearon herramientas cualitativas y cuantitativas de recolección de información, entrevistas al personal de la institución, entrevistas a 383 personas residentes en Santo Domingo, República Dominicana y se analizó datos proporcionados por la entidad con la finalidad de evaluar la información necesaria para lograr los objetivos.

El objetivo fundamental de la investigación fue determinar la preferencia del cliente entre las herramientas bancarias de mayor uso, los requerimientos técnicos y explicar cuál es la factibilidad económica de ambas herramientas.

Se determinó que los clientes prefieren el uso de los cajeros automáticos, sin embargo, esta herramienta bancaria amerita más inversión que los subagentes bancarios. En adición, la mayor parte de los usuarios encuestado les gustaría que se otorgue seguridad e iluminación en las áreas donde se encuentran ubicados.

Palabras Claves: banco, finanzas, mercado financiero.

Abstract

The Financial Intermediation Entities of the Dominican Republic have designed tools that facilitate and allow the client to have greater access to the products and services they offer, in the same way they have educated them so that they know the benefits they can obtain through ATMs. ATMs and bank sub-agents, allowing a greater number of people to have access to these products.

For the development of this research, qualitative and quantitative data collection tools were used, interviews with the institution's staff, interviews with 383 people residing in Santo Domingo, Dominican Republic, and data provided by the entity was analyzed to evaluate the information necessary to achieve the objectives.

The fundamental objective of the research was to determine the client's preference between the most used banking tools, the technical requirements and to explain the economic feasibility of both tools.

It was determined that customers prefer the use of ATMs, however, this banking tool deserves more investment than bank sub-agents. Additionally, most of the users surveyed would like security and lighting to be provided in the areas where they are located.

Keywords: bank, finance, financial market.

Parte 1, Marco Introductorio

Introducción

En la República Dominicana, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) han logrado facilitar el acceso de los productos y servicios a los clientes, procurando educarlos con la utilización de las facilidades financieras. La Junta Monetaria, Superintendencia de Bancos (SB) y el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) han puesto en marcha la inclusión financiera en el país, donde, este ha implementado una estrategia, que permite al país ser parte del conjunto de naciones que promueven la consolidación de un sistema financiero más inclusivo, abierto, accesible y transparente. Esto abarca tener una educación ahorrativa y de provisión de servicios financieros de calidad, a la regulación de nuevos actores administradores de proveedores de instrumentos de pagos electrónicos, el uso de las cuentas de nómina, y un mejor aprovechamiento de las remesas enviadas por dominicanos residentes en el exterior, entre otros.

Estas iniciativas ayudan al acercamiento de los servicios a la población dominicana mediante políticas dictadas por los entes reguladores, donde las Entidades de Intermediación Financiera han asumido y se han apoyado de los avances tecnológicos que facilitan al sistema financiero obtener dicho acercamiento. Un ejemplo de estos, son los Subagentes Bancarios, que son establecimientos comerciales (farmacias, hoteles, supermercados, ferreterías, entre otros) o personas físicas contratados para ofrecer servicios financieros a nombre y por cuenta de la Entidad de Intermediación Financiera. Asimismo, permite que estos socios puedan estar establecidos en sectores o localidades con poca presencia de instituciones financieras, ayudando a que la EIF asociada obtener incremento en la cartera de clientes y ahorros en gastos operacionales.

Muestra del beneficio a la integración social y la bancarización de los dominicanos con los Subagentes Bancarios en el país, es el incremento de puestos de atención de usuarios de servicios financieros en el año 2020, de un nueve por ciento (9%) comparando la información con el año anterior (2019). (Superintendencia de Bancos, 2021)

Otro ejemplo, son los Cajeros Automáticos, que apoyados de la tecnología y los sistemas de información funcionan como autoservicio hacia el usuario, donde este puede realizar diversas transacciones (retiro de efectivo, recepción de depósitos, consultas de estado de cuentas, entre otros) desde un equipo electrónico, utilizando un número de identificación personal (PIN sus siglas en inglés, Personal Identification Number) desde una tarjeta de crédito o débito. Según la información pública del Banco Central de la República Dominicana, en el año 2020 las Entidades de Intermediación Financiera colocaron un total 3,291 cajeros automáticos en el país, teniendo consigo un aumento de 226 unidades en el año 2021.

El avance acelerado y sustancioso que han tenido la utilización de las facilidades financieras en el país despiertan la tecla de la curiosidad de los interesados en búsqueda del entendimiento del interés preferencial de los clientes sobre alguna opción particular, así como características técnicas y la factibilidad económica que generan. A través de este análisis se estará aportando información detallada de estos recursos financieros y sistemas mediante una muestra representativa de un sector de la República Dominicana.

Capítulo 1, Presentación del Problema

1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo con el crecimiento proyectado por la Intermediación Financiera para el año 2021, se ha visto en la necesidad de implementar nuevas soluciones para posicionar sus productos y servicios en nuevos sectores que presente menor cantidad de clientes del Municipio de Distrito Nacional de la Provincia Santo Domingo. Esto es con el objetivo de tener presencia en puntos estratégicos y otorgar facilidad de acceso a los clientes existentes y futuros clientes podrán realizar operaciones bancarias. La Entidad cuenta con 33,986 clientes de los cuales 4,425 pertenecen al Sector La Julia, 3,836 al Sector Piantini, 4,157 al Sector Ensanche Naco, 3,820 al Sector Ensanche Julieta, 4,269 al Sector Mirador Sur, 3,870 al Sector Paraíso, 3,694 al Sector Los Restauradores y 2,713 al Sector Altos de Ahorro Hondo, 1,376 al Sector Nuevo Arroyo Hondo, 872 al Sector Gazcue y 954 al Sector Los Ríos.; cada sector cuenta con una sucursal y un cajero automático, menos Los Sectores Altos de Ahorro Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos.

Figura 1.

Mapa del Distrito Nacional.

Fuente: Servicio Geológico Nacional.



En este contexto se puede observar que la EIF se ve en la necesidad de ampliar el posicionamiento en los sectores de Altos de Arroyo Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos ya que presentan menor cantidad de clientes y no poseen ni sucursales ni cajeros automáticos. Este problema que presenta actualmente la Entidad ha traído como consecuencia la insatisfacción de los clientes residentes en dicho sectores y niveles bajos de ingresos para la institución. Esto es debido a la falta de presencia de servicios, donde los lugareños deben trasladarse a las demás sucursales para poder satisfacer las necesidades de transacciones bancarias.

Por otra parte, esta falta de presencia en los sectores Altos de Arroyo Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos ha tenido un efecto inmediato en la pérdida de competitividad. Los cajeros automáticos como los subagentes bancarios son unas estrategias de las instituciones financieras para captar una mayor porción del mercado, porque a través de ellos se atrae nuevos clientes a la entidad, por la razón de facilidad y cercanía de los servicios del Banco. Existe la disyuntiva de cuál es la herramienta bancaria más factible para mantener y

captar a nuevos segmentos del mercado. Esto quiere decir que se deberá implementar estrategias como la toma de decisiones, aspectos logísticos y otras herramientas que ayuden a contrarrestar la problemática para mejorar en la competitividad del mercado.

1.2 Delimitación del Problema

Esta es una investigación la cual se desarrolla en la factibilidad entre subagente bancario y cajeros automáticos de una entidad de intermediación financiera en el Distrito Nacional de la provincia de Santo Domingo en el año 2021, la cual se omite su nombre a requerimiento de su administración.

1.3 Objetivo general y específico

1.3.1 Objetivo General

Analizar la factibilidad entre subagente bancario y cajeros automáticos, de una entidad de intermediación financiera en Santo Domingo, Distrito Nacional, 2021.

1.3.2 Objetivo Específico

Determinar la preferencia del cliente entre los cajeros automáticos y subagentes bancarios.

Determinar los requerimientos técnicos para la instalación de los de los cajeros automáticos y subagentes bancarios.

Explicar la elaboración de la propuesta del estudio de factibilidad económica de la instalación de los cajeros automáticos y subagentes bancarios de la entidad de intermediación financiera.

Parte 2, Marco Teórico

Capítulo 2, Análisis Situacional de Cajeros Automáticos y Subagentes bancarios

2.1 Análisis Situacional

El análisis situacional se define como un proceso metodológico que ayuda a generar, a través de la participación de la sociedad, análisis, información e intervención, lo que sucede en la realidad. En el desarrollo de este análisis se realizan actividades que posibilitan construir conclusiones para la resolución de los problemas, el objetivo es ver rápidamente el medio en que se desarrolla el problema para identificar las consecuencias prácticas de una investigación. Además, este análisis permite ver una versión más simple para analizar la información y validar la factibilidad de un proyecto.

El diagnóstico situacional de la empresa debe tomar como base sus responsabilidades de planificación, organización, ejecución y control de sus actividades, así como, el énfasis que se ha hecho en el proceso de toma de decisiones de los directivos de la empresa y sus resultados, efectuar un análisis profundo a sus procesos de control y evaluación de la calidad de sus servicios o productos. (Taípe, 2015)

Como bien mencionan los autores anteriormente citados, el análisis situacional permite visualizar de manera rápida los comportamientos del objeto estudiado porque parte de las conductas con base a la identificación de las oportunidades y las metas que se deben llevar a cabo para mejorar el problema identificado. Este método lleva a la aplicación de procedimiento adecuado para verificar lo que está ocurriendo cuando se enfrentan a dificultades y se determina por dónde empezar y establecer prioridades de resolución identificando la preferencia del cliente. Por el cambio constante que llevan las empresas se deben identificar cual es la solución que

deben implementar para enfrentar los problemas y crisis que día a día se generan para darle al cliente un mejor servicio y producto y llegar de forma rápida y sencilla a cada necesidad bancaria.

2.2 Subagentes Bancarios

Para dar lugar en la República Dominicana a los subagentes bancarios las Autoridades Monetarias y Financieras en conjunto con los bancos dominicanos trabajaron en el diseño e implementación de una Estrategia Integral de Inclusión Financiera para la puesta en marcha de esta figura de corresponsales bancarios. Con el objetivo de que una amplia gama de establecimientos como farmacias, ferreterías, colmados, entre otros, puedan ofrecer servicios financieros, estos establecimientos debiendo cumplir con las autorizaciones pertinentes de los Bancos Múltiples, Asociaciones de Ahorros y Préstamos o de los Bancos de Ahorro y Crédito, para estos establecimientos brindar a las personas servicios de transacciones financieras tales como depósito, retiro, transferencias y pagos de servicios.

Los Subagentes Bancarios son personas físicas o jurídicas que ejercen actividades comerciales, las cuales son contratadas por las entidades de intermediación financiera para realizar operaciones permitidas, a nombre y por cuenta de éstas, y prestar los servicios financieros, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Subagente Bancario. Los subagentes bancarios representan un nuevo canal de distribución de los productos y servicios financieros, a través de pequeños negocios como farmacias, colmados, ferreterías, supermercados, entre otros tipos de establecimientos. (Álvarez, 2016)

Los subagentes bancarios surgen bajo la necesidad de dar soluciones bancarias a los clientes en diferentes establecimientos cerca de sus hogares y trabajos para así no incumplir con los pagos de sus servicios financieros y además tener la oportunidad de retirar efectivo sin tener

que trasladarse a los bancos, desde sus inicios la figura de subagentes bancarios ha sido una herramienta eficaz para incrementar la inclusión financiera de la población.

Dentro de las ventajas del subagente se encuentran; desde el punto de vista de los usuarios, la facilidad para realizar transacciones (pagos y depósitos las más comunes) sin necesidad de trasladarse a una sucursal bancaria, ahorrando tiempo y costos de transporte. Desde el punto de vista de las entidades, les permite expandir su red de atención al usuario a un bajo costo. Para los comercios, la figura significa un potencial aumento en sus ingresos. (Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, 2021)

Los subagentes bancarios en la República Dominicana está presente en las 32 provincias del país con un total de 4,996 establecimientos para marzo del 2021, con una distribución de 2,007 en la zona metropolitana, 1652 en el Norte, 686 en el Sur y 651 en la zona Este gestionado por quince instituciones financieras, siendo líderes el Banco Popular Dominicano con 2,551 subagentes y el Banco de Reservas con 1754. Evidentemente esta nueva inclusión financiera se ha desarrollado desde sus inicios en el país. Dentro de los servicios que ofrecen los subagentes bancarios se encuentra deposito a cuenta de ahorros y corrientes, pagos de servicios, transferencia entre cuentas, pagos de tarjetas de créditos y préstamos, remesas y recargas telefónicas.

2.3 Normativa de los Subagentes Bancarios

El reglamento de los subagentes bancarios fue emitido el 14 de febrero del año 2013, por la Junta Monetaria y modificado a través de la CIRCULAR SB: No. 003/17 del 8 de marzo de 2017. Estableciendo un marco regulatorio específico de quienes pueden ser subagentes, que se puede hacer y que no, al igual que las responsabilidades de las entidades financieras y los negocios autorizados a ser subagente bancario.

El presente Instructivo establece los lineamientos mínimos que seguirán las Entidades de Intermediación Financiera (en lo adelante EIF) interesadas en utilizar los servicios de Subagentes Bancarios (en lo adelante SAB), así como los mecanismos y controles que observarán las EIF que opten por la tercerización de estos servicios, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Subagente Bancario. (Reglamento de Subagentes Bancarios, 2017, pág. 5)

2.3.1 Alcance y ámbito de aplicación

Su ámbito de aplicación contiene las entidades bancarias autorizadas a subcontratar servicios tercerizados “Las disposiciones contenidas en el presente Instructivo son aplicables a las EIF listadas más adelante y por vía de consecuencia, a las personas físicas o jurídicas que sean contratadas por las referidas entidades: Bancos Múltiples; Bancos de Ahorro y Crédito; Asociaciones de Ahorros y Préstamos; Personas físicas o jurídicas contratadas para fungir como Subagentes Bancarios; y, Otras entidades que la Junta Monetaria considere que deban ser incluidas.

El reglamento prevé el siguiente párrafo; Este Instructivo establece las formalidades que cumplirán las EIF para la solicitud de autorización a la Superintendencia de Bancos (en lo adelante SIB), a los fines de establecer Subagentes Bancarios, así como, la notificación de contratación de personas físicas y jurídicas, para su inscripción en el registro de Subagentes Bancarios de la SIB. De igual manera, establece los requerimientos de información a ser remitidos a la SIB. (2017, pág. 5)

2.4 Marco Internacional

El sector financiero en el país comenzó a ser más competitivo, gracias a los avances tecnológicos a nivel mundial, y planteamiento de estrategias al realizar las transacciones de

forma más rápida, por lo cual otra forma de poder realizar transacciones es mediante los “Corresponsales Bancarios”, que surgen por la necesidad de incorporar diferentes modelos financieros con el objetivo de llevar los servicios a sectores de bajos ingresos en localidades urbanas y lugares de difícil acceso para suplirles productos financieros con mayor facilidad y realizar a través de ellos las transacciones más comunes sin necesidad de trasladarse a sucursales bancarias.

El Subagente Bancario en Latinoamérica goza de larga data en otras naciones de América Latina como Perú, México, Ecuador, Colombia, Venezuela, Chile, Bolivia o Guatemala. El país pionero fue Brasil, donde los subagentes bancarios surgieron en 1973 y hoy en día superan los 150,000 establecimientos comerciales. En todos estos países, estos comercios se benefician de un mayor flujo de clientes, quienes, a su vez, acceden a productos financieros en lugares familiares y con horarios extendidos. Su proliferación ha reducido el uso de dinero físico, sustituido por transacciones electrónicas, lo cual repercute en la seguridad de los usuarios. (Grupo Popular, S.A, 2013)

Los corresponsales bancarios en Brasil surgen en 1973 cuando las entidades de intermediación financiera buscan reducir la cantidad de clientes en las sucursales, para el año 2000 es cuando este toma el crecimiento y el país se ve en la obligación de aprobar el marco regulatorio definiendo la cantidad de productos y las entidades quienes podían brindar este servicio. Después de Brasil los demás países latinoamericano empezaron sus actividades corresponsales, verificando la aceptación que tuvo el producto por los habitantes.

Luego de Brasil el país quien incursionó en este servicio fue Perú en el 2005 donde se modificó la ley General del Sistema Financiero para dar entrada a los subagentes bancarios, luego de este país incursionaron en la red de corresponsales bancarios los siguientes países

Colombia en 2006, Ecuador en el año 2008, y México para el año 2008. Para dar por concluido con los años de implementación de los corresponsales bancarios en Latinoamérica donde dieron inicio estos subagentes, esta figura tiene importancia en otras regiones de otros continentes.

Asia del Sur, con 82.5 corresponsales por cada 100,000 adultos; Oriente Medio y África del Norte, con 71.9; Asia Oriental y el Pacífico, con 40.2; Europa del Este y Asia Central, con 30.3; el mundo desarrollado, con 22.7; y África subsahariana, con 9.2 por cada 100,000 adultos. (BBVA Research, 2015)

2.5 Esquema operativo

En la actualidad los subagentes bancarios continúan siendo un canal novedoso para la sociedad, una gran parte de la población desconoce cuál es el funcionamiento y operación de estos, los pasos para funcionar como subagente son los siguientes; luego de que la SIB autoriza a un establecimiento como un subagente y asigna el código, las entidades de intermediación financiera capacitan al personal que trabajará en este nuevo punto corresponsal para facilitar que brinden un mejor servicio de acuerdo a los estándares de cada institución financiera. Luego la EIF subcontrata una empresa responsable de instalar los equipos y software que estará utilizando el nuevo punto de subagente, dentro de las instalaciones se utilizan los sistemas TPV, Terminal Punto de Venta, o en sus siglas en inglés POS (Point of Sale), para transaccionar las actividades de los clientes, adicional, se colocan las computadoras con el sistema transaccional y los Verifone para los retiros.

Luego de instalados los sistemas, la EIF deberá validar el funcionamiento y hacer las pruebas de lugar, cuando este en correcto, la institución procede a colocar los letreros para identificar el negocio como un subagente autorizado, el letrero contiene los servicios y transacciones que se pueden realizar en el corresponsal. Al subagente se apertura una cuenta

corriente, nombrada cuenta de garantía, se utiliza para registrar todas las transacciones que se realicen en el negocio.

Las entidades de intermediación financiera deberán reportar las operaciones y servicios que el o los subagente(s) Bancario(s) contratados realice(n) a nombre y por cuenta de éstas, conforme a las instrucciones para la remisión de operaciones establecidas en el “Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientado a la Supervisión Basada en Riesgos”. (Reglamento de Subagentes Bancarios, 2017, pág. 10)

Los requisitos y documentos para pertenecer a un subagente bancario son los siguientes: fotocopia del registro mercantil, certificación del Registro Nacional de Contribuyente (RNC), fotocopia de la cedula o pasaporte de los accionistas y del representante legal, fotocopia de los estatutos sociales y sus modificaciones, listado de los accionistas más recientes, documento que evidencie que el negocio ha estado operando por más de un año, esto puede ser dos facturas de pago de servicios o proveedores que permitan evidenciar doce meses de operación, estados financieros del último ejercicio contable, firmados por un contador público y documentos que evidencien la solvencia de los accionistas (copias de los estados de cuentas bancarias de los últimos 3 meses).

2.6 Operaciones y servicios

Según lo establecido en el Reglamento de los subagentes bancarios, los tipos de transacciones y servicios que los subagentes pueden brindar en sus instalaciones por cuenta de las instituciones financieras son: a) Los pagos de préstamos y tarjetas de créditos, al igual que pagos en efectivo o a través de sistemas de los servicios, impuestos, tasas u otros pagos; b) Envío y transferencia a nivel nacional; c) Depósitos en efectivo en cuentas de ahorros y corrientes propias o de otros clientes; d) Retiro de cuentas de ahorros, por el titular de la cuenta; e) Venta,

retiro y recarga de fondos de tarjetas pre pagadas; f) Remesas tanto envío como recepción; g) Tramitación de solicitud de productos y/o servicios; h) Consulta de cuentas; i) Reclamaciones de los productos o servicios.

Las operaciones que las entidades de intermediación financiera autorizadas pueden realizar, a través de Subagentes Bancarios, están limitadas a las que les están permitidas, de acuerdo con el tipo de entidad, en los Artículos 40, 42 y 75 de la Ley Monetaria y Financiera. (Reglamento de Subagentes Bancarios, 2017, p. 12)

Las operaciones que podrán realizar los Subagentes Bancarios no podrán exceder por cliente por día del límite que establezca la entidad de intermediación financiera, tomando en consideración la debida prevención del lavado de activos, según lo dispuesto en la Ley No.155-07 Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, de fecha 1 de junio del 2017. (Reglamento de Subagentes Bancarios, 2017, p. 13)

2.7 Funcionamiento de las transacciones

El funcionamiento de los subagentes bancarios se inicia desde que el cliente se dirige a unos de los puntos más cercanos o de preferencia y solicita el servicio que desea realizar, el personal encargado requiere al cliente el documento de identidad, digita este documento en el sistema y selecciona la cuenta a que se le realizará la transacción. Luego de que se realiza la transacción estos cambios el cliente lo puede visualizar en tiempo real desde su plataforma de la entidad financiera.

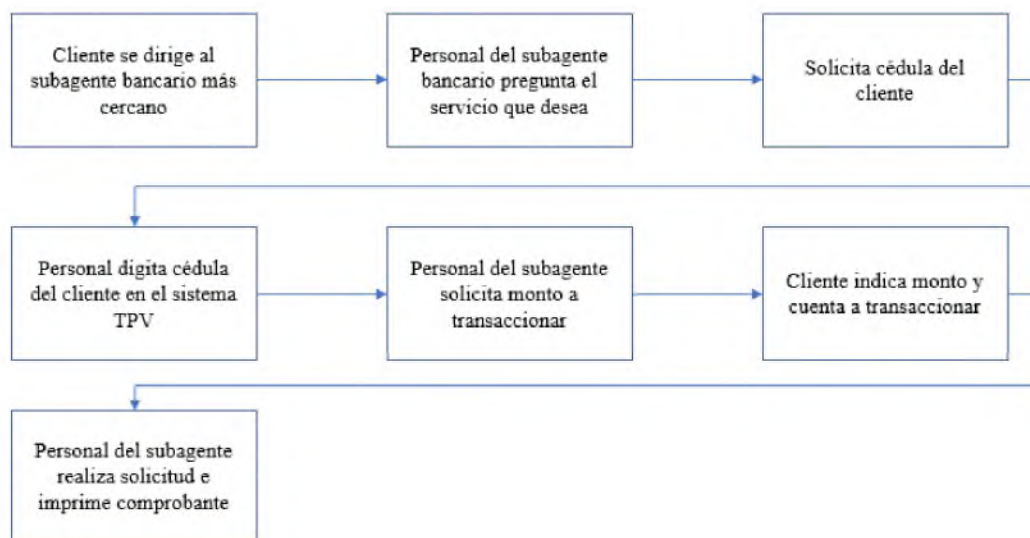
La figura de Subagentes Bancarios, los usuarios del Sistema Financiero pueden realizar de forma rápida y segura pagos en efectivo de préstamos y tarjetas de crédito, envío o recepción de transferencias dentro del territorio nacional, depósitos en efectivo en cuentas de ahorros o corrientes, retiros en efectivo de cuentas de ahorros, venta, recarga

y retiro de fondos asociados a tarjetas pre-pagadas, entre otras operaciones. (Asunción, 2018)

Figura 2.

Etapas del proceso de Subagente Bancario.

Fuente propia. Elaboración: Propia



2.8 Cajeros Automáticos

Los cajeros automáticos son máquinas que están equipadas con dispositivos electrónicos y electromagnéticos que permiten a todos los usuarios realizar diferentes tipos de transacciones entre sus cuentas, pagar diferentes tipos de servicios, retirar efectivo, consultar saldos, a través de una tarjeta de crédito o débito. Los cajeros automáticos deben contar con seguridad adecuadas para evitar crímenes a los usuarios, la entidad debe salvaguardar la identidad de los clientes, los cajeros proporcionan obligatoriamente comprobantes impresos de las operaciones de los clientes.

La idea de cajero automático se refiere a una máquina capaz de desarrollar ciertas funciones propias de un trabajador bancario a cargo de una caja. Para usar estos dispositivos, suele ser necesario introducir una tarjeta magnética junto a una clave que garantiza la seguridad del cliente, aunque algunas de las operaciones no requieren el uso de la tarjeta. Los cajeros automáticos, que también suelen denominarse ATM por la sigla que corresponde a la expresión de la lengua inglesa “Automated Teller Machine”, permiten realizar operaciones bancarias sin la intervención del personal de la entidad. Por lo general, ya que cuentan con una impresora, es posible obtener un documento impreso que deje constancia de la operación realizada. (Porto, 2016)

2.9 Tipos de transacciones

La tecnología orientada a las soluciones bancarias en los últimos años ha sufrido un despegue considerable, permeando e impactando así el crecimiento exponencial en el uso, confianza y acogida de los clientes de estos equipos como alternativa segura para el manejo del dinero. Las transacciones dentro del marco de los Cajeros Automáticos también han venido escalando en la incorporación versátil de diferentes opciones que facilitan y flexibilizan la ejecución de operaciones sin necesidad de acudir a las oficinas. Considerando que estas transacciones en la República Dominicana abarcaban inicialmente únicamente la extracción del dinero en efectivo de montos pequeños la evolución hasta la actualidad marca una revolución significativa.

ATM son las siglas en inglés que corresponden a cajero automático. Es una computadora especializada que le permite administrar su dinero de manera conveniente. Por ejemplo, casi todos los ATM le permiten retirar dinero, y muchos le permiten hacer depósitos. En algunos ATM, puede imprimir un estado de cuenta (un registro de la actividad o las

transacciones en su cuenta), verificar los saldos de sus cuentas (la cantidad de dinero que hay en sus cuentas en este momento), transferir dinero entre sus cuentas e incluso comprar sellos. Habitualmente puede acceder a la mayoría de los servicios en un ATM operado por su propio banco. (Cajero Automático (ATM), 2022)

En la actualidad los Cajeros Automáticos contienen tipos de transacciones capaces de realizarse el retiro de efectivo de cuentas de tipo ahorro/corriente o en su defecto como alternativa se ofrece el avance de efectivo desde las tarjetas de crédito, brindan la capacidad de hacer depósitos en efectivo a cuentas propias y de terceros incluyendo otras redes bancarias, se ofrece la actualización, obtención y cambio de claves de acceso a servicios bancarios así como la actualización de las tradicionales libretas de ahorro de papel. Otras transacciones incluidas en los Cajeros Automáticos están las recargas telefónicas dentro de los servicios de telecomunicación de amplio uso y manejo en el país, el envío de dinero al extranjero, el pago de los servicios públicos, y las consultas de balance para verificación del estado monetarios de las cuentas activas.

2.10 Normativa de los Cajeros Automáticos

En la República Dominicana el reglamento que rige los cajeros automáticos es el de sistema de pago electrónico, cajeros automáticos, fue emitido el 18 de diciembre del año 2014, por la Junta Monetaria y modificado a través de la resolución JM 210129-02 el 29 de enero de 2021. Este Reglamento tiene por objeto establecer el régimen jurídico y los procedimientos aplicables al Sistema de Pago y Liquidación de Valores de la República Dominicana (SIPARD), procurando la inmediatez y el buen fin del pago.

Este instructivo tiene por objeto establecer las normas, procedimientos operativos y condiciones tecnológicas que regularán a los administradores del sistema de pago de

liquidación de valores, las empresas de adquirencia o adquirentes los agregadores de pago y los administradores de una red de cajeros automáticos, así como los servicios de pago que estos provean. (Instructivo de Administradores de Sistema de Pagos, 2021, pág. 4)

2.11 Alcance y ámbito de aplicación

El reglamento de cajero automático tiene como objetivo establecer las condiciones de funcionamiento para garantizar el buen uso de los clientes y usuarios del sistema financiero, tomando en consideración las mejores prácticas de calidad y seguridad para la sociedad. El ámbito de aplicación del sistema está sujeto a las entidades de intermediación financiera que cuenten con la licencia para funcionar con entidad.

El reglamento prevé el siguiente párrafo: “las disposiciones contenidas en el presente instructivo, comprende los lineamientos mínimos que deben cumplir los administradores de sistemas de pago o de liquidación de valores, los participantes de dichos sistemas, así como las empresas de adquirencia o adquirentes, agregadores de pago y administradores de una red de cajeros automáticos. El ámbito de aplicación del instructivo comprende desde la autorización para operar como administrador de sistema de pago o de liquidación de valores y como empresa de adquirencia o adquirente, deberá estar acompañada de la documentación requerida del artículo 5 y 6 del reglamento de sistema de pagos. (Instructivo de Administradores de Sistema de Pagos, 2021, pág. 8)

Capítulo 3, Requerimientos técnicos de los cajeros automáticos y subagentes bancarios

3.1 Requerimientos técnicos generales

El proceso técnico se refiere a establecer los equipos o los perfiles de terceros que pueden ofrecer los servicios y/o productos de la Entidad acorde a lo establecido en el Reglamento de Subagentes Bancarios y Cajeros Automáticos. Se debe analizar si se dispone del equipo y herramientas para llevarlo a cabo, y de no ser así, si existe la posibilidad de generarlos o crearlos en el tiempo requerido por el proyecto. El proceso técnico permite definir los pasos necesarios para que el servicio o producto sea vendido en el mercado, junto con las aplicaciones de reglamentos y circulares dictadas por los Entes reguladores de la Entidad de Intermediación Financiera seleccionada. Para esto, la tecnología es fundamental para la conexión electrónica que causa una comunicación efectiva entre la maquinaria o el tercero que brinda los servicios representando la Entidad.

Requisitos mínimos tecnológicos. El administrador de sistema de pago o de liquidación de valores autorizado, deberá contar con un sistema informático de procesamiento que permita como mínimo lo siguiente: a) Conectar con los sistemas de comunicación electrónica definidos por el Banco Central; b) Mantener un alto grado de flexibilidad operativa, contando con tecnología confiable, procesos claramente definidos y personal competente, que pueda operar el sistema en forma segura; c) Cumplir con los requerimientos tecnológicos contenidos en los Instructivos; d) Disponer de un mecanismo automático que cumpla con los lineamientos de compensación establecidos en el Reglamento. (Reglamento de Sistemas de Pagos, 2021, p. 26)

La aplicación de las especificaciones del Reglamento de Sistemas de Pago permite a las Entidades de Intermediación Financiera tener claros los procesos a poner en operación cajeros

automáticos y subagentes bancarios al servicio del cliente y cercas de ellos, comunicación segura y confiable en la tecnología de la información, ya que estos procesos reciben visitas de la Superintendencia de Bancos, es decir, que son auditables, los cuales realizan un informe de los evaluado.

3.2 Selección de maquinaria y equipos

Se considera las opciones para la selección de maquinaria y equipos que soporten la formulación de la propuesta donde las especificaciones de dicha maquina y equipos permitan que el proceso se realice de forma óptima y permanente, y que la relación de costo-beneficio sea factible para la EIF seleccionada, contemplando las cantidades de materiales, el proceso de instalación que realice el proveedor, el entretenimiento al personal que ejecuten las operaciones a brindar el servicio en los subagentes bancarios o en el mantenimiento o parametrización de los cajeros automáticos.

Esta debe ser precedida por una adecuada toma de información a través de fabricantes de equipos, publicaciones comerciales, asociaciones de venta, archivos de las empresas, etc. y se debe distinguir las dos etapas que involucra todo proceso de selección: Elección del tipo de equipo para especificar las propuestas y Selección entre los distintos equipos dentro del tipo elegido, a fin de decidir entre las propuestas. (Baca, 2010)

3.3 Selección del personal

Se basa en la estructura organizacional de la Entidad de Intermediación Financiera que tendrá a cabo en la ejecución de la operación del proyecto, de acuerdo con las funciones a desempeñar o actividades que el personal operativo, técnico, administrativo o directivo deben realizar en las distintas fases del desarrollo del proyecto. Se precisarán los niveles del personal

de acuerdo con los requerimientos previstos en cuanto a las tareas, así como la cantidad de trabajadores.

Las entidades de intermediación financiera contratantes serán responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la normativa contra el lavado de activos, sobre las operaciones y servicios que presten los Subagentes Bancarios, debiendo establecer programas de capacitación en la materia al personal de los Subagentes Bancarios contratados, los cuales deberán incluir, entre otros aspectos, la difusión y puesta en práctica del “Instructivo Conozca su Cliente” aprobado por la Superintendencia de Bancos. (Reglamento de Subagentes Bancarios, 2017, p. 18)

3.4 Especificaciones Técnicas del Cajero Automático

Existen una amplia gama de Cajeros Automáticos enfocados para diferentes infraestructuras y empleadas tecnologías variadas. Como parte de esta investigación se estarán especificando los requerimientos técnicos y de instalación específicos del Cajero Automático modelo NCR 6626 es de forma cuadrada y cerrada con infraestructura de montaje a través de la pared, que contiene un interfaz de usuario Display de 15 pulgadas con teclado EPP, lector de tarjetas Smart Dip e indicaciones interactivas integrados, adicional contiene audio, panel de advertencia y lector de código de barra.

En la parte dispensadora contiene un módulo S2 con 4 niveles, impresora de 80mm. La seguridad de estos cajeros están conformadas por estructura hermética cerrada con sistema de seguridad por pines y lectura biométrica, con procesador Intel, con memoria RAM de 2 a 4 GB, disco duro de 250 GB a 350 GB y unidad de DVD-RW y módulo de formato Wireless y software Windows XP a Windows 7 y NCR APTRA. (Services, TestLink, 2017)

3.5 Especificaciones Técnicas de los Subagentes Bancarios

En cuanto el Subagente Bancario ha sido debidamente depurado y aceptado por la superintendencia de bancos para su proceso operación ciertos requerimientos de instalación, software y hardware serán requeridos.

Tabla 1.

Especificaciones técnicas Subagentes Bancarios.

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Especificación	Detalle
Sistema POS	Se refiere a la terminal de venta con tecnología de interfaz para la integración del software y hardware del equipo. Este sistema variara a discreción de la institución bancaria particular.
Hardware	Computadora con requerimientos básicos de sistema operativo desde Windows 8 a Windows 10, 4 GB de memoria RAM, 80GB de disco duro disponible y fuente de alimentación de 110 VAC. Equipo y tecnología y equipo para transacciones de pagos electrónicos. Esto es usado para la entrada de datos al sistema por tarjeta con o sin contacto, introducción de cantidades a retirar y claves de seguridad. El equipo ampliamente usado es denominado Veriphone.
Dimensional	Estructura visible e identificada con espacio para el tránsito de personas y correcta iluminación. Colores y tamaño del subagente están a disposición de la institución bancaria y la evaluación por la Superintendencia de Bancos.

Capítulo 4, Estudio de Factibilidad Económica

4.1 Concepto

El estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de un proyecto y corresponde a la última fase de la etapa preoperativa o de formulación dentro del ciclo del proyecto. Se formula con base en información que tiene la menor incertidumbre posible para medir las posibilidades de éxito o fracaso de un proyecto de inversión, apoyándose en él se tomará la decisión de proceder o no con su implementación. Del estudio de factibilidad se puede esperar o abandonar el proyecto por no encontrarlo suficientemente viable, conveniente u oportuno; o mejorarlo, elaborando un diseño definitivo, teniendo en cuenta las sugerencias y modificaciones que surgirán de los analistas representantes de las alternas fuentes de financiación, o de funcionarios estatales de planeación en los diferentes niveles, nacional, sectorial, regional, local o empresarial. Según (Miranda, 2013), los objetivos de un estudio de factibilidad pueden resumirse en los siguientes términos: (i) Verificación de la existencia de un mercado potencial o de una necesidad no satisfecha y (ii) Demostración de la viabilidad técnica y la disponibilidad de los recursos humanos, materiales, administrativos y financieros.

4.2 Etapas del Estudio de Factibilidad Económica

4.2.1 Estudio de Mercado

El estudio de mercado permite entender el comportamiento de la competencia, la preferencia de los clientes y el desenvolvimiento económico que presenta el negocio de los cajeros automáticos y subagentes bancarios en el país, determinando qué tipo de herramienta bancaria es más rentable. Esto obtiene información que ayude a conocer que segmento del

mercado es posible abarcar y la EIF pueda establecer parámetros de adaptación para que el consumidor esté a gusto.

El estudio de mercado determina el tamaño de la demanda del servicio, la oferta, los precios o las tarifas, los servicios o apoyos complementarios a brindar a través de los Cajeros Automáticos y Subagente Bancarios de la Entidad de Intermediación Financiera. Asimismo, se considera tanto la evolución de la demanda por el producto o servicio como la de la oferta, el cual permite contar con bases para pronosticar cómo se comportan en el futuro, tomando en cuenta diversos factores que pueden afectar el balance de ambos componentes. (Jiménez, 2017)

4.2.2 Estudio Técnico

El estudio técnico contempla el análisis de capacidad de los equipos electrónicos y/o servicios que se consideren viables ofrecer al cliente a través de los Cajeros Automáticos y Subagentes Bancarios, contemplando la posición geográfica favorable para la Entidad de Intermediación Financiera.

Este estudio permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita. (Rosales, 2005)

La Guía para la Preparación de Proyectos por el autor Enrique Núñez Jiménez, el estudio técnico incluye los siguientes aspectos: (i) La localización se trata de establecer las zonas estratégicas en Santo Domingo para desarrollar las instalaciones que permitirán brindar los servicios y/o productos a través de los Subagentes Bancarios y Cajeros Automáticos. Es

necesario realizar la correcta selección de lugar contemplado los siguientes factores: característica del lugar, servicios básicos indispensables para la operación del servicio, requerimientos establecidos en el Instructivo de Aplicación del Reglamento de Subagentes Bancarios (CIRCULAR SB: No. 003/17 el 8 de marzo de 2017.) de la Superintendencia de Bancos. Santo Domingo, República Dominicana. (ii) Tamaño de la propuesta será definido en el análisis de mercado, definiendo el número de clientes a los que se atenderá a lo largo de la vida útil del proyecto.

El estudio técnico se concentra en los insumos, maquinarias, equipos y productos que se requieren para llevar a cabo un proyecto, aunque estas informaciones técnicas y físicas tienen que transformarse en unidades monetarias para realizar luego el cálculo de las inversiones. Este estudio de igual forma, deberán establecerse los costos de mantenimiento y reparaciones, así como el de reposición de los equipos.

El estudio técnico tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes a esta área. En el estudio técnico, se determinarán los requerimientos de edificios, máquinas y equipos para la operación y el monto de la inversión correspondiente. Del análisis de las características y especificaciones técnicas de las máquinas. (Universidad Nacional de Córdoba, 2019)

4.2.3 Aspectos Financieros

Los aspectos financieros muestran la inversión requerida para la ejecución de la propuesta como los gastos de la operación y cómo serán cubiertos en los siguientes temas: la Presupuesto de gasto de inversión muestra el detalle de artículos que amerita optar por un único pago, Presupuesto de costo de operación consiste en lo que cuesta llevar a cabo un proceso, Presupuesto de ingresos esperados proyecta el valor a favor que conlleva brindar el servicio,

Flujo de efectivo se establece la variación de entradas y salidas de efectivo dentro de un determinado tiempo, Financiamiento del proyecto (aportaciones de capital, ingresos propios y créditos), Condiciones para la obtención del financiamiento, Estado financiero del proyecto establece un resumen de los ingresos y gastos proyecto durante un periodo y Rentabilidad del proyecto muestra la recuperación invertida en el proyecto.

Un estudio financiero de un proyecto tiene como objetivo detectar los recursos económicos para poder llevar a cabo un proyecto. Gracias a este análisis se calcula también el costo total del proceso de producción, así como los ingresos que se estiman recibir en cada una de la etapa del proyecto. La información generada durante este estudio financiero nos dirá la viabilidad del proyecto en términos económicos. Un estudio completo de mercado será la fuente donde recogeremos estos datos. A partir de este estudio, podremos realizar un análisis de riesgos de un proyecto. (Sinnaps, 2017)

4.3 Aspectos Económicos

En este aspecto se determinan los beneficios económicos esperados, es decir, la rentabilidad económica. Para esto, se evalúa cada parte que conforma el Aspecto Financiero para tomar las interrelaciones de la propuesta en todo el entorno económico y saber si los beneficios económicos esperados, en caso de que el proyecto sea realizado, superan los costos que incurrirá para llevar a cabo una de la propuesta de los Cajeros Automáticos o Subagentes Bancarios de la Entidad de Intermediación Financiera.

En el análisis económico se evalúan los costos y las ganancias de un proyecto desde la perspectiva de la sociedad como un todo. Se asume que la realización de un proyecto ayudará al desarrollo de la economía y que su contribución social justifica el uso de los

recursos que necesitará. En consecuencia, el análisis económico considera la valoración de los costos y beneficios sociales del proyecto; así como el uso de métodos estimativos de precios-sombra cuando los costos y beneficios difieren de los precios de mercado; y la valoración fuera del mercado y la transferencia de beneficios. (ESAN, 2016)

Los subagentes bancarios han experimentado un crecimiento exponencialmente a nivel nacional. De acuerdo con datos de la Superintendencia de Bancos, el número de sucursales pasó de 2,786 en el año 2015 a 4,977 en el año 2021, para un incremento de 57% (2,191). En términos anuales, dicho crecimiento equivale a una tasa promedio de 12% (428 subagentes). En gran medida, gracias al crecimiento que ha mostrado la figura del Subagente Bancario, se verifica que entre 2015 y 2021 la infraestructura total de atención al usuario de servicios financieros ha sido capaz de expandirse en 43%. Actualmente estos 4, 977 subagentes se encuentran ubicados en diferentes entidades de intermediación financiera, el 40% de los subagentes bancarios se encuentran distribuidos en la zona metropolitana, el 33.7% en la región norte, el 13.3% en el Sur y el 12.8% en la Región Este.

Los Subagentes Bancarios están situados en localidades de todo el territorio nacional, lo que ha generado un incremento de la inclusión financiera, ya que ha significado la llegada, por primera vez, de una entidad de intermediación financiera a comunidades remotas y de difícil acceso. (Álvarez, 2016)

Parte 3, Marco Metodológico

Capítulo 5, Metodología de la Investigación

5.1 Perspectiva metodológica

Para esta investigación fue utilizado el método mixto, es una combinación de los métodos (a) cuantitativos porque se tomaron datos de uso de la entidad de intermediación financiera seleccionada tales como cantidad de clientes por sectores donde están ubicados las sucursales, estadísticas y medición numérica para analizar la información; y (b) cualitativos porque se desarrollaron datos obtenidos de la observación respecto a la funcionalidad de los cajeros automáticos y subagentes bancarios, e interpretación a través de los datos para obtener una factible propuesta para la entidad. Según Sampieri, “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la Investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.” (2014, p. 641). La investigación es de carácter descriptivo y explicativo ya que puntualiza las especificaciones de la población que se está estudiando, la cual es, saber la preferencia del cliente entre las herramientas bancarias entre cajeros automáticos y subagentes bancarios, y trata de establecer las causas que se encuentran detrás de éste. La investigación descriptiva se utilizó para definir las características de la población encuestada en el sector más favorable del Distrito Nacional, realizar comparaciones de datos y validar la condición existente de la entidad, y de acuerdo con el resultado, se diseñó una propuesta tomando en consideración factibilidad de la propuesta.

5.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación descriptiva comprende los factores principales que inciden en el planteamiento del problema en el Capítulo 1, así como el registro, análisis, composición,

procesos e interpretación de los fenómenos que inciden en el problema que presenta la entidad de intermediación financiera. Según (Rodríguez E., 2005) hace referencia a que “el enfoque de una investigación se realiza sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona se conduce al presente por lo que este tipo de investigación trabaja sobre realidades para presentar una interpretación correcta”. El tipo de investigación explicativa se establecen los orígenes o las causas del objeto de estudio, este tipo de investigación revela los conociendo los sucesos de diferentes hechos, relaciona los hechos entre sí de forma ordenada y sistemática y de manera coherente relacionado con el objeto de estudio, en esta investigación serán abarcadas las razones del problema.

El tipo de investigación se determinan los pasos que siguió el estudio, así como también los métodos y técnicas que se emplean, y así, se determinó el enfoque de la investigación los instrumentos y la forma en que se analizaron los resultados de la encuesta. Para esta investigación se utilizaron los estudios descriptivos y explicativos donde se establece las características demográficas investigadas por lo que se establece conductas y comportamiento de los servicios de los cajeros automáticos y subagentes bancarios. Adicional, se utilizaron técnicas de recolección de datos dentro de las cuales se acudió a encuestas, observación y entrevistas, se determinó una muestra para la recolección de información en un sector del Distrito Nacional.

Es una forma de investigación flexible, sistemática y crítica de las regularidades del comportamiento de los agentes educativos. Las formas de transproducir conocimientos y aprendizajes en su entorno natural, formas de enseñanza – aprendizaje, vida académica, etc. en la estructura social a la que pertenece. (Cerrón, 2019)

La investigación cualitativa se basa en la interpretación de acuerdo con el entendimiento del significado de seres humanos y se basa en la observación. La investigación cuantitativa se

basa en un análisis y estudio a través de la medición y permite un mayor control frente a otras investigaciones ya que está apoyado en diferentes experimentos y a partir de su resultado se pueden realizar hipótesis. Los resultados de este tipo de investigación se realizan estadísticas.

5.3 *Diseño de la investigación*

El diseño de la investigación son diferentes métodos y técnicas que utiliza un investigador para que de manera lógica y razonable el problema central de la presente investigación sea gestionado de manera exitosa. Para realizar un diseño de la investigación se utiliza un sin número de herramientas para que los pasos que se realice en la investigación lleven un orden lógico, se encuentre estructurado y diseñado de manera coherente. El diseño de la investigación se divide en dos aristas, cualitativo y cuantitativo, donde la cualitativa se estudia la realidad en base a la subjetividad con la información existente de los cajeros automáticos y subagentes bancarios y la cuantitativa estudia los fenómenos de los acontecimientos que causa la raíz de la investigación, como los resultados de la encuesta y el análisis de la propuesta para determinar la factibilidad entre los cajeros automáticos y subagentes bancarios.

De acuerdo con (Alvira, 1989, p. 89) “Un diseño de investigación se define como un plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previos y objetivos”, por lo que con un diseño adecuado se puede controlar los elementos que se están utilizando en el estudio, realizando el análisis de dos criterios de validez interna y externa del diseño.

El diseño de esta investigación se utilizó una metodología no experimental, ya que el objetivo es obtener la información necesaria de la Entidad, para poder analizar los posibles medios por los cuales puede ofrecer sus productos y/o servicios más cerca de sus clientes, es decir, que no se modificó ninguna variable. La investigación es cuantitativa porque está basada

en el levantamiento de datos numéricos obtenidos directamente de la base de datos de la Entidad, que ayuda a la obtención e interpretación de resultados deseados para la toma de decisión. Los datos, están presentes en gráficas y diagramas que fueron utilizados para el estudio.

5.4 Objetivos de la investigación

El objetivo de la investigación es determinar la factibilidad de posicionar cajeros automáticos y subagentes bancarios de la Entidad de Intermediación Financiera seleccionada en los municipios de Santo Domingo, República Dominicana. En la parte cualitativa, a través de la encuesta se muestra los conocimientos y la opinión del cliente al utilizar dichos servicios ya mencionados; y la parte cuantitativa es determinada por medio de datos numéricos y análisis de estos, el estudio financiero, económico y social de la inversión.

Los objetivos de investigación deben ser claros, realistas y alcanzables, asimismo, el objetivo de investigación debe tener un verbo en infinitivo que va a indicar la acción, un evento que refiere el estudio de las variables y unidades de estudio que pueden ser personas, objetos, instituciones, o un contexto que refiere un lugar donde se realiza el estudio. (Arias & Covinos, 2020)

5.5 Fases del Proceso de la Investigación

Esta investigación está compuesta por el siguiente esquema sistemático, donde se llevaron a cabo diversas fases, como es la fase preparatoria que comprende la selección del tema de investigación, verificación de las fuentes bibliográficas, luego en otra etapa se desarrolló el planteamiento del problema, el objetivo de la investigación, la conceptualización y contextualización. Se recolectó informaciones a través de la encuesta a personas que residen en sectores específicos, y entrevistas a colaboradores de la entidad de intermediación financiera seleccionada respecto al funcionamiento de los cajeros automáticos establecidos en el país y los

conocimientos básicos de los subagentes bancarios en el mercado. Estas son como fuentes primarias, y como secundarias y digitales, la realización del diseño de la metodología. Del mismo modo, se realizó la fase analítica donde se verificaron y evaluaron los resultados obtenidos y una fase informativa donde se presentaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Las fases de la investigación juegan un rol importante en el proceso del desarrollo y resolución del problema, en cada una de las fases se puede visualizar las diferentes etapas, que se van desarrollando una tras otra, cada fase va relacionada con la anterior, por lo que el proceso se desarrolla de una forma más sutil, mientras se está realizando una fase se puede empezar con la siguiente. Las fases de la investigación cualitativa están formadas por: fase preparatoria o recolección de información de cajeros automáticos y subagentes bancarios, trabajo de campo, analítica e informativa.

Fase preparatoria está formada por dos grandes etapas reflexivas y diseño. En la primera etapa el investigador, tomando como base su propia formación investigadora, sus conocimientos y experiencias sobre los fenómenos educativos y, claro está, su propia ideología, intentará establecer el marco teórico-conceptual desde el que parte la investigación. En la etapa de diseño, se dedicará a la planificación de las actividades que se ejecutarán en las fases posteriores. (Rodríguez, Gil, & García, 1996, págs. 62-78)

Adicional a las fases preparatoria la siguiente fase del proceso de investigación es el trabajo de campo donde se verifica desde la fuente del origen de la investigación como información de los entes de reguladores de las entidades de intermediación financiera, que se realiza por medio de la observación y que mientras más se adentra en el campo de estudio valida la información.

El trabajo de campo se entiende como un proceso por el que el investigador va accediendo progresivamente a la información fundamental para su estudio. En un primer momento el acceso al campo supone simplemente un permiso que hace posible entrar en una escuela o una clase para poder realizar una observación, pero más tarde llega a significar la posibilidad de recoger un tipo de información que los participantes sólo proporcionan a aquéllos en quienes confían y que ocultan a todos los demás. (Rodríguez, Gil, & García, 1996)

En la fase analítica se realiza luego del estudio del trabajo de campo ya que luego de recopilar toda la información de la fuente o del origen el siguiente paso o fase corresponde al análisis de los datos recabados en la investigación, que para la presente investigación son los datos de la entidad seleccionada y los resultados de la encuesta. Rodríguez señaló “La necesidad de contar con una investigación con datos suficientes y adecuados exige que las tareas de análisis se inicien durante el trabajo de campo. No obstante, por motivos didácticos la situamos como una fase posterior”. (Rodríguez, et al. 1996)

5.6 Determinación de las variables

Las variables de investigación son elementos que pueden ser manipulados y medidos y pueden cambiar en cuanto se está realizando la investigación, ya que están sujetos a cambios, existen dos tipos de variables, dependiente e independiente, donde la dependiente son afectadas por otras variables independientes, esta se conoce como la variable que se investiga o se mide y la independiente, no depende del valor de otra y no las afectan ninguna otra variable, en general estas son “una parte importante de los proyectos y las comprobaciones científicas, son totalmente necesarias al realizar cualquier investigación.” (Mejía, 2017, pág. 1)

La variable dependiente tratada en el presente trabajo son las cantidades de cajeros automáticos, recursos físicos necesarios para ofrecer a los clientes los servicios de la Entidad de Intermediación Financiera Seleccionada a través de los Subagentes Bancarios, datos geográficos y económicos; mientras que la variable independiente consta de las características que contiene reglamentos de los entes reguladores de la Entidad, tales como el Reglamento de Sistema de Pagos e Instructivo de Aplicación del Reglamento de Subagentes Bancarios (CIRCULAR SB: No. 003/17 el 8 de marzo de 2017.) de la Superintendencia de Bancos. Santo Domingo, República Dominicana.

5.7 Población y muestra

El total de población estudiada en la investigación es de 106,035 personas localizados en los Sectores Los Altos de Arroyo Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos del Municipio Distrito Nacional de Santo Domingo, República Dominicana. Para esto, primero se obtuvo el tamaño de la muestra finita, el cual está formado por un número limitado de elementos, por lo cual se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde, n = tamaño de muestra. N = Tamaño de la población. Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC), e = Error de estimación máximo aceptado. p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado, q = (1 - q) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Una muestra es una parte de la población o universo a estudiar, entonces, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la población o universo a estudiar, es

decir, el conjunto total de objetos de estudio, (evento, organizaciones, comunidades, personas, etc.) que comparte ciertas características comunes, funcionales a la investigación. (Gómez, 2006)

Al seleccionar una muestra, se estudia una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta, para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población. El resultado de la muestra es de 383 personas a entrevistar, utilizando el nivel de confianza (NC) de 95% y el error de estimación máximo aceptado de 5%, donde la probabilidad de que ocurra un evento estudiado es un 50% y no estudiado es de 50%.

Luego de obtener la muestra del total de la población de Altos de Arroyo Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos, se utilizó el tipo muestreo estratificado proporcional, el cual permite ramificar a toda la población en múltiples grupos homogéneos no superpuestos (estratos) y escoger aleatoriamente a miembros finales de los diversos estratos para realizar la investigación. En la siguiente tabla establece la población por sectores, el peso proporcional que posee cada sector respecto al total de la población y la cantidad de personas que corresponde realizarles la encuesta para la obtención de respuestas y análisis.

Tabla 2.

Distribución de la muestra por sector.

Fuente: Oficina Nacional de Estadística, 2020. Elaboración: Propia

No.	Estrato	Ni = Población	Peso	Muestra Asignación
			Proporcional	Proporcional
1	Los Altos de Arroyo Hondo	19,676	19%	71
2	Nuevo Arroyo Hondo	30,784	29%	111
3	Gazcue	12,574	12%	45
4	Los Ríos	43,001	41%	155
Total		106,035	100%	383

5.8 Instrumentos y técnicas utilizados

5.8.1 Fuentes de recolección de datos

La localización de información para la elaboración del presente trabajo de investigación, el cual fue objeto de estudio y análisis que satisfizo la necesidad informativa en las fuentes primarias, secundarias y digitales. Las fuentes primarias son las informaciones que están plasmadas en documentos elaborados por los mismos autores, y que no han tenido otras revisiones por terceros, por lo cual se mantienen intactas. Las fuentes fueron utilizadas por circulares, reglamentos y leyes de los entes reguladores de la Entidad de Intermediación Financiera y la encuesta a los miembros de la población.

Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera. (Bernal, 2010)

En las fuentes secundarias es la información resultante de análisis concretos que aportan las fuentes primarias, es decir, que las informaciones son generadas a partir de informaciones de

recursos primarios. Las fuentes secundarias seleccionadas son libros, informes, datos estadísticos, artículos vigentes. De fuentes digitales se obtuvo información de páginas web oficiales para el aporte de información del marco metodológico, marco teórico y tesis ejemplares.

Fuentes secundarias Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (Bernal, 2010)

Parte 4, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo 6, Resultados y Análisis

6.1 Resultados y Análisis

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la factibilidad entre las herramientas bancarias de subagentes bancarios y cajeros automáticos de una entidad de intermediación financiera localizada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, y proponer el desarrollo e implementación de ambos canales para la institución. Se utilizó una encuesta para conocer la preferencia, aceptación y uso estas herramientas.

6.1.1 Resultados del estudio

La investigación se realizó a través de encuesta sobre cajeros automáticos y subagentes bancarios y fue aplicada a 383 personas ubicadas en las zonas establecidas (Los Altos de Arroyo Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos), a usuarios a partir de los 18 años, residentes en Santo Domingo, República Dominicana. La recolección de esta encuesta fue realizada de forma virtual a través de la aplicación Formularios de Google y se compartió utilizando medios sociales de forma anónima para salvaguardar la información de los entrevistados. De igual manera se realizaron preguntas informales a directivos de la entidad de intermediación financiera estudiada.

Se diseñó el cuestionario en cuatro secciones. La primera estaba constituida con una introducción de la encuesta y de la finalidad de esta. La segunda sección, corresponde a la preferencia del cliente entre los subagentes bancarios y los cajeros automáticos, rango de edad y nivel académico del encuestado. La tercera sección, indagaba el uso o preferencia de los subagentes bancarios. La cuarta sección, indagaba sobre el uso o preferencia de los cajeros

automáticos. El despliegue de la tercera sección o cuarta dependía de la respuesta de preferencia de la segunda sección, estas secciones buscaban conocer la frecuencia que se utilizaba estas herramientas, el sector, lugar de uso, la razón de uso y la preferencia de utilizarlo. El análisis de información obtenida a través de las preguntas está establecido en el capítulo 7, Conclusiones y Recomendaciones, en el primer objetivo “Determinar la preferencia del cliente entre los cajeros automáticos y subagentes bancarios”.

6.1.2 Distribución de la población por preferencia en los canales bancarios

Tabla 3.

Distribución de la población por preferencia.

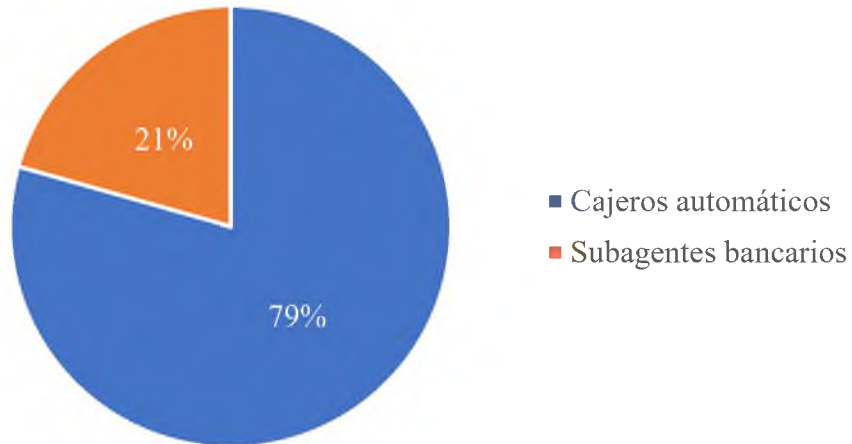
Fuente Prcpia. Elaboración: Prcpia

Herramienta	Frecuencia	Porcentaje
Cajeros automáticos	304	79%
Subagentes bancarios	79	21%
Total	383	100%

Figura 3.

Distribución de la población por preferencia de canales bancarios.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: De las 383 personas encuestadas, la mayor proporción utiliza los cajeros automáticos constituyendo un 79%, la población restante de 21% prefiere utilizar subagentes bancarios. Esta gráfica representa que el público encuestado prefiere utilizar cajeros automáticos.

6.1.3 Distribución de la población por edad

Tabla 4.

Distribución de la población por edad.

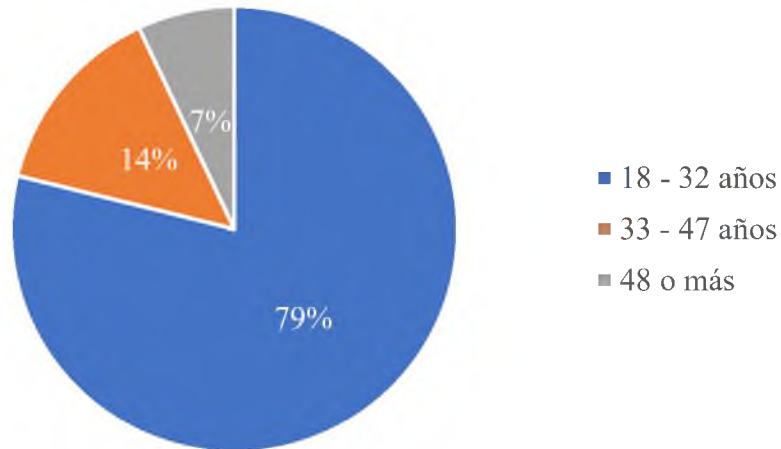
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 - 32 años	302	79%
33 - 47 años	54	14%
48 o más	27	7%
Total	383	100%

Figura 4.

Distribución de la población por edad.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: De las 383 personas encuestadas, la mayor proporción estuvo comprendida por las edades de 18 – 32 años constituyendo un 79%, el 14% de personas encuestada representa el rango de edad de 33 – 47 años y el 7% representa a las personas que tienen más de 48 años. Esto representa un público de la generación Z y Millennials con mayor aceptación al uso de las herramientas financieras y mayor facilidad para realizar la encuesta de manera virtual.

6.1.4 Distribución de la población por nivel académico

Tabla 5.

Distribución de la población por nivel académico

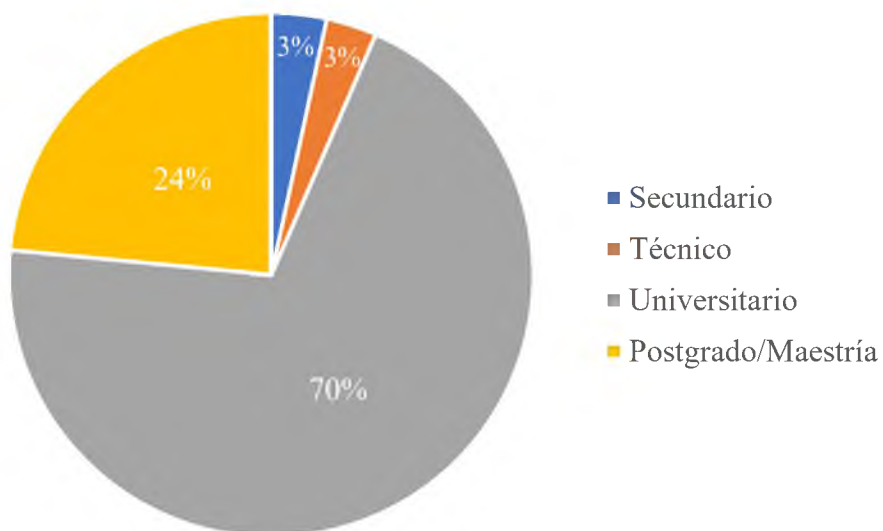
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje
Secundario	13	3%
Técnico	12	3%
Universitario	268	70%
Postgrado/Maestría	90	24%
Total	383	100%

Figura 5.

Distribución de la población por nivel académico.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: De las 383 personas encuestadas, la mayor proporción estuvo correspondió a personas con grado universitario con un 70%, seguido de personas con maestría

representado por un 24%, las personas con nivel académico secundario con un 3% y por ultimo las personas con nivel académico técnico con un 3%.

6.1.5 Tabulación de la Encuesta en los Cajeros Automáticos

1. ¿Dónde está ubicado el cajero automático en el que realiza regularmente sus transacciones bancarias?

Tabla 6.

Distribución por sector de la población de transacciones bancarias.

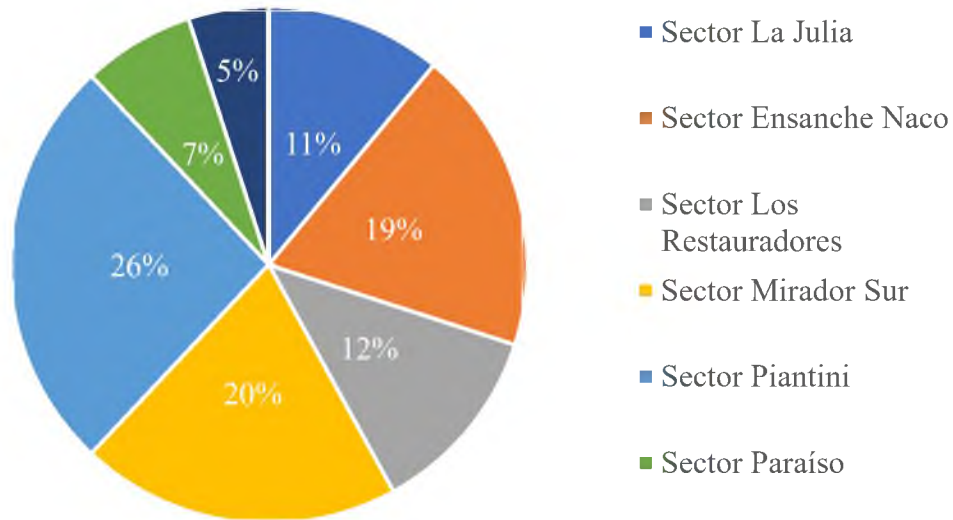
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sector La Julia	32	11%
Sector Ensanche Naco	57	19%
Sector Los Restauradores	36	12%
Sector Mirador Sur	61	20%
Sector Piantini	80	26%
Sector Paraíso	21	7%
Sector Ensanche Julieta	17	5%
Total	304	100%

Figura 6.

Distribución por Sector que Realiza Transacciones Bancarias en los Cajeros Automáticos.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El 26% de los usuarios utiliza los cajeros automáticos en el Sector Piantini y el 20% en el Sector Mirador Sur y 19% en el Sector Ensanche Naco, por lo que, el de los usuarios de la entidad de intermediación Financiera seleccionada frecuenta esos lugares.

2. ¿Con qué frecuencia realiza transacciones bancarias en cajeros automáticos?

Tabla 7.

Distribución por Frecuencia de Realizar Transacciones Bancarias.

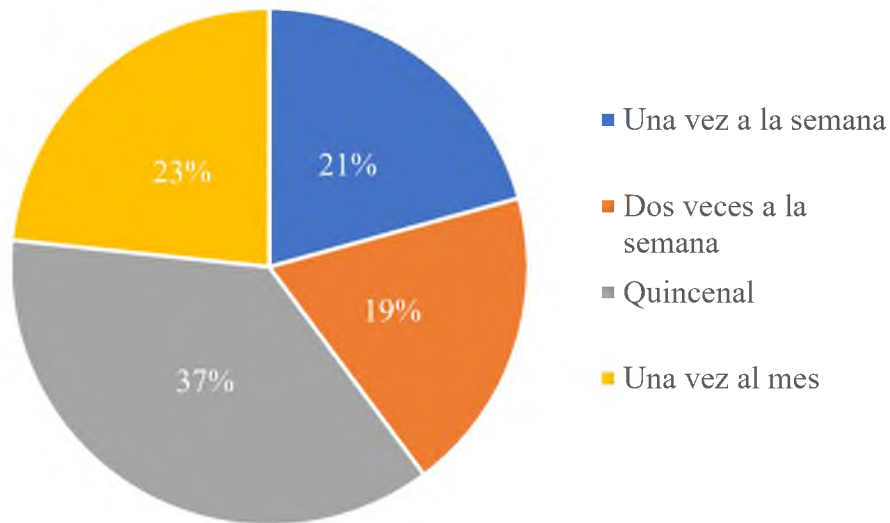
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	63	21%
Dos veces a la semana	58	19%
Quincenal	112	37%
Una vez al mes	71	23%
Total	304	100%

Figura 7.

Distribución por frecuencia de transacciones por cajeros automáticos.

Fuente propia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El 37% utiliza los cajeros automáticos una vez cada quince día, el 23% lo utiliza una vez al mes y el 21% lo utiliza una vez a la semana. Por esto, los cajeros automáticos se utilizan frecuentemente y es necesario que estén cerca de las viviendas o lugares de trabajos de las personas.

3. ¿Cuáles transacciones suele realizar en los cajeros automáticos?

Tabla 8.

Tipos de Transacciones Bancarias en Cajeros Automáticos.

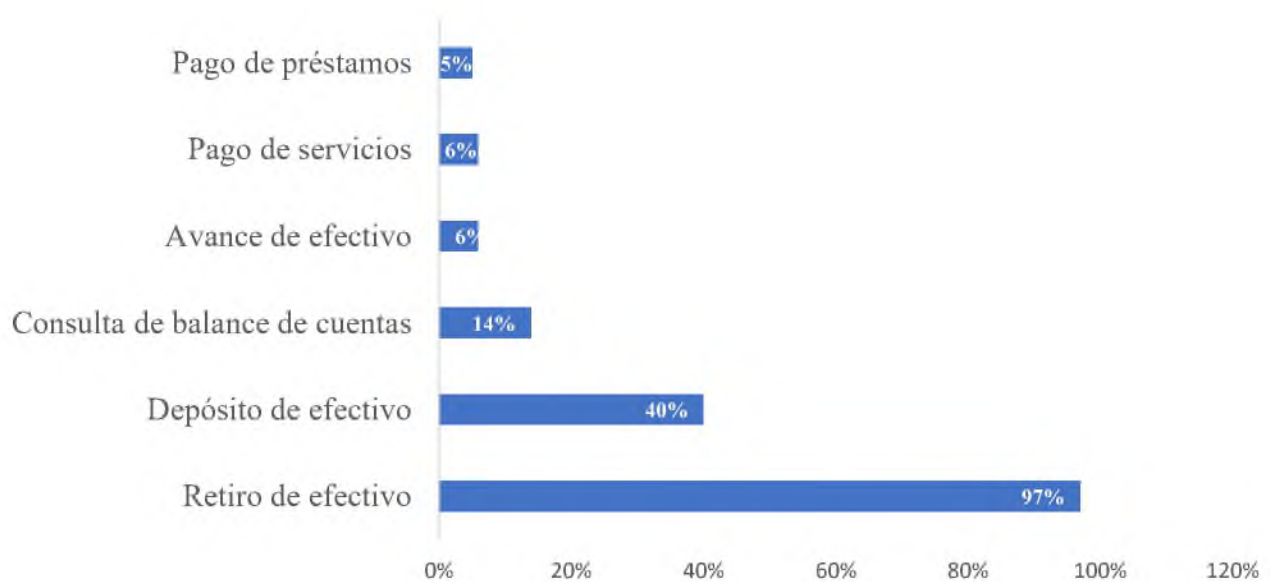
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Retiro de efectivo	295	97%
Depósito de efectivo	121	40%
Consulta de balance de cuentas	44	14%
Avance de efectivo	19	6%
Pago de servicios	18	6%
Pago de préstamos	15	5%
Total	512	

Figura 8.

Transacciones cajeros automáticos.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El total de encuestado es de 304 y es una pregunta que posee respuestas múltiples. El 97% realiza transacciones de retiro de efectivo a través de los cajeros automáticos, el 40% lo utiliza para depósito de efectivo y el 15% lo utiliza para consulta de balance de cuentas, por lo que, el uso de las tarjetas de débito es importante porque permite hacer transacciones en las cuentas de ahorro o cuentas corrientes utilizando los cajeros automáticos ubicados en puntos estratégicos donde haya un gran flujo de personas que haga uso de esta herramienta bancaria.

4. ¿Por qué utiliza los servicios de los cajeros automáticos?

Tabla 9.

Distribución de preferencia al utilizar cajeros automáticos.

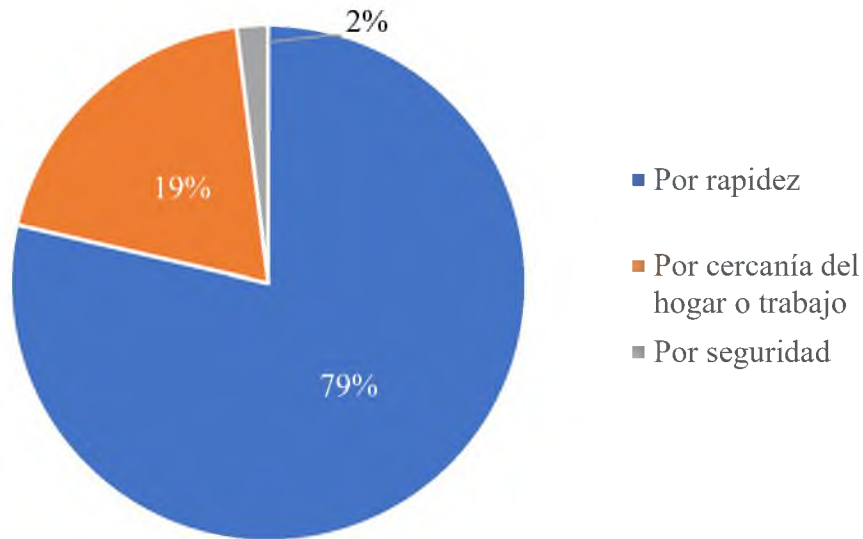
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Por rapidez	239	79%
Por cercanía del hogar o trabajo	59	19%
Por seguridad	6	2%
Total	304	100%

Figura 9.

Distribución de preferencia de cajeros automáticos.

Fuente Propia. Fuente: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El porcentaje más alto dentro de las opciones al utilizar los cajeros automáticos es de un 79% y 19% por cercanía del trabajo o hogar. Por esto, refleja que los cajeros automáticos permiten tener fácil acceso del dinero al cliente en menor tiempo que yendo directamente al Banco.

5. ¿Qué nivel de satisfacción ha experimentado con el servicio que ofrece el cajero automático?

Tabla 10.

Distribución de nivel de satisfacción del servicio.

Fuente Propia. Elaboración: Propia.

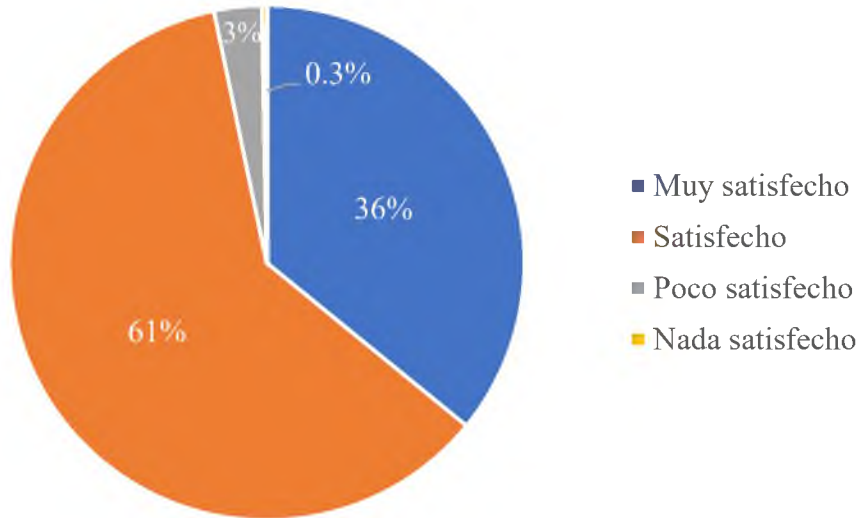
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	108	36%
Satisfecho	185	61%

Poco satisfecho	10	3%
Nada satisfecho	1	0.3%
Total	304	100%

Figura 10.

Distribución de nivel de satisfacción del servicio al utilizar cajeros automáticos.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El 61% de los usuarios encuestados se sienten satisfecho al utilizar los cajeros automáticos, por la cercanía del cajero automático, por la retención del dinero, por la demora que se tome al expulsar el dinero y por la inseguridad de la ubicación donde está el cajero.

6. ¿En qué lugar se encuentra ubicado el cajero automático en el que realizas regularmente sus transacciones?

Tabla 11.

Distribución por ubicación donde se realiza transacciones bancarias.

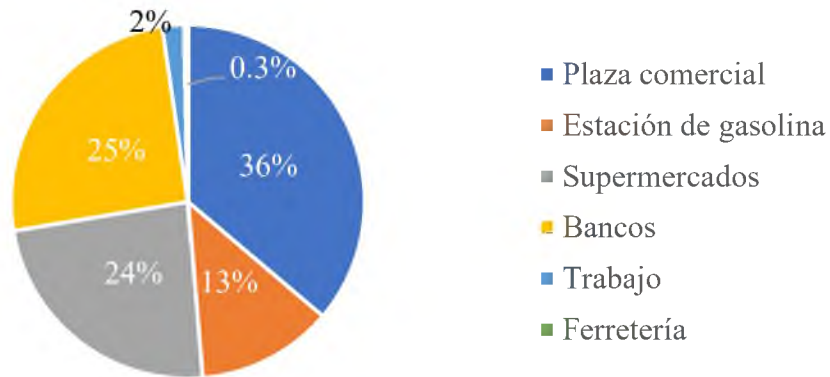
Fuente Propia. Elaboración: Propia.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Plaza comercial	110	36%
Estación de gasolina	38	13%
Supermercados	72	24%
Bancos	77	25%
Trabajo	6	2%
Ferretería	1	0.3%
Total	304	100%

Figura 11.

Distribución de ubicación donde se realiza transacciones bancarias.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El 36% de los usuarios utilizan los cajeros automáticos que están ubicados en centros comerciales, el 25% en los Bancos, 24% en supermercados y 13% en estaciones de gasolina. Esto muestra que los cajeros automáticos están ubicados en lugares donde existe mayor flujo de personas.

7. ¿Qué recomendación daría a los bancos para la instalación de los cajeros automáticos?

Tabla 12.

Recomendación para la Instalación de cajeros Automáticos.

Fuente Propia. Elaboración: Propia.

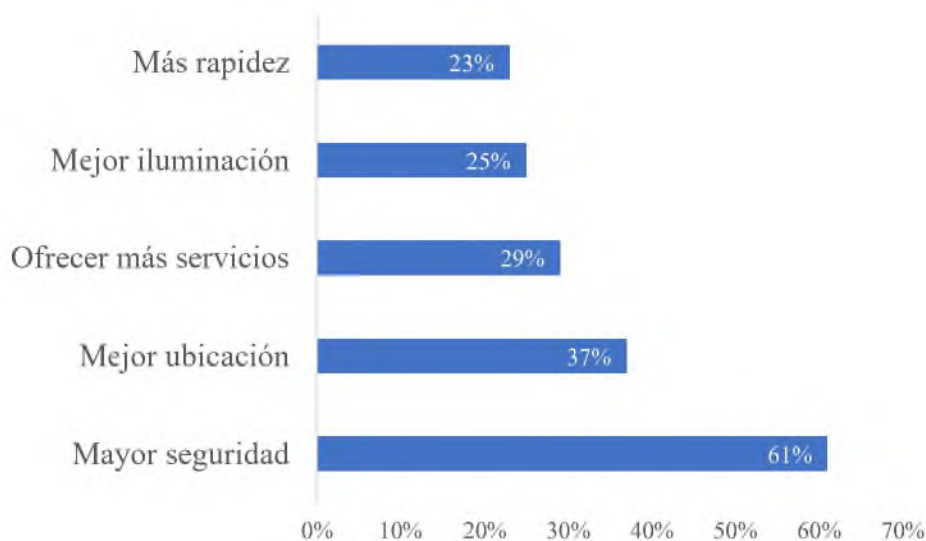
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mayor seguridad	185	61%
Mejor ubicación	113	37%
Ofrecer más servicios	88	29%
Mejor iluminación	77	25%
Mas rapidez	70	23%

Total	533
-------	-----

Figura 12.

Recomendación de instalación de cajeros automáticos.

Fuente Propia. Fuente propia: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El total de encuestado es de 304 usuarios con respuestas múltiples. El porcentaje más alto de recomendación a los bancos al instalar cajeros automáticos es de 61%, representando mayor seguridad, es decir, que la instalación de estos es recomendable que estén ubicados en lugares que tengan una constante vigilancia tanto digitalizada como física.

8. ¿En cuáles de estos sectores del Distrito Nacional preferirías que sea ubicado el cajero automático para realizar sus transacciones bancarias?

Tabla 13.

Distribución de nivel de satisfacción del servicio.

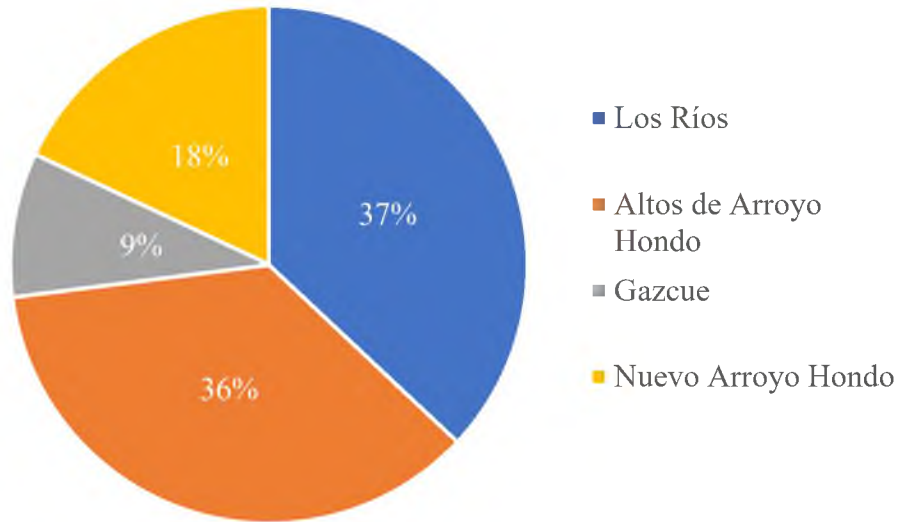
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Los Ríos	111	37%
Altos de Arroyo Hondo	110	36%
Gazcue	26	9%
Nuevo Arroyo Hondo	57	19%
Total	304	100%

Figura 13.

Nivel de satisfacción de servicio de cajeros automáticos.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El 37% de las personas encuestadas prefiere que esté instalado cajero automático en el Sector Los Ríos y un 36% en el sector Los Altos de Arroyo Hondo ya que son los sectores más poblados del Distrito Nacional dentro de los sectores encuestados.

9. ¿Te gustaría que se coloquen más cajeros automáticos en la ciudad?

Tabla 14.

Distribución de preferencia a instalar más cajeros automáticos en el Distrito Nacional.

Fuente Propia. Elaboración: Propia

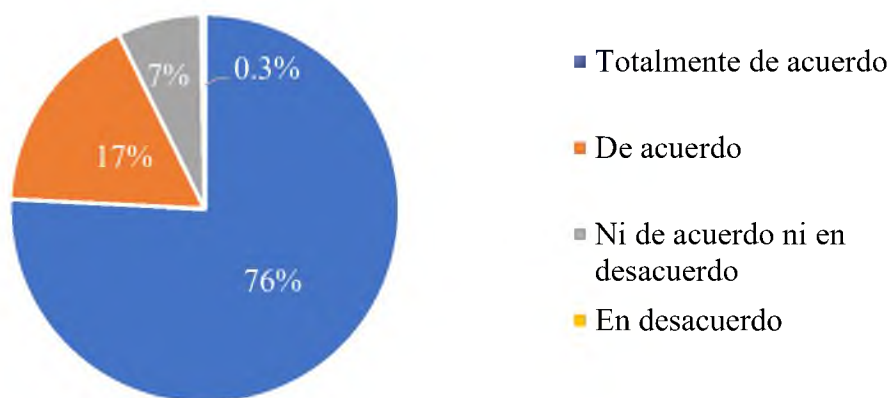
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	232	76%
De acuerdo	52	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	6%
En desacuerdo	1	0.3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

Total	304	100%
-------	-----	------

Figura 14.

Preferencia de instalación de cajeros automáticos

Fuente propia: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El 76% de las personas encuestadas prefiere que se coloquen más cajeros automáticos en el Distrito Nacional.

6.1.6 Tabulación de la Encuesta en los Subagentes Bancarios

1. ¿Con qué frecuencia realizas transacciones en los subagentes?

Tabla 15.

Frecuencia de realizar transacciones en los subagentes bancarios.

Fuente Propia. Elaboración: Propia

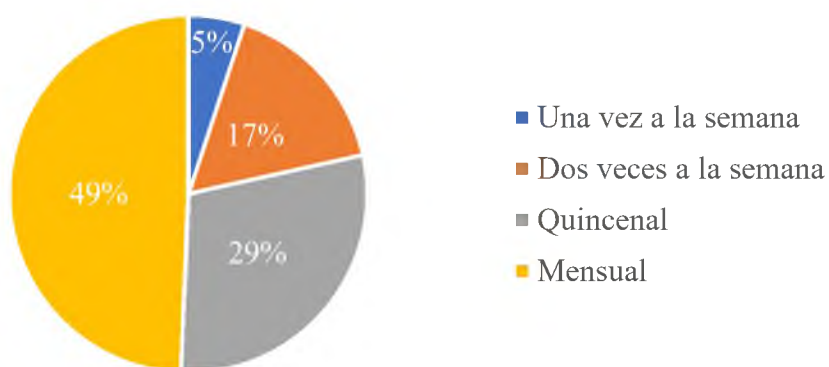
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	4	5%
Dos veces a la semana	13	17%

Quincenal	23	29%
Mensual	39	49%
Total	79	100%

Figura 15.

Frecuencia de transacciones de subagentes bancarios.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El 49% de los encuestados utilizan los subagentes bancarios de manera mensual, el 29% lo utiliza quincenal, el 17% lo utiliza dos veces a la semana y el 5% lo utiliza una vez a la semana. Los subagentes bancarios lo utilizan clientes que residen en localidades fuera del banco, por eso es la necesidad de que se encuentren cerca de sus lugares de trabajos o viviendas.

2. ¿Dónde está ubicado el subagente bancario en el que realiza regularmente sus transacciones?

Tabla 16.

Preferencia de sector de realizar transacciones.

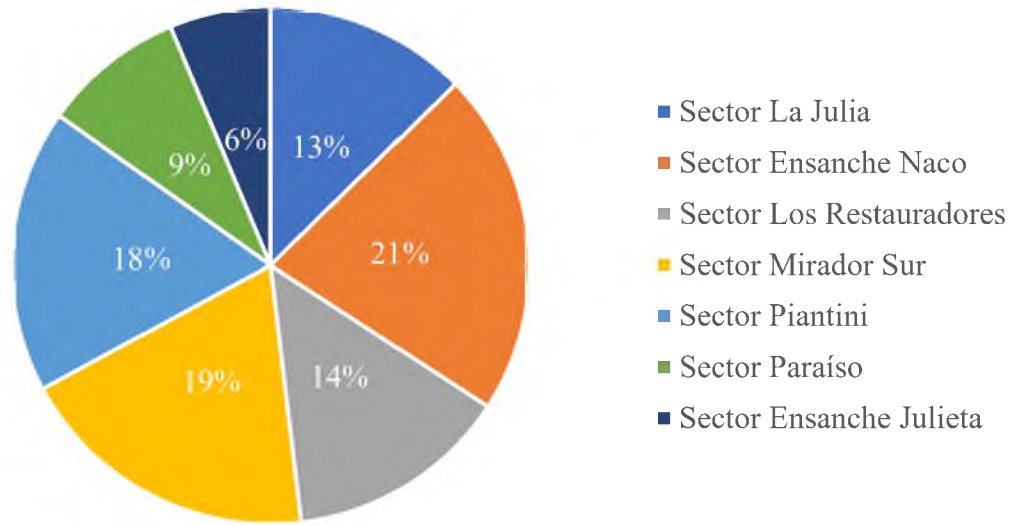
Fuente Prcpia. Elaboración: Prcpia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sector La Julia	10	13%
Sector Ensanche Naco	17	22%
Sector Los Restauradores	11	14%
Sector Mirador Sur	15	19%
Sector Piantini	14	18%
Sector Paraíso	7	9%
Sector Ensanche Julieta	5	6%
Total	79	100%

Figura 16.

Preferencia de sector de subagentes bancarios.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El 21% utiliza los subagentes bancarios en el sector Ensanche Naco, el 19% en el Mirador Sur, el 18% en el sector Piantini, el 13% en el sector Los Restauradores, el 13% en el sector La Julia, el 9% en el sector Paraíso y el 6% en el sector Ensanche Julieta. Los sectores donde los usuarios regularmente utilizan los subagentes bancarios son en el sector Ensanche Naco y Mirador Sur.

3. ¿Generalmente en qué lugar utilizas subagentes bancarios?

Tabla 17.

Preferencia de uso de subagentes bancarios.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google.

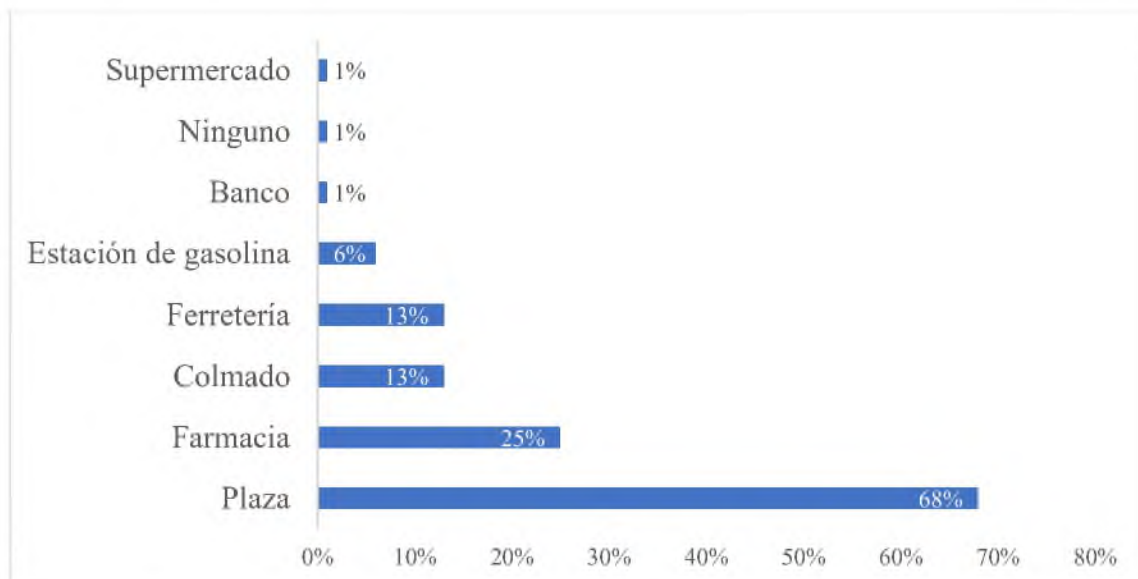
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Plaza	54	68%
Colmado	10	13%

Estación de gasolina	5	6%
Farmacia	20	25%
Ferretería	10	13%
Banco	1	1%
Ninguno	1	1%
Supermercado	1	1%
Total	102	

Figura 17.

Preferencia de uso de subagentes bancarios.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El total de encuestado es de 79 y es una pregunta que posee respuestas múltiples. El 68.4% señala que generalmente utiliza los subagentes bancarios en las plazas, el 25% lo utiliza en las farmacias y el 13% lo utiliza en los colmados y ferreterías. Los

subagentes bancarios por lo general están ubicados en zonas de mayor afluencia de personas y que la institución bancaria no tiene presencia.

4. ¿Cuáles transacciones sueles realizar en los subagentes bancarios?

Tabla 18.

Transacciones de Subagentes Bancarios.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Consulta de balance de cuentas	11	14%
Depósito de efectivo	49	62%
Pago de servicios/impuestos	32	41%
Pago de tarjetas de créditos	27	34%
Retiros de cuentas de ahorros	17	22%
Transferencias entre cuentas	20	25%
Total	156	

Figura 18.

Transacciones de Subagentes Bancarios.

Fuente Prcpia. Elaboración: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El total de encuestado es de 79 y es una pregunta que posee respuestas múltiples. El 62% indica que utiliza los subagentes bancarios para hacer transacciones de depósitos de efectivo, el 41% utiliza este método para realizar pago de servicios e impuestos, el 34% lo utiliza para pago de tarjetas de créditos, el 25% realiza transacciones entre cuentas, el 22% realiza retiros de las cuentas y el 14% consulta de balance de cuentas. Los subagentes son una gran fuente para realizar diversas transacciones bancarias evitando a los clientes las largas filas y esperas tanto en las localidades de las instituciones financieras como en los cajeros automáticos.

5. ¿Por qué utiliza los servicios del subagente bancarios?

Tabla 19.

Preferencia al utilizar subagentes bancarios.

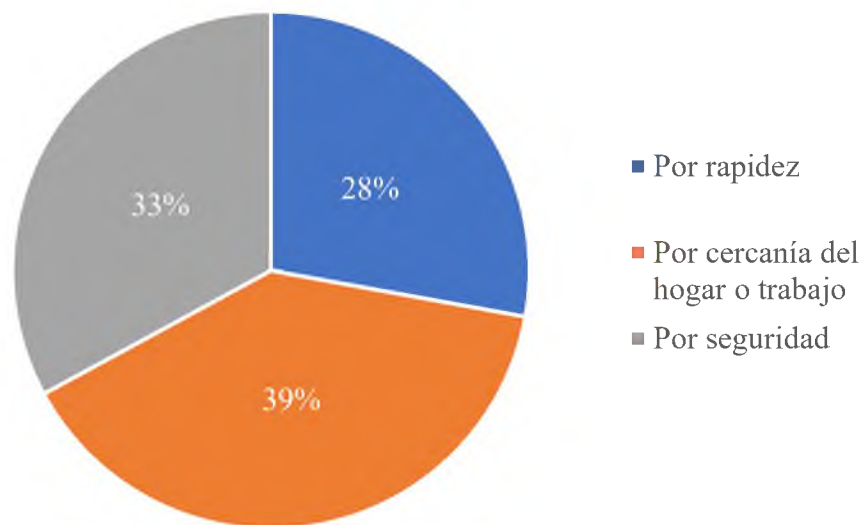
Fuente Propia. Elaboración: Propia.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Por rapidez	22	28%
Por cercanía del hogar o trabajo	31	39%
Por seguridad	26	33%
Total	79	100%

Figura 19.

Preferencia de uso de subagentes bancarios.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google.



Análisis e Interpretación: El 39% indica que utiliza los servicios de subagentes bancarios por cercanía del hogar o trabajo, el 33% lo utiliza por seguridad y el 28% lo utiliza por rapidez. Los subagentes bancarios fueron implementados para dar brindar servicios en zonas

pobladas permitiéndoles a los usuarios tener mayor acceso a su dinero sin tener que acudir a las instalaciones del banco.

6. ¿Qué nivel de satisfacción ha experimentado con el servicio que ofrece el subagente bancario?

Tabla 20.

Nivel de satisfacción al utilizar subagentes bancarios.

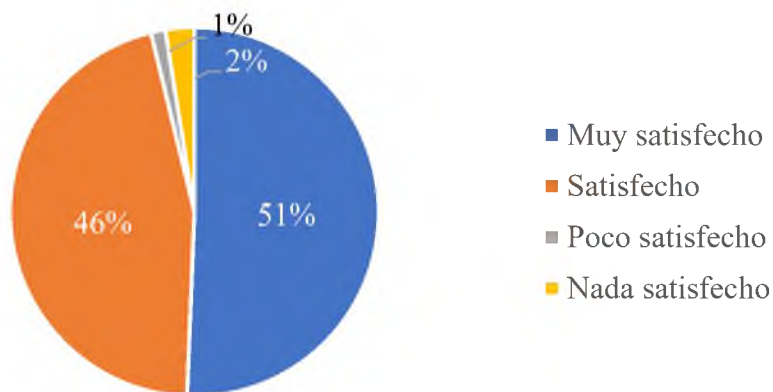
Fuente Propia. Elaboración: Propia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	40	51%
Satisfecho	36	45%
Poco satisfecho	1	1%
Nada satisfecho	2	3%
Total	79	100%

Figura 20.

Nivel de satisfacción de Subagentes bancarios.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El 51% ha estado muy satisfecho con los servicios que ofrecen los subagentes bancarios, el 45% se encuentra satisfecho, el 3% se encuentra nada satisfecho y el 1% ha experimentado poca satisfacción con el servicio que ofrecen los subagentes bancarios. La satisfacción percibida por los consumidores ha sido provocada por la cercanía de los subagentes a sus lugares hogares o trabajos, lo que permite a estos usuarios no perder el tiempo acudiendo a las instituciones bancarias, los usuarios encuestados no mostraron insatisfacción con el servicio solo el 4% del total, que puede ser provocada por las limitaciones de transacciones.

7. ¿Qué otros servicios sugieres que deba ofrecer los subagente bancario a sus usuarios?

Tabla 21.

Nuevos servicios de Subagentes Bancarios.

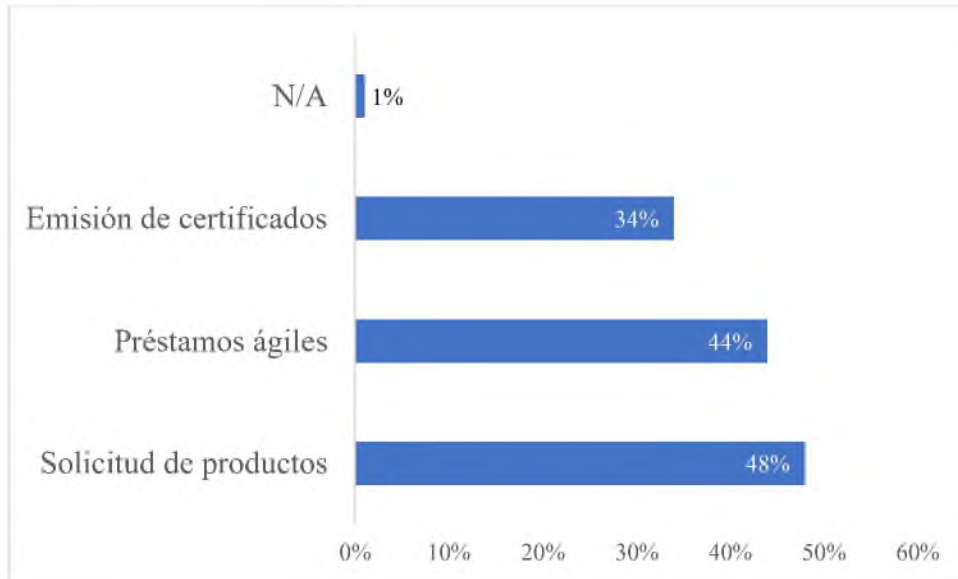
Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Solicitud de productos	38	48%
Préstamos ágiles	35	44%
Emisión de certificados	27	34%
N/A	1	1%
Total	101	

Figura 21.

Nuevos servicios de Subagentes Bancarios.

Fuente Propia. Elaboración: Formulario Google



Análisis e Interpretación: El total de encuestado es de 79 y es una pregunta que posee respuestas múltiples. El 48% recomienda que en los subagentes bancarios se pueda realizar solicitud de productos, el 44% sugiere que se realicen préstamos ágiles, el 34% que se emita certificados y el 1% no sugiere nada. Los usuarios de los subagentes bancarios sugieren que se diversifiquen los productos que se ofrecen a través de esta herramienta para evitar dirigirse a las instalaciones de los bancos.

Capítulo 7, Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusión por objetivos

Tomando en cuenta los objetivos planteados anteriormente y haber finalizado el proceso de recolección y el estudio de los datos por medio de encuestas, entrevistas, el uso de las opiniones de diferentes autores, estadísticas extraídas de las instituciones reguladoras de los diferentes organismos para desarrollar y determinar la preferencia del cliente entre las herramientas bancarias de mayor uso y explicar los requerimientos técnicos al ser utilizado para el desarrollo y puesta en vigencia de una de estas herramientas, se concluyó en:

Determinar la preferencia del cliente entre los cajeros automáticos y subagentes bancarios.

Para determinar la preferencia del cliente entre los cajeros automáticos y subagentes bancarios de la entidad de intermediación financiera seleccionada, y contemplando el objetivo principal de la entidad respecto a tener presencia en puntos estratégicos y otorgar facilidad de acceso a los clientes existentes y futuros clientes, se verificó la cantidad de clientes que posee la dicha entidad en los sectores que no tienen sucursales ni cajeros automáticos pero que si tienen productos u optan por sus servicios. Los sectores seleccionados son Altos de Ahorro Hondo, Nuevo Arroyo Hondo, Gazcue y Los Ríos del Municipio Distrito Nacional de Santo Domingo, República Dominicana.

Para obtener la muestra del total de la población entre los sectores citados en el párrafo anterior, se utilizó el muestreo estratificado proporcional, dando como resultado un total de 383 personas a encuestar. La mayoría de los encuestados utilizan más cajeros automáticos que subagentes bancarios, representando un 79% y consideran que es una herramienta rápida. Adicional, se determinó la frecuencia de realizar transacciones en cajeros automáticos que es

entre cada quince días (37%) o una vez al mes (23%). Luego se determinó que las transacciones que suelen realizar mayor frecuencia son: retiro de efectivo, presentando un 97% y depósito de efectivo, con 40%.

El 85% de las personas encuestadas utilizan los cajeros automáticos en plazas comerciales (36%), bancos (25%) y supermercados (24%). Y el (37%) de las personas prefieren un cajero automático localizados en el Sector Los Ríos y un 36% en el Sector Altos de Arroyo Hondo.

Determinar los requerimientos técnicos para la instalación de los de los cajeros automáticos y subagentes bancarios.

Con los datos recabados para concluir este objetivo se especificó los requerimientos técnicos que se ameritan y que son necesarios contemplar acorde a los reglamentos dictados por la Superintendencia de Bancos para instalar cajeros automáticos y subagentes bancarios de la Entidad de Intermediación Financiera seleccionada, donde regularmente los usuarios realizan sus transacciones bancarias. Estadísticamente el 33% de los encuestados con preferencia por los subagentes bancarios utilizan este servicio por la seguridad que le brinda estar localizados en plazas, farmacias, estación de gasolineras y en tiendas diversas, ya que el usuario puede realizar sus transacciones de manera segura y confiable, por lo que esta seguridad requiere de sistemas estructurados y localidades sin riesgos físicos de los usuarios. Por otro lado, los usuarios de los cajeros automáticos al igual que los usuarios de los subagentes dentro de los requerimientos técnicos un 61% recomienda tener seguridad de las localizaciones de estos, el 37% mejor ubicación y el 25% la iluminación tanto del local donde se encuentra establecido como de los cajeros.

Considerando lo estructurado en el reglamento de subagente bancarios, que establece todas las transacciones que pueden hacerse a través de un subagente, se requieren ciertos criterios técnicos para poner en funcionamiento a través de una empresa tercerizada, dentro de estos requerimientos se encuentran autorización por la Superintendencia de bancos para ejercer como un punto Subagente, asignación de código para el establecimiento comercial, capacitación de personal que ejercerá como representante del banco, requisitos a cumplir por el personal con los estándares de servicios de las instituciones bancarias, instalación de los equipos y sistemas que son colocados por una empresa subcontratada por el banco; estos equipos y sistemas están compuestos por un POS de transaccionar, computadoras y Veriphone para los retiros de las tarjetas; otros requerimientos técnicos se encuentran las pruebas para validar el correcto funcionamiento de los sistemas, letreros de identificación del banco subagente, apertura de cuenta corriente para el punto subagente que ejerce como una cuenta garantía que se utiliza para realizar todas las transacciones que sirve como una transferencia de una cuenta del banco hacia al cliente.

Por otro lado, según el reglamento que rige los cajeros automáticos llamado Sistema de Pago Electrónico (emitido el 18 de diciembre del año 2014) es necesario tener la no objeción del a Superintendencia de Bancos al instalar un cajero automático, se amerita una fuente de energía confiable, conexiones de comunicación teléfono o internet), acceso a los proveedores de servicios ya sean terceros o el vendedor del equipo, que la entidad este organizada, preparada y capaz de sobrellevar los cambios inherentes relativos a la implementación de servicios de cajeros automáticos y avances tecnológicos a través del tiempo, establecer protocolo de control del cajero automático, establecer la cantidad de cajas de billetes, colocación de sistemas administrativos de información funcionales que puedan integrarse a los cajeros automáticos,

contemplar la seguridad en las redes de cajeros automáticos ya que la tecnología de encriptación es un elemento de seguridad, la cual permite la transmisión segura de información a través de la red, al codificar los datos transmitidos usando una fórmula matemática que “desmenuza” los datos.

Actualmente existe ataques como asalto a las cajas fuertes y a los usuarios directamente, robo de tarjetas y robo de identidad, en vista de estas vulnerabilidades, los proveedores comienzan a incorporar sensores que detectan la presencia de estos artilugios provocando la correspondiente intervención y limpieza de cualquier elemento fraudulento en el cajero. Los dispositivos de cifrado del cajero, en lo que se refiere a la encriptación de la información y al almacenamiento de las claves, están fabricados de tal forma que cualquier manipulación o intento de acceso provoca la destrucción de la información contenida en su interior. El uso de estos sistemas de cifrado asimétrico y encriptación hace que todo el sistema de información en las redes de cajeros sea virtualmente inviolable: ni los programadores ni los técnicos de campo ni personal de las entidades tienen, de esta forma, acceso a los números secretos de los usuarios ni a las claves utilizadas para manejar la información.

Los aspectos técnicos porque a pesar de quienes brindan este servicio es una empresa tercerizada, el banco debe asegurar que sus servicios cumplan con los estándares tanto internos del banco como de las instituciones regularizadoras. Además, es importante por diferentes razones, si el equipo no cumple con las condiciones adecuadas, requeridas de acuerdo al tiempo de vida útil, no será el esperado de acuerdo a la inversión inicial de ese proyecto, adicional se puede obtener errores en el funcionamiento operativo de los sistemas o equipos, el tiempo medio entre fallas elevados, se obtiene pérdida en la garantía por parte del fabricante, se puede exponer a los empleados a condiciones ergonómicas, estas razones se deben verificar dentro de

los aspectos técnicos de las instalaciones de ambas herramientas bancarias para cumplir y brindar servicios de calidad.

Explicar la elaboración del estudio de factibilidad económica de la instalación de los cajeros automáticos y subagentes bancarios de la entidad de intermediación financiera.

Los resultados de la encuesta evidenciaron que los encuestados prefieren los cajeros automáticos por la rapidez al utilizarlo, cercanía con el trabajo y el nivel de satisfacción por los productos y servicios que pueden obtener a través de este. Por lo que se concluye que acorde al estudio, los usuarios del servicio están de acuerdo en que los cajeros automáticos sean ubicados en el sector Los Ríos y que este se encuentre en una plaza comercial, localidad que se encuentra en pleno crecimiento y donde existe una gran proporción de la población de 43,001 habitantes que representa un 41% de la muestra estudiada. Legalmente la entidad de intermediación financiera conoce los aspectos a tomar en consideración para la implementación de un nuevo cajero automático en la zona identificada como factible.

Elaboración de la propuesta de la instalación de cajero automático

Para la elaboración de la propuesta se planteó los factores económicos que conlleva realizar la instalación del cajero automático de la entidad de intermediación financiera seleccionada, en la plaza comercial llamada “Plaza Duarte” en el Sector los Ríos, porque tiene un flujo promedio diario de 15,780 clientes, el cual es suministrado por el Gerente de turno de dicha plaza comercial, que con esto la entidad puede captar una mayor porción de clientes e incrementar sus ingresos. A continuación, se muestra el detalle de los requerimientos para la inversión inicial, la cual, el Banco opta por la adquisición del cajero automático:

Tabla 22.

Inversión Inicial Cajero Automático.

Fuente propia. Elaboración: Propia

Inversión inicial			
Concepto	Costo (USD)	Costo (DOP)	%
Equipo de Cajero Automático	\$14,042.00	\$807,415.00	80%
Instalación	\$3,550.00	\$204,125.00	20%
Total de inversión	\$17,592.00	\$1,011,540.00	100%

La inversión inicial de la propuesta toma en consideración una tasa del dólar de \$57.50 (tasa del dólar tomado del BCRD) es de DOP\$1,011,540.00. Esta propuesta es financiada a través de un préstamo comercial con una tasa de 13% anual, con un plazo de veinticuatro (24) meses, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 23.

Datos de Crédito Financiado.

Fuente: Entidad Bancaria seleccionada. Elaboración: Propia

Datos de Crédito Financiado	
Concepto	Costo (DOP)
Inversión inicial del proyecto	\$1,011,540.00
Inicial	\$150,000.00
Crédito Financiado	\$861,540.00
Interés anual	13%
Interés Mensual	1.08%
Número de pagos	24 meses

Para obtener la amortización del crédito financiado, se obtuvo el pago, que es DOP\$40,959.18 utilizando la siguiente formula. En la tabla 24 está el detalle de la deuda por la vida del préstamo.

$$\text{Pago} = \frac{C \times i}{1 - (1 + i)^{-n}}$$

Tabla 24.

Amortización del Crédito Financiado

Fuente propia. Elaboración: Propia

Amortización del Crédito Financiado				
n	Crédito C	i (1.08%)	Pago	Deuda
0	\$861,540.00			
1	\$861,540.00	\$9,333.35	\$(40,959.18)	\$829,914.17
2	\$829,914.17	\$8,990.74	\$(40,959.18)	\$797,945.72
3	\$797,945.72	\$8,644.41	\$(40,959.18)	\$765,630.95
4	\$765,630.95	\$8,294.34	\$(40,959.18)	\$732,966.11
5	\$732,966.11	\$7,940.47	\$(40,959.18)	\$699,947.39
6	\$699,947.39	\$7,582.76	\$(40,959.18)	\$666,570.97
7	\$666,570.97	\$7,221.19	\$(40,959.18)	\$632,832.98
8	\$632,832.98	\$6,855.69	\$(40,959.18)	\$598,729.49
9	\$598,729.49	\$6,486.24	\$(40,959.18)	\$564,256.54
10	\$564,256.54	\$6,112.78	\$(40,959.18)	\$529,410.14
11	\$529,410.14	\$5,735.28	\$(40,959.18)	\$494,186.23
12	\$494,186.23	\$5,353.68	\$(40,959.18)	\$458,580.73
13	\$458,580.73	\$4,967.96	\$(40,959.18)	\$422,589.51

14	\$422,589.51	\$4,578.05	\$(40,959.18)	\$386,208.38
15	\$386,208.38	\$4,183.92	\$(40,959.18)	\$349,433.12
16	\$349,433.12	\$3,785.53	\$(40,959.18)	\$312,259.47
17	\$312,259.47	\$3,382.81	\$(40,959.18)	\$274,683.10
18	\$274,683.10	\$2,975.73	\$(40,959.18)	\$236,699.65
19	\$236,699.65	\$2,564.25	\$(40,959.18)	\$198,304.71
20	\$198,304.71	\$2,148.30	\$(40,959.18)	\$159,493.83
21	\$159,493.83	\$1,727.85	\$(40,959.18)	\$120,262.50
22	\$120,262.50	\$1,302.84	\$(40,959.18)	\$80,606.16
23	\$80,606.16	\$873.23	\$(40,959.18)	\$40,520.21
24	\$40,520.21	\$438.97	\$(40,959.18)	\$(0.00)
Total	-	\$121,480.36	\$(983,020.36)	-

En base a la data histórica de las transacciones realizadas de los cajeros automáticos de la empresa seleccionada, se utilizó para promediar las transacciones anuales del cajero automático que pueda realizar el cliente a través del equipo, estas transacciones son Retiros de efectivo de otros Bancos, Retiros de efectivo de Bancos Internacionales y Retiros de efectivo de Tarjetas del Banco Seleccionado. Para determinar las cantidades de transacciones se contempla la data de un trimestre, luego se utiliza el método del promedio para obtener una estimación de la demanda y poder calcular los ingresos. En la siguiente tabla se muestra el total de transacciones estimadas y el beneficio anual (DOP\$1,463,380) que tendrá la Entidad al instalar un cajero automático en la plaza Duarte.

Tabla 25.*Estimación de Transacciones Anuales y Beneficios Cajero Automático.**Fuente: Entidad Bancaria seleccionada. Elaboración: Propia*

Transacciones Anuales y Beneficios de Cajeros Automáticos				
Concepto	Promedio de transacciones	Comisión (DOP)	Total de ingreso (DOP)	%
Retiros de efectivo de otros Bancos	27,959	\$100.00	\$2,795,900.00	67%
Retiros de efectivo de Bancos Internacionales	2,865	\$200.00	\$572,900.00	14%
Retiros de efectivo de Tarjetas del Banco Seleccionado	13,293	\$60.00	\$797,580.00	19%
	44,117	-	\$4,166,380.00	100%

Las capacitaciones, sueldo, transporte, dieta asignados al colaborador están contemplados en el paquete salarial que le ofrece el Banco al empleado, por esto, el costo de operación se basa en el mantenimiento anual del cajero automático que le brinda el proveedor, pago a Dominican Watchman que brinda el servicio de transportar el dinero desde el cajero automático al Banco y el costo de la licencia del sistema del equipo. En la siguiente tabla se presenta el costo de operación que conlleva la propuesta:

Tabla 26.*Costos de Operación Cajero Automático.**Fuente propia. Elaboración: Propia*

Costo de operación			
Concepto	Costo unitario (USD)	Tasa (USD)	Costo total Anual (DOP)
Mantenimiento del equipo	\$750.00	\$57.50	\$517,500.00
Pago a Dominican Watchman	\$4,173.91	\$57.50	\$240,000.00
Licencia del sistema	\$1,350.00	\$57.50	\$77,625.00
Costo total de operación			\$835,125.00

Al evaluar la propuesta mediante el cálculo de flujo de caja mensual para ver el comportamiento de los ingresos y egresos durante los veinticuatro meses, a través de la ecuación: flujo de caja mensual (F)= total de ingresos por tipo de transacción mensual – egresos. En el mes cero (0) se refleja los DOP\$150,000 que son de inicial para el préstamo, mientras que del mes 1 al mes 24, los egresos son las cuotas del préstamo comercial (DOP\$40,959.18) más el costo de operación mensual DOP\$835,125.00 entre los doce meses son DOP\$69,593.75 cual se obtuvo \$ DOP\$40,959.18 + DOP\$69,593.75 = DOP\$110,552.93 pesos dominicanos. El cálculo del VAN permite determinar si es viable el proyecto a través de las ganancias del análisis de los flujos futuros de ingresos, egresos y descontar la inversión inicial, utilizando la siguiente fórmula.

$$VAN = -A + \frac{Q1}{(1+k)^1} + \frac{Q2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{Qn}{(1+k)^n}$$

A: Es la inversión inicial. Va con signo negativo al ser un desembolso de dinero.

Q: Son los flujos de caja. Es decir, los cobros menos los pagos de cada período.

k: Es la tasa de descuento que se le aplica. Si para realizar el desembolso inicial se precisa de financiación exterior se suele utilizar el tipo de interés aplicado como valor de k.

Tabla 27.

Flujo de Caja de Cajero Automático.

Fuente propia. Elaboración: Propia.

Flujo de Caja de Cajero Automático				
Mes	Ingresos (DOP)	Egresos (DOP)	Total	VAN
0		\$150,000.00	\$(150,000.00)	\$(150,000.00)
1	\$92,920.00	\$110,552.93	\$(17,632.93)	\$(17,443.96)
2	\$83,760.00	\$110,552.93	\$(26,792.93)	\$(26,221.72)

3	\$89,160.00	\$110,552.93	\$(21,392.93)	\$(20,712.46)
4	\$97,940.00	\$110,552.93	\$(12,612.93)	\$(12,080.86)
5	\$106,720.00	\$110,552.93	\$(3,832.93)	\$(3,631.90)
6	\$115,500.00	\$110,552.93	\$4,947.07	\$4,637.36
7	\$124,280.00	\$110,552.93	\$13,727.07	\$12,729.78
8	\$133,060.00	\$110,552.93	\$22,507.07	\$20,648.21
9	\$141,840.00	\$110,552.93	\$31,287.07	\$28,395.46
10	\$150,620.00	\$110,552.93	\$40,067.07	\$35,974.27
11	\$159,400.00	\$110,552.93	\$48,847.07	\$43,387.38
12	\$168,180.00	\$110,552.93	\$57,627.07	\$50,637.45
13	\$176,960.00	\$110,552.93	\$66,407.07	\$57,727.15
14	\$185,740.00	\$110,552.93	\$75,187.07	\$64,659.06
15	\$194,520.00	\$110,552.93	\$83,967.07	\$71,435.76
16	\$203,300.00	\$110,552.93	\$92,747.07	\$78,059.78
17	\$212,080.00	\$110,552.93	\$101,527.07	\$84,533.61
18	\$220,860.00	\$110,552.93	\$110,307.07	\$90,859.71
19	\$229,640.00	\$110,552.93	\$119,087.07	\$97,040.51
20	\$238,420.00	\$110,552.93	\$127,867.07	\$103,078.39
21	\$247,200.00	\$110,552.93	\$136,647.07	\$108,975.70
22	\$255,980.00	\$110,552.93	\$145,427.07	\$114,734.77
23	\$264,760.00	\$110,552.93	\$154,207.07	\$120,357.88
24	\$273,540.00	\$110,552.93	\$162,987.07	\$125,847.28
Total	\$4,166,380.00	\$2,803,270.36	\$1,363,109.64	\$1,083,628.61

Con los resultados obtenidos se procede a calcular la Tasa Interna de Retorno (TIR), dividiendo el flujo de caja entre el flujo de caja mensual menos 1, que se obtiene como resultado 13%. Esto significa que la propuesta es factible, ya que el $TIR > 0$ representa que la tasa de rentabilidad es libre de riesgo y en el tiempo se recupera los costos asumidos para la

implementación del proyecto. El Banco debe contemplar la depreciación del activo y contemplar los requerimientos que solicite la SB.

Formula TIR:

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$$

Σ : Inversión inicial

Fn: Flujo de caja

i: Tasa

n: Periodo de tiempo

Para saber el retorno sobre la inversión de instalar un cajero automático en la Plaza Duarte, se utiliza el indicador ROI con la fórmula (ingresos – inversión) / inversión que permite saber cuánto es el porcentaje de ganancia en base al dinero invertido, en esta ocasión se obtiene un ROI de 312% (=DOP\$4,166,380.00 - DOP\$1,011,540.00) / DOP\$1,011,540.00)).

Elaboración de la propuesta de la instalación de un subagente bancario

Para la instalación de un subagente bancario en una persona jurídica, la Entidad debe cumplir con los requisitos establecido en la Circular SB: 003/17 para obtener la autorización. Después de esto, la Entidad debe suministrarle al subagente bancario la computadora, permiso en el sistema donde pueda realizar las transacciones bancarias, establecer la logística con el proveedor camión de valores y capacitaciones. La siguiente tabla define la inversión inicial y el costo de operación, aquí no se colocan las capacitaciones al colaborador de la Entidad, sueldo, transporte, dieta porque están contemplados en el paquete salarial que le ofrece el Banco al empleado, y la persona que brindara el servicio directamente ser el mismo empleado de la

persona jurídica contratada. En la tercera tabla están las cantidades de transacciones donde se utiliza el método del promedio apoyando con data histórica del Banco Central de la Republica Dominicana.

Tabla 28.

Inversión inicial Subagente Bancario.

Fuente propia. Elaboración: Propia

Inversión inicial		
Concepto	Costo (DOP)	%
Computadora	\$12,500.00	26%
Permiso en el Sistema (Core Bancario)	\$35,500.00	74%
Total de inversión	\$48,000.00	100%

La inversión inicial está basada en los artículos por concepto computadora que será la herramienta para visualizar los programas y detalles del cliente con una inversión inicial de DOP\$12,500.00, y un sistema de Core bancario con un monto de DOP\$35,500.00 para un total de la inversión de DOP\$48,000.00 pesos. La empresa seleccionada considera esta inversión como un gasto.

Tabla 29.

Costo de Cperación Anual de Subagente Bancario.

Fuente prcpia. Elaboración: Prcpia

Costo de Operación Anual de Subagente Bancario		
Concepto	Costo unitario (DOP)	Porcentaje
Mantenimiento	\$86,250.00	51%
Pago a Dominican Watchman	\$14,400.00	8%
Licencia del Software	\$69,000.00	41%
Costo total de operación	\$169,650.00	100%

El costo de operación que conlleva esta herramienta en mantenimiento es de DOP\$86,250.00 correspondiente a la licencia de los sistemas, el pago al camión de valores encargados de recolectar el dinero de la empresa tercerizada con un costo unitario de \$14,400.00 y el costo de la licencia es DOP\$69,000.00 para un total de costo de operación anual DOP\$169,650.00.

Tabla 30.

Transacciones Anuales y Beneficios de Subagente Bancario.

Fuente: Entidad Bancaria seleccionada. Elaboración: Propia

Transacciones Anuales y Beneficios de Subagente Bancario				
Concepto	Promedio de transacciones	Comisión (DOP)	Total de ingreso (DOP)	%
Retiros de efectivo de Tarjetas de Crédito	13,293	\$50.00	\$664,650.00	60%
Pago de Servicios / Impuestos	3,059	\$60.00	\$183,510.00	17%
Transferencias entre Cuentas	2,603	\$100.00	\$260,250.00	23%
Total	18,954	-	\$1,108,410.00	100%

Las transacciones anuales y beneficios de los subagentes bancarios están conformas por las comisiones que se generan por retiro de efectivo de tarjetas de crédito la comisión es igual a DOP\$50.00, por los pagos de servicios/impuestos la comisión generada es de DOP\$60.00, para las transferencias entre cuentas a otros Bancos el costo de comisión es de DOP\$100.00 pesos.

Anualmente se genera un total de DOP\$1,108,410.00 por las transacciones generadas a través de las empresas que ejercen como Subagentes Bancarios.

La Entidad debe realizar la comparación de los ingresos y egresos, se aplica la siguiente ecuación: flujo de caja (F)= ingresos – egresos. Los ingresos es el monto total de las transacciones por mes y los egresos se muestra en el mes 0 la inversión DOP\$48,000.00, y a partir del mes 1 hasta el mes 24, los egresos son costo de operación mensual.

Tabla 31.

Flujo de Caja de Subagente Bancario

Fuente propia. Elaboración: Propia

Flujo de Caja de Subagente Bancario			
Mes	Ingresos (DOP)	Egresos (DOP)	Total
0		\$48,000.00	(48,000.00)
1	\$21,450.00	\$14,137.50	7,312.50
2	\$18,420.00	\$14,137.50	4,282.50
3	\$17,910.00	\$14,137.50	3,772.50
4	\$20,830.00	\$14,137.50	6,692.50
5	\$23,750.00	\$14,137.50	9,612.50
6	\$26,670.00	\$14,137.50	12,532.50
7	\$29,590.00	\$14,137.50	15,452.50
8	\$32,510.00	\$14,137.50	18,372.50
9	\$35,430.00	\$14,137.50	21,292.50
10	\$38,350.00	\$14,137.50	24,212.50
11	\$41,270.00	\$14,137.50	27,132.50
12	\$44,190.00	\$14,137.50	30,052.50
13	\$47,110.00	\$14,137.50	32,972.50
14	\$50,030.00	\$14,137.50	35,892.50

15	\$52,950.00	\$14,137.50	38,812.50
16	\$55,870.00	\$14,137.50	41,732.50
17	\$58,790.00	\$14,137.50	44,652.50
18	\$61,710.00	\$14,137.50	47,572.50
19	\$64,630.00	\$14,137.50	50,492.50
20	\$67,550.00	\$14,137.50	53,412.50
21	\$70,470.00	\$14,137.50	56,332.50
22	\$73,390.00	\$14,137.50	59,252.50
23	\$76,310.00	\$14,137.50	62,172.50
24	\$79,230.00	\$14,137.50	65,092.50
Total	\$1,108,410.00	\$387,300.00	\$721,110.00

Para saber el retorno sobre la inversión de instalar un subagente bancario en la Plaza Duarte, se utiliza el indicador ROI con la formula $(\text{ingresos} - \text{inversión}) / \text{inversión}$ que permite saber cuánto el porcentaje de ganancia en base al dinero invertido, en esta ocasión se obtiene un ROI de 2209% $(=\text{DOP}\$1,108,410.00 - \text{DOP}\$48,000.00) / \text{DOP } \$48,000.00)$.

Se concluye que, en los planteamientos descritos en ambas herramientas bancarias, se pudo determinar que es más favorable poseer un subagente bancario donde se le brinde el servicio de instalación de equipos y las capacitaciones, obteniendo más rápido a través del tiempo un retorno sobre la inversión. Aunque los subagentes bancarios no son tan comunes como los cajeros automáticos, se entiende que la entidad de intermediación financiera debe educar a sus usuarios e informando los beneficios de utilizar esta nueva herramienta financiera que impulsa la inclusión financiera y bancarización.

7.2 Recomendaciones

Las recomendaciones finales de la investigación sobre el análisis de Factibilidad entre su Subagente Bancario y Cajeros Automáticos de la EIF seleccionada, se fundamentan en el logro de los objetivos planteados en este estudio y los resultados de la encuesta aplicada a los clientes del banco y futuros clientes para determinar la preferencia entre las herramientas bancarias.

Identificar las necesidades de los clientes de las herramientas financieras que son útiles para su uso, debido que a este análisis puede beneficiar tanto a los clientes como a la entidad. Analizar otros sectores de Santo Domingo donde instalar estas nuevas herramientas.

Tomar los resultados de este estudio para evaluar la preferencia del cliente y establecer acciones correctivas y preventivas. Analizar la iluminación del área de los cajeros automáticos para ofrecer seguridad a los clientes y reforzar la seguridad.

Se debe desarrollar un plan educativo para los clientes para conocer las diferentes herramientas financieras que pueden utilizar para sus transacciones bancarias. Realizando campaña de publicidad donde se dé a conocer el concepto de subagente bancarios y cajeros automáticos y los beneficios que aportan a los clientes.

Se deben desarrollar reportes de medición a nivel nacional que permita estudiar y evaluar las fortalezas y debilidades que posee el banco de cara la opinión de los clientes. Esta medida será necesaria para que el banco mejore su estrategia de competitividad de cara a los cajeros automáticos y subagentes bancarios. Analizar la data obtenida con el objetivo de poder evaluar la posible opción de instalar sucursales, siempre y cuando se haya ampliado la cartera de clientes.

Se debe realizar un plan de innovación para los subagentes bancarios y cajeros automáticos, teniendo un enfoque automatizado y más amigable para el cliente. Siendo un banco competitivo que brinda herramientas bancarias que aporta a la educación financiera y el desarrollo digital que está teniendo el país.

Se debe velar que el personal del Banco y los procesos cumplan con los lineamientos dictados por los entes reguladores, con el fin de ser transparentes en los procesos y de cara al cliente.

Como recomendación final, es necesario realizar otros estudios que permitan ampliar la muestra y poder obtener datos que representen las distintas realidades y necesidades de los usuarios de las diferentes herramientas financieras. Se entiende que cada herramienta tiene características especiales y a través de un estudio más amplio y profundo es posible analizar y establecer mejores prácticas para las entidades bancarias y que puedan tomar mejores decisiones.

Parte 5, Referencias

- Álvarez, L. (2016). *Superintendencia de Bancos*. <https://www.sb.gob.do/noticias/impacto-de-los-subagentes-bancarios-en-inclusi%C3%B3n-financiera-de-personas-de-bajos-recursos>
- Alvira, F. (1989). *Diseño de Investigación Social*.
- Arias, J., & Covinos, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana. (2021). *Bancos reportan niveles favorables de capitalización para sustentar recuperación económica*. Santo Domingo.
- Asunción, L. (2018). *Superintendencia de Bancos de la República Dominicana*. <https://www.sb.gob.do/noticias/impacto-de-los-subagentes-bancarios-en-inclusi%C3%B3n-financiera-de-personas-de-bajos-recursos>
- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos (Sexta ed.)*. Mc Graw Hill Iinteramericana.
- BBVA Research. (2015). *BBVA Research*. <https://www.bbvaresearch.com/buscador/?searchbbvaresearch=corresponsales%20bancarios&bbvao:publicationDate=20150000-20160000>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Cajero Automático (ATM)*. (2022). El Futuro en Tus Manos: <https://handsonbanking.org/es/resources/cajero-automatico-atm/>
- Cerrón, W. (2019). *La investigación cualitativa en educación*.

ESAN. (2016). *Conexión Esan* . <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/evaluacion-economica-y-financiera-de-proyectos>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación Científica*.

Grupo Popular, S.A. (2013, julio). *Banco Popular Dominicano*.

<https://www.popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Banco-Popular-y-GCS-Systems-fomentar%C3%A1n-acciones-para-la-inclusi%C3%B3n-financiera.aspx>

Instructivo de Administradores de Sistema de Pagos. (2021, julio). Banco Central de la República Dominicana. Santo Domingo, República Dominicana.

Jiménez, E. (2017). Guía de Proyectos del autor.

Mejía, T. (2017). *¿Qué son las Variables de investigación?*

Miranda, J. (2013). *Gestión de Proyectos*. MM.

Porto, J. (2016). *Cajero automático*. Estrategias de crecimiento: <https://definicion.de/cajero-automatico/>

Reglamento de Sistemas de Pagos. (2021). Junta Monetaria de la República Dominicana.

Reglamento de Subagentes Bancarios. (2017). Superintendencia de Bancos. Santo Domingo, República Dominicana.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Proceso y fases de la investigación cualitativa*. *Metodología de la investigación cualitativa*.

- Rosales, M. (2005). *Bloque academico*. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo_del_Estudio_Tecnico.pdf.
- Sampieri, D. R. (2014). *Metodologia de la Investigacion: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas*.
- Services, TestLink. (2017). *Testlink*. Testlink: <https://www.testlink.co.uk/ncr-6626>
- Sinnaps. (2017). <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estudio-financiero-proyecto-excel#:~:text=Un%20estudio%20financiero%20de%20un%20proyecto%20tiene%20com,o%20objetivo%20detectar,de%20las%20etapa%20del%20proyecto>.
- Superintendencia de Bancos. (2021). *Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (SIB)*. República Dominicana.
- Taipe, J. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. *Revista Publicando*, 163-183.
- Universidad Nacional de Córdoba. (2019). *Tecnicatura en Gestión Universitaria*. <https://feptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-2/estudios-de-prefactibilidad/estudio-tecnico/>

Parte 6, Anexos

Anexo 1. Encuesta de preferencia



Somos estudiantes de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), deseamos su colaboración al completar esta encuesta.

Este formulario es para saber tu preferencia y experiencia al utilizar los servicios de cajeros automáticos y subagentes bancarios de una Entidad de Intermediación Financiera.

Le agradecemos por brindarnos su tiempo y responder las siguientes preguntas.

Al momento de completar esta encuesta desvinculo al estudiante y soy consciente que los resultados de esta no serán publicados ni comercializados en ninguna empresa, el objetivo es simplemente para estudio práctico.

Sí, acepto.

1. ¿De cuál de estas dos opciones usted prefiere realizar transacciones bancarias?

Cajeros automáticos
Subagentes bancarios

2. Rango de edad:

18 - 32 años
33 - 47 años
48 o más

3. Nivel Académico:

Secundario
Técnico
Universitario
Postgrado / Maestría
No estudios

Si selecciona cajeros automáticos, se desplegarán las siguientes preguntas:

1. ¿Dónde está ubicado el cajero automático en el que realiza regularmente sus transacciones bancarias?

Sector La Julia
Sector Piantini
Sector Ensanche Naco
Sector Ensanche Julieta
Sector Mirador Sur
Sector Paraíso
Sector Los Restauradores

2. ¿Con qué frecuencia realiza transacciones bancarias en cajeros automáticos?
Una vez a la semana
Dos veces a la semana
Quincenal
Mensual

3. ¿Cuáles transacciones suele realizar en los cajeros automáticos?
Retiro de efectivo
Avance de efectivo
Consulta de balance de cuentas
Depósito de efectivo
Pago de servicios
Pago de préstamos

4. ¿Por qué utiliza los servicios de los cajeros automáticos?
Por rapidez
Por cercanía del hogar o trabajo
Por necesidad
Por seguridad

5. ¿Qué nivel de satisfacción ha experimentado con el servicio que ofrece el cajero automático?
Muy satisfecho
Satisfecho
Poco Satisfecho
Nada Satisfecho

6. ¿Generalmente en qué lugar se encuentra ubicado el cajero automático en el que realizas regularmente sus transacciones?
Plaza Comercial
Estación de gasolina
Supermercados
Bancos
Otro

7. ¿Qué recomendación daría a los Bancos para la instalación de los cajeros automáticos?
Mejor ubicación
Mayor seguridad

Mejor iluminación
Más rapidez
Ofrecer más servicios

8. ¿En qué sector del Distrito Nacional preferirías que sea ubicado el cajero automático para realizar sus transacciones bancarias?
Altos de Arroyo Hondo
Los Ríos
Gazcue
Nuevo Arroyo Hondo
9. ¿Te gustaría que se coloquen más cajeros automáticos en la ciudad?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

Si selecciona Subagentes bancarios, se desplegarán las siguientes preguntas:

1. ¿Con qué frecuencia realizas transacciones bancarias en los subagentes?
Una vez a la semana
Dos veces a la semana
Quincenal
Mensual
2. ¿Dónde está ubicado el subagente bancario en el que realiza regularmente sus transacciones?
Sector La Julia
Sector Piantini
Sector Ensanche Naco
Sector Ensanche Julieta
Sector Mirador Sur
Sector Paraíso
Sector Los Restauradores
3. ¿Generalmente en qué lugar utilizas subagentes bancarios?
Plaza
Estación de gasolina
Farmacia
Colmado
Ferretería
Otros
4. ¿Cuáles transacciones bancarias sueles realizar en los subagentes bancarios?
Consulta de balance de cuentas

Depósito de efectivo
Pago de servicios / impuestos
Pago de tarjetas de créditos
Retiros de cuenta de ahorros
Transferencias entre cuentas

5. ¿Por qué utiliza los servicios del subagente bancarios?
Por rapidez
Por cercanía del hogar o trabajo
Por necesidad
Por seguridad

6. ¿Qué otros servicios sugieres que deba ofrecer los subagente bancario a sus usuarios?
Solicitud de productos
Préstamos ágiles
Emisión de certificados
Otra

Anexo 2. Instructivo de Aplicación de Reglamento de Subagente Bancario



"Año del Desarrollo Agroforestal"

CIRCULAR SIB:
No. 003/17

- A las** : Entidades de Intermediación Financiera (EIF).
- Asunto** : Poner en vigencia la segunda versión aprobada del "Instructivo de Aplicación del Reglamento de Subagente Bancario".
- Visto** : El literal e, del artículo 21, de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, que otorga a la Superintendencia de Bancos la facultad para dictar Circulares, Instructivos y Reglamentos Internos.
- Visto** : La Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 6 de agosto de 2013.
- Visto** : El Reglamento de Subagente Bancario, aprobada por la Junta Monetaria en la Primera Resolución del 14 de febrero de 2013 y modificado por la Quinta Resolución de la Junta Monetaria del 21 de marzo del 2013.
- Visto** : La Circular SB: No. 001/14, del 21 de febrero de 2014, que aprueba y pone en vigencia el "Instructivo de Aplicación del Reglamento de Subagente Bancario".
- Considerando** : Que el Instructivo de Aplicación del Reglamento de Subagente Bancario, establece las formalidades que deben observar las entidades de intermediación financiera para solicitar la autorización para utilizar los servicios de Subagentes Bancarios, así como para la notificación de la contratación de personas físicas y jurídicas interesadas en actuar como Subagentes Bancarios.
- Considerando** : Que la Superintendencia de Bancos ha realizado una evaluación a los procesos de solicitud de aprobación para utilizar Subagentes Bancarios, de notificación de contratación y el registro de Subagentes Bancarios.
- Considerando** : Que el artículo 19, párrafo I, del Reglamento de Subagente Bancario, establece que varias entidades de intermediación financiera pueden contratar un mismo Subagente Bancario.

Anexo 3. Cotización de instalación de cajeros automáticos



COTIZACION

RNG 1-2282059-4

C/5ta #24 Villa Aura
Santo Domingo Oeste

Tel: (809) 379-0583 / Fax: (809) 379-2138

FECHA :

Cotización No. : **017-026**

Cliente:		Vendedor:	
Código :		Condición :	
Nombre :		Vence :	5 Días
R.N.C. :		Entrega :	15 Días Laborables
Dirección :	Santo Domingo	Email :	
Atención :	Ángel Andujar		
Teléfono :			
Fax :			

Orden De Trabajo No. :
Fecha :

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Valor
1	Cajero NCR 6626 TFW Proc. TALLADEGA 2.8Ghz/ 4Gb MEM/360GB Disco Pantalla LCD 14.1 Touch SC Thermal receipt Printer/ B Printer (4) Eagle High Cassette USB/2/3DES Keyboard PCI Compliant EMV Compliant / Security DIP Smartcard Reader Windows XP SP3 FIM Plaza Central	11,900.00	11,900.00

*Precio No Incluye Impuestos Aduanales y/o Gestion

Total Bruto : USDS 11,900.00
 Sub Total : USDS 11,900.00
 ITBIS : USDS 2,142.00
Total Neto : USDS 14,042.00



Preparado Por _____

Recibido Por _____

Anexo 4. Instructivo de Tercerización



Superintendencia de Bancos
de la República Dominicana

"Año del Fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho"

CIRCULAR SB: No. 011 /12

A las : **Entidades de Intermediación Financiera (EIF).**

Asunto : **Aprobar y Poner en Vigencia el "Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios (OUTSOURCING)".**

Visto : el literal c, Artículo 55 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre del 2002, en lo adelante Ley Monetaria y Financiera, que establece que las entidades de intermediación financiera deben contar con adecuados sistemas de control de riesgos, mecanismos independientes de control interno y establecimiento claro y por escrito de sus políticas administrativas.

Visto : el Reglamento de Riesgo Operacional, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Quinta Resolución de fecha 2 de abril de 2009, que establece en su Artículo 37, que las entidades de intermediación financiera deberán notificar previamente y por escrito a la Superintendencia de Bancos, la tercerización de servicios críticos.

Considerando : que la creciente tendencia de subcontratación de actividades a terceros, tiene una incidencia directa sobre el grado de control que pueden tener las EIF y la Superintendencia de Bancos sobre las actividades subcontratadas, lo cual podría aumentar su perfil de riesgo.

Anexo 5. Subagentes bancarios por entidad financiera a septiembre 2021



Cuadro 1

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana
Cantidad de sucursales de los Subagentes Bancarios por Entidad
Entidades de intermediación financiera

Entidad	Septiembre 2020	Diciembre 2020	Marzo 2021	Junio 2021	Septiembre 2021
BANCO DE RESERVAS DE LA REPUBLICA DOMINICANA-BANCO DE SERVIC	1,708	1,714	1,724	1,754	1,684
BANCO POPULAR DOMINICANO, S. A. - BANCO MULTIPLE	2,484	2,493	2,532	2,551	2,593
BANCO DOMINICANO DEL PROGRESO S.A.-BANCO MULTIPLE	-	-	-	-	-
BANCO MULTIPLE BHD LEON S. A.	705	710	736	775	716
BANCO DE AHORRO Y CREDITO ADOPEM, S. A.	216	223	239	227	222
ASOCIACION LA VEGA REAL DE AHORROS Y PRESTAMOS	259	259	259	250	251
ASOCIACION LA NACIONAL DE AHORROS Y PRESTAMOS	544	553	570	560	573
BANCO MULTIPLE CARIBE INTERNACIONAL S.A.	335	336	339	353	353
BANCO MULTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA S. A.	-	-	-	-	-
BANCO MULTIPLE ADEMI. S. A.	287	287	287	288	288
BANCO MULTIPLE SANTA CRUZ, S. A.	115	118	118	135	141
BANCO DE AHORRO Y CREDITO FONDESA, S. A. (BANFONDESA)	9	13	20	20	20
BANCO DE AHORRO Y CREDITO EMPIRE, S. A.	12	12	12	12	12
BANCO DE AHORRO Y CREDITO FIOGAR, S. A.	51	61	89	100	128
SCOTIABANK REPÚBLICA DOMINICANA, S. A. - BANCO MÚLTIPLE	397	442	520	591	629

Fuente: Reporte de Subagente Bancario remitido por las entidades de intermediación financiera.

Notas:

El total de sucursales de los Subagentes Bancarios por entidad incluye repeticiones, ya que un mismo subagente bancario puede estar vinculado a varias entidades.

Anexo 6. Transacciones de los subagentes bancarios por provincia a septiembre 2021

SEB Cuadro 1
 Superintendencia de Bancos de la República Dominicana
 Cantidad de transacciones y montos transados por localidad
 Entidades de intermediación financiera

Provincia	Julio - Septiembre 2021	
	Cantidad Transacciones	Monto
Santo Domingo	1,176,701	5,092,141,266.85
Distrito Nacional	373,020	1,513,482,697.32
Santiago	203,598	912,824,782.79
La Vega	247,927	1,622,054,503.75
San Cristóbal	196,204	917,105,491.31
Barahona	94,385	427,835,666.11
San Juan	62,301	263,617,642.82
La Romana	44,062	170,106,974.29
Monte Plata	33,584	98,706,083.26
Puerto Plata	223,530	1,114,547,606.18
San Pedro de Macorís	95,410	392,813,625.16
Monseñor Nouel	32,289	105,856,712.58
La Altagracia	59,814	302,654,459.03
Valverde	19,802	54,856,008.35
Españillat	62,586	300,618,207.48
Hermanas Mirabal	22,337	137,889,883.52
Hato Mayor	21,560	82,464,459.94
Sánchez Ramírez	41,909	184,685,744.75
Azua	228,236	543,869,427.93
Duarte	103,998	532,313,504.41
El Seibo	23,621	109,724,974.26
Dajabón	9,008	37,018,003.20
María Trinidad Sánchez	35,159	209,592,397.19
Monte Cristi	14,043	79,804,501.40
San José de Ocoa	33,836	150,755,785.90
Peravia	92,061	580,173,210.58
Santiago Rodríguez	87,967	418,878,176.04
Samaná	43,438	216,647,020.20
Bahoruco	72,314	322,787,962.36
Elias Piña	55,506	261,766,033.16
Independencia	45,029	169,928,011.80
Pedernales	24,853	103,152,605.37
Nivel Nacional	3,880,088	17,430,673,429.29

Fuente: Reporte de Subagentes Bancarios remitido por las entidades de intermediación financiera.

Notas:

Informaciones acumuladas de cada trimestre.

Anexo 7. Especificaciones Técnicas del Cajero Automático

Especificación	Detalle
Modelo	NCR 6626 de forma cuadrada y cerrada con infraestructura de montaje a través de la pared con certificación CE, ISO.
Interfaz de usuario	Display de 15", Teclado – EPP, lector de tarjeta Smart Dip, Indicadores interactivos integrados, Audio, Panel de advertencia y lector de código de barra.
Dispensador	Modulo dispensador S2 con divisiones de 2 a 4 niveles.
Impresora	Impresora de 80 mm con gráficos de 203dpi.
Seguridad	Estructura hermética cerrada con sistema de seguridad por pines y lectura biométrica
Temperatura y humedad	De 50`F a 104`F (10`C a 40`C) con humedad de 20% a 80%.
Plataforma operativa	Procesador Intel, con memoria RAM de 2 a 4 GB, disco duro de 250 GB a 350 GB y unidad de DVD-RW y módulo de formato Wireless.
Software	Windows XP a Windows 7 y NCR APTRA Software.
Dimensiones	<p>Altura: 59 pulgadas.</p> <p>Ancho: 18.6 pulgadas.</p> <p>Profundidad: 45 pulgadas.</p> <p>Peso: 1, 186 libras.</p>
Fuente de Alimentación	90-136 V~/ 180-264 V~, 50-60Hz.

Anexo 8. Transacciones Mensuales del Cajero Automático

Clientes del Banco			Clientes de Otros Bancos		Clientes de Bancos Internacionales	
Mes	Transacciones	Ingresos	Transacciones	Ingresos	Transacciones	Ingresos
1	337	\$ 20,220.00	661	\$ 66,100.00	33	\$ 6,600.00
2	306	\$ 18,360.00	612	\$ 61,200.00	21	\$ 4,200.00
3	281	\$ 16,860.00	667	\$ 66,700.00	28	\$ 5,600.00
4	309	\$ 18,540.00	719	\$ 71,900.00	38	\$ 7,500.00
5	337	\$ 20,220.00	771	\$ 77,100.00	47	\$ 9,400.00
6	365	\$ 21,900.00	823	\$ 82,300.00	57	\$ 11,300.00
7	393	\$ 23,580.00	875	\$ 87,500.00	66	\$ 13,200.00
8	421	\$ 25,260.00	927	\$ 92,700.00	76	\$ 15,100.00
9	449	\$ 26,940.00	979	\$ 97,900.00	85	\$ 17,000.00
10	477	\$ 28,620.00	1031	\$ 103,100.00	95	\$ 18,900.00
11	505	\$ 30,300.00	1083	\$ 108,300.00	104	\$ 20,800.00
12	533	\$ 31,980.00	1135	\$ 113,500.00	114	\$ 22,700.00
Total	4,713	\$ 282,780.00	10,283	\$ 1,028,300.00	762	\$ 152,300.00