



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Banca y Finanzas

Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja

Trabajo de Titulación previa a la obtención del título de Ingeniera en Banca y Finanzas

AUTORA:

Dayanna Stefania Sánchez Malla

DIRECTOR:

Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg. Sc

Loja – Ecuador

2022

Certificación del Trabajo de Titulación

Loja, 02 de junio del 2022.

Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg. Sc

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de Titulación del grado titulado: “**Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja**”, de autoría de la estudiante **Dayanna Stefania Sánchez Malla**, previa a la obtención del título de Ingeniera en Banca y Finanzas, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg. Sc

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Dayanna Stefania Sánchez Malla**, declaro ser autora del presente trabajo de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mí del trabajo de integración curricular o de titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1104717564

Fecha: Loja, 02 de junio del 2022

Correo electrónico: dayanna.sanchez@unl.edu.ec

Celular: 0989091506

Carta de autorización del trabajo de titulación por parte de la autora para la consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica del texto completo.

Yo, Dayanna Stefania Sánchez Malla, declaro ser autora del trabajo de titulación titulado: **“Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja”**, como requisito para optar el título de ingeniera en Banca y Finanzas, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los dos días del mes de junio de dos mil veintidós.

Firma:

Autora: Dayanna Stefania Sánchez Malla

Cédula: 1104717564

Dirección: Loja (c. Diamantina y Brasilia)

Correo electrónico: dayanna.sanchez@unl.edu.ec

Celular: 0989091506

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de trabajo de titulación: Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg. Sc

Tribunal de Grado: Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc

Ing. Lina Patricia Castillo Ojeda, Mg. Sc

Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por guiarme por el camino del bien y brindarme la salud, inteligencia y sabiduría para realizar el presente trabajo investigativo.

A mis padres, Edgar Sánchez y Nancy Malla, quienes se han convertido en el pilar fundamental a lo largo de mi vida, apoyándome en cada momento y enseñándome que con esfuerzo y perseverancia las metas se cumplen, a mis hermanos Patricio y José, por ser esa motivación y apoyo incondicional en mi vida.

A mi abuelita Carmen Quizhpe, quien con sus sabios consejos me ayudó a ser cada día mejor persona, y a pesar de no tenerla físicamente sé que desde el cielo está celebrando conmigo este gran logro, así mismo se lo dedico a mi abuelito José Sánchez y Victoria Malla, quienes son un ejemplo de superación.

Y finalmente a mis demás familiares y amigos, en especial a Daniel, quien con su apoyo incondicional y constante paciencia ha sido partícipe de la culminación del presente trabajo de investigación.

Dayanna Stefania Sánchez Malla

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las autoridades y docentes de la Universidad Nacional de Loja, de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de La Carrera Banca y Finanzas por los conocimientos brindados a lo largo de mi formación académica, en especial a la **Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez**, por la paciencia y el tiempo dedicado en el asesoramiento a lo largo de toda la investigación, ya que gracias a su apoyo fue posible la culminación del presente trabajo investigativo.

De la misma manera, hago presente mi agradecimiento a la población lojana por brindarme la información necesaria para llevar a cabo la presente investigación.

Dayanna Stefania Sánchez Malla

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación del Trabajo de Titulación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos.....	xi
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract.....	2
3. Introducción	3
4. Marco Teórico.....	4
4.1. Sistema Financiero Nacional	4
4.1.1. Concepto.....	4
4.1.2. Antecedentes Históricos	4
4.1.3. Importancia.....	5
4.1.4. Estructura	5
4.1.5. Organismos Reguladores del Sistema Financiero	6
4.2. Bancarización	9
4.2.1. Concepto.....	9
4.2.2. Importancia.....	10
4.2.3. Dimensiones	10
4.2.4. Obstáculos que dificultan la bancarización	11
4.3. Banca Ecuatoriana	12
4.3.1. Antecedentes Históricos	12
4.3.2. Evolución	13
4.3.3. Importancia.....	14
4.3.4. Funciones	14

4.3.5.	Clasificación.....	14
4.3.6.	Operaciones Bancarias	17
4.3.7.	Medios de Pago	20
4.3.8.	Canales	20
4.3.9.	Tasas de Interés	21
4.4.	Corresponsales No Bancarios en Ecuador.....	21
4.4.1.	Concepto.....	21
4.4.2.	Antecedentes Históricos y Evolución	22
4.4.3.	Servicios que Ofrecen	23
4.4.4.	Postulación	23
4.4.5.	Base Legal.....	24
4.5.	Inclusión financiera en el Ecuador	25
4.5.1.	Concepto.....	25
4.5.2.	Evolución	25
4.5.3.	Importancia.....	25
4.5.4.	Dimensiones	26
4.5.5.	Factores que Influyen en el Entorno	27
4.6.	Plan de Mejoras	28
4.6.1.	Concepto.....	28
4.6.2.	Fases	28
5.	Metodología	29
5.1.	Materiales	29
5.2.	Métodos	29
5.3.	Población	30
6.	Resultados	33
7.	Discusión.....	65
8.	Conclusiones	67
9.	Recomendaciones.....	68
10.	Bibliografía	69
11.	Anexos.....	75

Índice de Tablas

Tabla 1. Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2021.....	15
Tabla 2. Población proyectada al año 2021.....	31
Tabla 3. Género y nivel de conocimiento de la existencia de los CNB	33
Tabla 4. Edad y nivel de conocimiento de la existencia de los CNB.....	34
Tabla 5. Formación académica y nivel de utilización de los CNB	35
Tabla 6. Ocupación y el nivel de utilización de los CNB	36
Tabla 7. Género y el número de transacciones realizadas en un mes en los CNB.....	37
Tabla 8. Género y monto de dinero destinado para transacciones en los CNB	38
Tabla 9. Razones por las cuales no hacen uso de los Corresponsales No Bancarios	39
Tabla 10. Corresponsal No Bancario utilizado con mayor frecuencia.....	39
Tabla 11. Frecuencia con la que acuden a los Corresponsales No Bancarios.....	40
Tabla 12. Costo promedio que pagan por hacer uso de los Corresponsales No Bancarios.....	40
Tabla 13. Servicios financieros que usan con mayor frecuencia en los Corresponsales No Bancarios.....	41
Tabla 14. Ventajas que otorgan los Corresponsales No Bancarios	41
Tabla 15. Nivel de capacitación en temas financieros en los Corresponsales No Bancarios..	42
Tabla 16. Calidad del servicio en atención al cliente que brindan los Corresponsales No Bancarios.....	42
Tabla 17. Importancia de la existencia de los Corresponsales No Bancarios	43
Tabla 18. Elementos de seguridad que se deben considerar en los Corresponsales No Bancarios	43
Tabla 19. Grado de preferencia al momento de realizar las operaciones bancarias.....	44
Tabla 20. Medios por el cual obtuvieron conocimiento acerca de los Corresponsales No Bancarios.....	44
Tabla 21. Calidad de la publicidad que hacen los Corresponsales No Bancarios.....	45
Tabla 22. Nivel de contribución de los Corresponsales No Bancarios a la Inclusión Financiera	45
Tabla 23. Requisitos para constituirse como Corresponsal No Bancario	48
Tabla 24. Ventajas y desventajas que presentan los usuarios de los CNB.....	49
Tabla 25. Ventajas y desventajas en los negocios que son CNB	52
Tabla 26. Debilidades detectadas para los CNB	57

Índice de Figuras

Figura 1. Ventajas que perciben los usuarios al hacer uso de los CNB	50
Figura 2. Desventajas que perciben los usuarios al hacer uso de los CNB.....	51
Figura 3. Estructura de la página de Inicio del Blog.....	62
Figura 4. Estructura del contenido del Blog.....	63
Figura 5. Número de visitas realizadas al Blog.....	64

Índice de Anexos

Anexo 1. Encuesta.....	75
Anexo 2. Evidencias Fotográficas	80
Anexo 3. Oficio de designación y aprobación de director del trabajo de titulación	81
Anexo 4. Certificación de traducción del Abstract	82

1. Título

“Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja”

2. Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como fin estudiar los Corresponsales No Bancarios y con ello determinar el nivel de aceptación que tienen en la ciudad de Loja, para ello se aplicó 383 encuestas a la población lojana comprendida entre 20 y 74 años de edad, a fin de obtener información relacionada al tema de estudio. Una vez recopilada la información se utilizó herramientas estadísticas como Microsoft Excel 2019 e IBM SPSS Statistics 21 para llevar a cabo el procesamiento de los datos, obteniendo que el 67% de la ciudadanía manifiesta su aceptación hacia los CNB, señalando que se han convertido en la principal alternativa para acceder a diferentes servicios financieros. Sin embargo, a pesar que los CNB alcanzan un elevado nivel de aceptación existen aspectos por mejorar, con la finalidad de que estos canales de intermediación financiera puedan ofrecer servicios de calidad a los usuarios.

Palabras clave: Bancarización, costos, efectivo, servicios financieros, superintendencia de bancos.

2.1. Abstract

The purpose of this degree work is to study the Non-Banking Correspondents and thus determine the level of acceptance they have in the city of Loja, for this 383 surveys were applied to the population of Loja between 20 and 74 years of age, in order to obtain information related to the topic of study. Once the information was collected, statistical tools such as Microsoft Excel 2019 and IBM SPSS Statistics 21 were used to process the data, obtaining that 67% of the citizens expressed their acceptance of the CNBs, indicating that they have become the main alternative for accessing different financial services. However, despite the fact that the CNBs have a high level of acceptance, there are aspects that need to be improved so that these financial intermediation channels can offer quality services to users.

Key words: Banking, costs, cash, financial services, superintendency of banks.

3. Introducción

La inclusión financiera es importante para el desarrollo, crecimiento y prosperidad de las economías, comprende desde realizar simples transacciones hasta adquirir productos financieros para transferir recursos entre los diversos sectores estratégicos, por ello, las instituciones del sistema financiero tratan de innovar aprovechando las nuevas tecnologías ofreciendo nuevos productos y servicios financieros. En este sentido, en el año 2008 Ecuador puso en marcha los Corresponsales No Bancarios, estos canales de intermediación financiera fueron creados con el fin de ofertar diversos servicios que contribuyan a incluir al sistema financiero formal a aquellas personas que viven en zonas de difícil acceso.

Bajo este contexto, la presente investigación brinda un aporte a las entidades creadoras de los CNB, debido a que muestra información sobre la aceptación que tienen en la localidad y sobre todo cuales son las incidencias por las cuales la población no hace uso de los mismos, así también se dará a conocer las ventajas y desventajas que perciben los usuarios y los negocios que se constituyen bajo estos lineamientos, a fin de otorgar estrategias aplicables a los CNB para que estos mejoren y tengan una mayor acogida.

El presente trabajo de titulación se ha desarrollado en base al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, contiene: el **título** el cual señala la idea principal de la investigación; el **resumen** es el extracto de la investigación realizada en base los objetivos; la **introducción** refleja la importancia del tema, el aporte a las instituciones financieras y la estructura del informe del trabajo de titulación; la **revisión literaria** señala las diferentes teorías que ayudan a verificar la importancia de los Corresponsales no bancarios a fin de aportar al sustento del presente estudio; los **materiales y métodos** describen los métodos, técnicas y herramientas utilizadas durante el desarrollo de la investigación; los **resultados** comprenden la estructura del cumplimiento de los objetivos específicos planteados previamente en el anteproyecto; la **discusión** manifiesta una comparativa con investigaciones de iguales características; las **conclusiones** comprenden los resultados más importantes obtenidos al culminar la investigación; las **recomendaciones** brindan sugerencias que pueden ser tomadas por los organismos reguladores de los CNB; la **bibliografía** indica las diversas fuentes de donde se obtuvo la información para el sustento de la investigación y los **anexos** comprenden las fotografías y capturas de pantalla que dan soporte al estudio realizado.

4. Marco Teórico

4.1. Sistema Financiero Nacional

4.1.1. Concepto

Según información proporcionada por Erazo et al. (2020), afirma lo siguiente:

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el óptimo funcionamiento de la economía, dado que a través del mismo se realizan las diferentes actividades financieras existentes, por lo tanto, la correcta participación de los distintos entes financieros contribuye a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población. (p. 196)

En efecto, es preciso señalar que el Sistema Financiero Nacional está conformado por un conjunto de Instituciones Financieras, que cumplen la función de captar los ahorros de las personas y colocarlos en forma de créditos a los ciudadanos que lo requieran.

4.1.2. Antecedentes Históricos

En el año 1830 una vez que Ecuador logró independizarse de la gran Colombia, su economía se volvió poco monetizada, dentro del país circulaban monedas tanto de oro como de plata, razón por la cual se encontró la necesidad de implementar bancos.

Entre los años 1831 y 1839, debido a la gran masa de falsificación y emisión de billetes se dictó la ley de monedas en la República del Ecuador, mediante esta ley se pretendía regular la fabricación tanto de monedas como de billetes. Además, en este mismo periodo Ecuador dio inicio a la creación de un sistema financiero, para esa época era bastante conveniente a pesar del poco desarrollo que tenía el mismo. Sin embargo, en la actualidad se cuenta con un sistema nacional bastante sólido y solvente.

Gabriel García Moreno autorizó la creación del Banco Luzurruga y Banco Particular, mismos que fueron creados en el año 1860, seguido de esto se promulgó la Ley General de Bancos en 1899 la cual promovía la estabilidad y la competitividad del sistema financiero. No obstante, en mayo de 1994 se promulgó la Ley General de Instituciones Financieras en reemplazo de la ley General de Bancos con la finalidad de fomentar un sistema financiero competitivo y eficiente. En la actualidad se mantiene vigente la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, publicada en el Registro Oficial 250 del 23 de enero del 2001. (Banco Estudiantil [BE], 2021, párr. 5-8)

4.1.3. Importancia

Moran et al. (2021) menciona: "El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero, hoy en día es de gran importancia, con el objetivo de demostrar empíricamente la contribución de los intermediarios financieros a la dinámica económica" (párr. 1).

De forma semejante, Banco Internacional (2021) afirma:

La operación del Sistema Financiero puede influir en la estabilidad económica del país, pues ésta dependerá, en buena parte, de la constante optimización en el manejo de los fondos que reciben las instituciones financieras a manera de depósitos, a través de la concesión de créditos que dinamicen la actividad productiva. (párr. 5)

Con fundamento a lo mencionado anteriormente, el sistema financiero se ha convertido en un factor de trascendental importancia para la economía ecuatoriana, pues al captar y colocar dinero, da paso a la inversión productiva, lo que genera fuentes de empleo y como consecuencia de ello un mejor desarrollo y crecimiento económico, además, aumenta el poder adquisitivo de los ciudadanos, otorgándoles una mejor calidad de vida.

4.1.4. Estructura

La Constitución de la República del Ecuador, menciona: el Sistema Financiero Nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, art. 309)

4.1.4.1. Sector Financiero Público

El sector financiero público tiene como finalidad prestar servicios de forma eficiente y sobre todo accesible a todas las personas, con el objetivo de otorgar recursos financieros para incrementar la productividad y competitividad de todos los sectores. Dentro de este sector se encuentran los bancos públicos tales como: Banco Central, BanEcuador, Corporación Financiera Nacional, entre otros.

4.1.4.2. Sector Financiero Privado

Las entidades que conforman el sector financiero privado, tienen como finalidad servir de intermediarios para llevar a cabo actividades financieras que promuevan la economía local

y nacional, estas se realizan siempre y cuando exista una previa autorización del Estado. Entre ellas encontramos Bancos y Sociedades Financieras Privadas.

4.1.4.3. Sector Financiero Popular y Solidario

Este sector está direccionado a impulsar el desarrollo de la economía popular y solidaria, es decir se dirige especialmente a las micro, pequeñas y medianas empresas, además estas reciben un tratamiento preferencial por parte del Estado. En este sector se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, bancos comunales, etc. Algunos ejemplos son: Cooperativa de ahorro y crédito "San Sebastián", Cooperativa de ahorro y crédito "Padre Julián Lorente", Caja de Ahorro "La Unión", entre otras.

4.1.5. Organismos Reguladores del Sistema Financiero

El Sistema Financiero está sujeto a estrictas normas que tiene como objetivo principal proteger a los usuarios. La principal ley a la cual se rige es el Código Orgánico Monetario y Financiero. En relación a los organismos que regulan este Sistema tenemos:

4.1.5.1. Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos (SB) es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

El Código Orgánico Monetario y Financiero menciona algunas funciones que cumple la Superintendencia de Bancos, algunas de ellas son:

1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado.
2. Inspeccionar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que no forman parte de la economía popular y solidaria y que ejerzan, contra lo dispuesto en este Código, actividades financieras reservadas a las entidades del Sistema Financiero Nacional,

especialmente la captación de recursos de terceros. Para el efecto, actuará por iniciativa propia o por denuncia;

3. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento;
4. Controlar que las entidades del sistema financiero público y privado cumplan con las decisiones adoptadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero [COMYF], 2014, arts. 59, 60, 62)

4.1.5.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La SEPS, por mandato constitucional es la entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, misma que tiene por objeto buscar el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

Del mismo modo, de acuerdo a la SEPS, algunas de las atribuciones que la Ley les otorga respecto a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) son:

1. Controlar las actividades económicas y sociales;
2. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones;
3. Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones y disponer su registro;
4. Autorizar las actividades financieras;
5. Fijar tarifarios para los servicios que otorgan las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario;
6. Imponer sanciones;
7. Expedir normas de carácter general;
8. Requerir información para levantar estadísticas. (Hernández, 2021, p. 9)

4.1.5.3. Banco Central del Ecuador

El COMYF (2014), expresa lo siguiente: El Banco Central del Ecuador (BCE) es una persona jurídica de derecho público, parte de la Función Ejecutiva, de duración indefinida, con autonomía administrativa y presupuestaria, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República, este Código, su estatuto, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los reglamentos internos.

El Banco Central del Ecuador tiene por finalidad la instrumentación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera del Estado, mediante el uso de los instrumentos determinados en este Código y la ley.

Algunas de las funciones que posee el Banco Central del Ecuador según lo menciona el Código Orgánico Monetario y Financiero son:

1. Instrumentar y ejecutar las políticas y regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para los sistemas monetario y financiero, monitorear y supervisar su aplicación, sancionar su incumplimiento, en el ámbito de sus competencias, e informar de sus resultados;
2. Administrar el sistema nacional de pagos;
3. Fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros;
4. Monitorear el cumplimiento de las normas de funcionamiento emitidas por la Junta para el sistema nacional de pagos;
5. Monitorear el cumplimiento de las tasas de interés aprobadas por la Junta;
6. Rendir cuentas de su gestión a la Junta y a la ciudadanía. (Arts. 26, 27, 36)

4.1.5.4. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

La Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SUPERCIAS, 2021) menciona, La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera forma parte de la Función Ejecutiva, es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera de seguros y valores

La Junta está conformada con plenos derechos por los titulares de los ministerios de Estado responsables de la política económica, de la producción, de las finanzas

públicas, el titular de la planificación del Estado y un delegado del presidente de la República. (párr. 1-2)

El Código Orgánico Monetario y Financiero, menciona algunas funciones que posee la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:

1. Regular mediante normas las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero nacional y las actividades de las entidades de seguros y valores;
 2. Regular la creación, constitución, organización, operación y liquidación de las entidades financieras, de seguros y de valores;
 3. Presentar al presidente de la República propuestas de modificación de la legislación monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;
 4. Establecer niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios;
 5. Dictar normas de transparencia y divulgación de información para todas las entidades del sistema financiero nacional y de los regímenes de valores y seguros.
- (COMYF, 2014, art. 14)

4.2. Bancarización

4.2.1. Concepto

La bancarización es conceptualizada desde diferentes puntos de vista, a continuación, se mencionan los pensamientos de algunos autores:

“En el concepto más amplio o general, la bancarización se relaciona con el acceso a los servicios financieros por parte de la población” (Hauyon, 2013, p.1).

“La bancarización puede definirse como el acceso y uso de servicios bancarios de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (Durán, 2016, párr. 3).

La bancarización, consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos. (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [Sunat], 2021, párr. 1)

En definitiva, el término bancarización hace referencia al nivel de accesibilidad que tiene la población para integrarse al sector financiero formal, es decir, consiste en formalizar las operaciones económicas, además, busca incentivar a la población a hacer uso de la variedad de servicios que ofrece el sistema financiero, construyendo una visión que va más allá de las operaciones tradicionales.

4.2.2. Importancia

Uno de los aspectos fundamentales para conseguir una economía próspera, es extender el acceso al crédito y a los servicios financieros a toda la población, lo que se conoce como "bancarización".

Según Guerra (2021), la importancia de la bancarización radica no sólo en la intención de que la población en su totalidad o al menos en su mayoría sea usuario de un servicio bancario; sino que se liga al cumplimiento de un principio superior, que es el de inclusión financiera. (párr. 3)

Los servicios financieros son de vital importancia para el funcionamiento de la economía de un individuo, hogar, empresa y por ende del país. Hoy en día existen muchas personas que no cuentan con servicios financieros y guardan sus ahorros en casa como se dice en lenguaje popular "debajo del colchón". (Durán, 2016, párr. 1)

Del mismo modo, cabe señalar que la bancarización influye directamente en el crecimiento económico de un país, es muy importante ya que permite impulsar la economía a través del Sistema Financiero formal, la bancarización no brinda únicamente beneficios a las instituciones financieras, sino que los ciudadanos también tienen a su alcance la oportunidad de aprovechar los beneficios que estas ofrecen, a través del financiamiento (créditos bancarios), producto de ello se generan niveles más altos de productividad, aumento de la mano de obra, así como un incremento del poder adquisitivo de un individuo u hogar, otorgándoles una mejor calidad de vida.

4.2.3. Dimensiones

Grupo de Monitoreo Macroeconómico (GMM, 2011), menciona que la bancarización posee tres dimensiones, a continuación, se detallan:

4.2.3.1. Magnitudes Agregadas

Las magnitudes agregadas hacen referencia al conjunto de indicadores que por lo general todos los países poseen información acerca de estos, algunos de ellos son: depósitos

bancarios, créditos, activos bancarios y otras variables que se encuentran estandarizadas en los bancos centrales que son publicadas y pueden ser fácilmente obtenidas de las Estadísticas Financieras Internacionales y en los sitios web de los bancos centrales de la región.

4.2.3.2. Disponibilidad y Cobertura

Respecto a la Disponibilidad y Cobertura Geográfica se refiere en general a los datos disponibles acerca del número de entidades bancarias, sucursales y agencias, ATMs, CNB, etc., a nivel de cada país. Recalcando que la disponibilidad media de servicios para las personas se hace en relación con los indicadores por habitante.

4.2.3.3. Utilización y Acceso

Desde el punto de vista del acceso y utilización de los servicios bancarios, esta información es obtenida analizando el número de cuentas de ahorros, de tarjetas de créditos y débitos, entre otros.

4.2.4. Obstáculos que dificultan la bancarización

Banco Mundial (BM, 2018), expresa: Algunos de los obstáculos que existen para lograr una bancarización a gran escala son:

1. Garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales;
2. Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros;
3. Asegurar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo;
4. Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios;
5. Establecer marcos sólidos de protección del usuario de servicios financieros, y adaptar las pertinentes entidades responsables de la reglamentación y la supervisión, por ejemplo, utilizando la tecnología para mejorar la supervisión (la tecnología al servicio del cumplimiento de las reglamentaciones del sector financiero).
6. En todo el mundo, la falta de documento de identidad dificulta abrir una cuenta bancaria, tener acceso al capital o al crédito. (párr. 10)

4.3. Banca Ecuatoriana

4.3.1. Antecedentes Históricos

En el Ecuador la banca ecuatoriana dio sus primeros pasos en el gobierno de Luis Cordero, con la creación del Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil en 1895, fundada por Ignacio Casimiro Roca. Este banco fue importante, ya que tuvo la potestad de emitir dinero sin respaldo legal, desde 1912 hasta 1925 (periodo de la dominación bancaria en el Ecuador).

Tras la revolución juliana y la caída de la banca guayaquileña, ese banco desapareció. En 1906 se fundó el Banco Pichincha en el salón municipal de la ciudad de Quito con el fin de dar emisión, circulación y descuento, pero este no tuvo impacto sobre la economía.

En 1926 en el gobierno de Isidro Ayora, se realizó la Misión Kemmerer, que buscaba reestructurar el sistema bancario del país. Este proyecto trajo la fundación del Banco Central del Ecuador el 10 de agosto de 1927, principal institución y la única autorizada en la emisión de dinero, constituirse en depositaria del gobierno y de los bancos asociados, administrar el mercado de cambios y fungir de agente fiscal.

También la misión Kemmerer dio la creación de la Superintendencia de Bancos, la Contraloría General del Estado, el Banco Hipotecario, la Caja de Pensiones, entre otros. Junto a la Ley de impuestos internos, la Ley de monedas, la Ley General de bancos, etc. También en esa época se marcó la defensa de los derechos laborales y apoyo e impulso hacia los sindicatos.

En 1999 el país sufre una de las grandes crisis financiera, donde una de sus causas, fue las reformas en la legislación financiera introducidas en 1994, estas trajeron como consecuencias el cierre del 70% de las instituciones financieras del país y llevando consigo el 8 de marzo de 1999 un feriado bancario de 24 horas que duró 5 días y adoptando al dólar estadounidense como moneda circulante dentro del país el 9 de enero del 2000.

El 8 de diciembre del 2009 se creó el banco Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, una de las principales entidades financieras en la actualidad, ya que esta provee servicios a favor de los afiliados y jubilados del IESS y, sobre todo préstamos especializados a la construcción o compra de vivienda. (Merizalde, 2017, p. 1)

4.3.2. Evolución

Ecuador se ha visto en la necesidad de hacer su máximo esfuerzo para incluir a todos los ecuatorianos en el sistema financiero formal. En los últimos años, los niveles de bancarización han ido incrementando significativamente, no obstante, estos niveles se encuentran por debajo del promedio de América Latina, por ende, ha surgido la necesidad de implementar múltiples estrategias que permitan alcanzar un crecimiento sostenible, además de promover un sistema bancario ecuatoriano sólido y solvente.

En la actualidad existen agencias, sucursales, cajeros automáticos, Corresponsales No Bancarios, etc., a nivel nacional; factores que han ayudado a alcanzar niveles más óptimos de bancarización.

Según el Banco Central del Ecuador (BCE, 2021) Setenta y cinco (75) de cada cien ecuatorianos adultos tienen acceso a productos y servicios financieros (datos a septiembre de 2020). Esto equivale a decir que 8,5 millones de adultos se encuentran incluidos en el sistema financiero nacional. De esta cifra, 4,4 millones son hombres y 4,1 millones son mujeres.

Estas cantidades son el resultado del procesamiento y análisis de los datos correspondientes a los niveles de inclusión financiera en el país que presenta el Banco Central del Ecuador (BCE), con cifras actualizadas hasta el tercer trimestre de 2020. Este aporte investigativo amplía la información sobre la realidad del sector financiero.

Estos niveles de acceso casi duplican a los que existían en diciembre de 2016, fecha desde la cual el BCE lleva el registro de estos datos sobre inclusión financiera. En aquel entonces la cifra de personas con acceso a productos financieros era de cerca de 4,8 millones. En consecuencia, entre diciembre de 2016 y septiembre de 2020, 3,7 millones de personas accedieron a los servicios y productos que oferta el sector financiero.

En un mayor nivel de detalle, el 72% de ciudadanos cuenta con cuentas de ahorros, el 4% con cuentas corrientes, el 4% con depósitos a plazo y el 28% de la población adulta posee algún crédito. (párr. 1- 4)

4.3.3. Importancia

El desarrollo de la economía mundial se refleja en el crecimiento de la actividad financiera, es decir, en el incremento de los niveles de acceso y uso de los productos y servicios financieros en la sociedad.

En base a lo mencionado anteriormente, el sistema Bancario ecuatoriano tiene trascendental importancia, pues se caracteriza por brindar orientación crediticia a corto y largo plazo mismo que va de la mano del desarrollo tecnológico, ya que, mediante la innovación tecnológica, la banca se encuentra en constante desarrollo de nuevos productos y servicios de alta calidad, de la misma manera apoya el crecimiento de la producción, la capacidad exportable y el desarrollo económico (Paredes et al., 2020).

4.3.4. Funciones

Según el BCE (2021), la banca ecuatoriana tiene las siguientes funciones:

1. Posibilita que las personas dispongan de billetes y monedas en la cantidad, calidad y en las denominaciones necesarias.
2. Facilita los pagos y cobros que todas las personas realizan en efectivo, o a través del sistema financiero privado.
3. Evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía, para lo que utiliza como herramienta el encaje bancario.
4. Revisa la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado que se manejan a través de nuestras operaciones bancarias.
5. Ofrece a las personas, empresas y autoridades públicas información para la toma de decisiones financieras y económicas. (p. 1)

4.3.5. Clasificación

Superintendencia de Bancos (2021) señala: la solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público será calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. (párr. 1)

A continuación, se detalla la clasificación de todas las Instituciones Financieras, tanto públicos como privados que conforman en Sistema Bancario del Ecuador:

Tabla 1

Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2021

INSTITUCIÓN FINANCIERA	CALIFICACIÓN A SEPTIEMBRE DEL 2021
Bancos Privados	
Banco Amazonas S.A.	AA+
Banco Bolivariano C.A.	AAA / AAA-
Citibank N.A.	AAA
Banco Capital S.A.	C
Banco Comercial de Manabí S.A.	B
Banco CoopNacional S.A.	AA+
Banco D-Miro S. A	A+
Banco de Guayaquil S.A.	AAA / AAA-
Banco de Loja S.A.	AAA-
Banco de Machala S.A.	AA+
Banco de la Producción S.A. Produbanco	AAA / AAA+
Banco del Austro S.A.	AA+ / AA+
Banco del Litoral S.A.	A-
Banco del Pacifico S.A.	AAA-
Banco Delbank S.A.	A
Banco Desarrollo de los Pueblos S.A.	BBB+
Banco General Rumiñahui S.A.	AAA-
Banco Internacional S.A.	AAA- / AAA
Banco Para Asistencia Comunitaria Finca S.A.	BBB
Banco Pichincha C.A.	AAA / AAA-
Banco Procredit S.A.	AAA- / AAA-
Banco Solidario S.A.	AA+
Banco Vision Fund Ecuador	AA-
Banco Diners Club Del Ecuador	AAA- / AAA
Instituciones Públicas	
Banco de Desarrollo del Ecuador	AAA-
BanEcuador	A-
Corporación Financiera Nacional	A

Fondo Nacional de Garantías	AA
Biess Banco del Iess	AAA-
Otras Instituciones	
Titularización Hipotecaria Cth S.A.	AA-

Nota. Adaptado de *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2021*, por Superintendencia de Bancos, 2021 (<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2021/>).

4.3.5.1. Definición de Cada Escala

La SB (2021), indica la definición de cada escala presentada en la tabla N°1.

AAA. - La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización;

AA.- La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación;

A.- La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación;

BBB. - Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo;

BB.- La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad

haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos:

B.- Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las instituciones con mejor calificación;

C.- Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales;

D.- La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución podrá afrontar problemas adicionales;

E.- La institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza.

A las categorías descritas se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría. (párr. 3 - 13)

4.3.6. Operaciones Bancarias

Las operaciones bancarias son todos los servicios de carácter financiero, que las Instituciones Financieras (Banco) brinda a sus clientes, estas pueden ser de dos tipos:

4.3.6.1. Operaciones de Activo

Las operaciones bancarias de activo son aquellas donde la Institución Financiera se convierte en acreedor, les concede créditos a sus clientes convirtiéndolo en deudor, de tal forma que el deudor de este préstamo devolverá al banco el capital más los intereses que genere (ABANCA, 2018). Seguido se detalla varios servicios de operaciones de activo:

Crédito de Consumo: El crédito de consumo es destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y

gastos, se otorgan para un corto o mediano plazo por el riesgo que implican otorgar estos productos, la tasa de interés es elevada, como su nombre lo indica, permite la adquisición de bienes de consumo, tales como: vehículos, electrodomésticos, joyas, artefactos tecnológicos, entre otros (Banco del Austro, 2021).

Crédito Comercial: Los créditos comerciales son aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización. La función principal de estos créditos es satisfacer necesidades de efectivo de las pequeñas, medianas y grandes empresas, además de financiar capital de trabajo para los pequeños emprendimientos que lo requieran. Estos productos, por lo general se otorgan a un corto y mediano plazo (CACPE Loja, 2021).

Crédito de Vivienda: El crédito de vivienda, también llamado crédito hipotecario o inmobiliario, es otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para proveer financiamiento en la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia. Estos se caracterizan por otorgarse para un largo plazo (10 - 20 años) y el monto que otorgan va desde \$3.000 hasta \$200.000 (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de comercio de Ambato LTDA. [CCCA], 2021).

Microcréditos: El Microcrédito cumple con la función principal de financiar actividades de producción, ventas y servicios de pequeña escala, de distintos sectores de la economía, con ingresos anuales menores a US \$ 100,000.00. La rentabilidad que se genera por dichas actividades, garantiza el reembolso del crédito (CACPE Loja, 2021).

4.3.6.2. Operaciones de Pasivo

Las operaciones bancarias de pasivo son aquellas donde la entidad financiera recibe dinero de sus clientes y a cambio se compromete a devolverles capital más la rentabilidad generada, conocida como intereses (ABANCA, 2018). A continuación, se detallan algunas:

Cuentas Corrientes: Las cuentas corrientes permiten acumular dinero mediante depósitos hechos a la misma, cabe recalcar que, al abrir una cuenta corriente, el cliente firma un contrato con la institución bancaria, donde acepta que dicha entidad haga efectivas las órdenes de pago emitidas por el usuario (cheques).

Ventajas

Algunas de las ventajas que se presentan al abrir una cuenta corriente son:

- Tener seguridad, orden y control en el manejo de los fondos depositados.
- Obtener un estado de cuenta mensual con información detallada de todos tus movimientos de dinero, al cual se puede acceder en cualquier momento.
- Tener la posibilidad de manejar varios instrumentos para disponer de tu dinero: cheques o tarjetas de débito empresariales.
- Comodidad para realizar operaciones online, principalmente a la hora de realizar transferencias electrónicas a cuentas propias y de terceros, ya sea de tu banco o uno diferente, con abono inmediato las 24 horas, los 365 días del año.
- La cuenta corriente tiene asociados ciertos productos como el seguro para tu negocio, planes de pensiones y fondos de inversión.
- Es posible realizar pago a proveedores, transferencias nacionales e internacionales, pago de letras y facturas, pago de servicios e instituciones, y compraventa de moneda extranjera al mejor precio del mercado. (BBVA, 2021, párr. 4)

Cuentas de Ahorro: Las cuentas de ahorro permiten guardar el dinero de forma segura y sobre todo generando rentabilidad. Este tipo de cuentas es la más común, donde el dinero está a disposición del titular de la cuenta de forma rápida. La tasa de interés pasiva que pagan las instituciones financieras por mantener el dinero ahí, depende de cada una.

Ventajas:

Los principales beneficios de tener una cuenta de ahorros son:

- Gana intereses: a diferencia de otros modelos informales este tipo de cuenta genera intereses. Es decir, el banco paga un porcentaje por tener un capital en dicha entidad.
- Acceso inmediato al dinero: es posible acceder fácilmente a los fondos en caso de emergencia.
- No es necesario disponer de un monto elevado para abrir una cuenta de este tipo.
- Ayuda a cultivar el hábito del ahorro, dado que no hay mejor forma de educar a los niños sobre economía y finanzas que enseñarles a abrir una cuenta de ahorros y manejarla con la supervisión de los padres (Banco Internacional, 2021, párr. 1 - 4).

Depósitos a Plazo: Los depósitos a plazo consisten en depositar un monto de dinero en una entidad financiera, fijando un plazo determinado para retirarlo, una vez culminado el plazo

que se haya pactado, la entidad devuelve el dinero más los intereses acordados. Se debe tener claro que este dinero no se puede retirar antes del tiempo establecido; existen instituciones que lo permiten, sin embargo, aplican penalizaciones.

4.3.7. Medios de Pago

4.3.7.1. Tarjetas de Crédito

Permite adquirir bienes o servicios y pagarlos mediante la tarjeta de crédito, es decir, sin la necesidad de tener dinero en efectivo al instante. Posteriormente el dueño de la tarjeta debe cancelar en la entidad emisora de la misma, cumpliendo las políticas pre establecidas.

4.3.7.2. Tarjetas de Débito

Hoy en día se considera que las tarjetas de débito son el reemplazo del efectivo, pues sirve como instrumento de pago, esta transacción se registra inmediatamente en la cuenta del titular y se descuenta dicho valor.

4.3.8. Canales

4.3.8.1. Sucursales Bancarias

Son oficinas que las Instituciones financieras establecen en un determinado lugar para prestar todo tipo de servicios financieros y son creadas con la finalidad de llegar a todos los sectores geográficos, especialmente a las zonas rurales.

4.3.8.2. Cajeros Automáticos

También conocidos por sus siglas en inglés ATM (cajero automático), son máquinas que permiten realizar transacciones financieras, tales como depósito o retiro de dinero, pagos, consultas, etc.

4.3.8.3. Banca Electrónica

Son sitios web, donde las Instituciones financieras ofrecen los mismos servicios a través del internet, los usuarios tienen acceso a los mismos a través de computador, celular, Tablet, entre otros.

4.3.8.4. Corresponsales No Bancarios

Los CNB se ubican en tiendas, farmacias, gasolineras, librerías, etc., con la finalidad de llegar a las zonas más alejadas. Ofrecen algunos servicios financieros, actuando bajo el nombre de alguna institución financiera que han adoptado este tipo de esquema.

4.3.9. Tasas de Interés

La Corporación Financiera Nacional (CFN, 2017) menciona: Las tasas de interés es el precio del dinero que un inversionista debe recibir por el tiempo que hace uso de ese dinero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más liquidez, la tasa baja; y cuando hay escasez, sube.

Del mismo modo, la CFN señala el concepto de las diversas tasas de interés que se menciona a continuación:

4.3.9.1. Tasas Activas o de Colocación

“La tasa activa es el porcentaje que cobran las instituciones financieras por un préstamo otorgado”

Ejemplo: crédito comercial, crédito hipotecario, crédito de consumo, etc.

4.3.9.2. Tasas Pasivas o de Captación

“La tasa pasiva es el porcentaje que paga la banca por una inversión o depósito a sus clientes”

Ejemplo: cuenta corriente, cuenta de ahorro, plazo fijo, inversiones.

4.3.9.3. Tasa Nominal

“Porcentaje que es cobrado en concepto de interés sobre una cantidad de dinero acordado, sin tener en cuenta otros gastos de cualquier tipo”

4.3.9.4. Tasa Efectiva Real

“Porcentaje que es cobrado en concepto de interés sobre una cantidad de dinero acordado, sumando todos los gastos de administración” (pp. 19; 21).

4.4. Corresponsales No Bancarios en Ecuador

4.4.1. Concepto

BCE (2020) señala: “Los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales, los establecimientos de comercio actúan a nombre y representación de entidades financieras, en determinados servicios bancarios” (p. 23).

Banco del Pacífico (2018), en su página oficial afirma: Los CNB ofrecen un servicio personalizado, por parte de personas que los usuarios conocen (por ejemplo, el dueño de la tienda o bazar) y en quienes confían para ser intermediarios entre ellos y las instituciones financieras en el manejo de su dinero. (párr. 3)

Del mismo modo, Muñiz et al. (2021) expresan: En Ecuador los corresponsales no bancarios están constituidos por organizaciones financieras públicas y privadas como son: Banco Pichincha, Banco de Guayaquil y Banco del Pacífico, los cuales mediante sus micro agencias brindan servicios en la mayoría de los cantones del país. Estas micro agencias están definidas como Pichincha Mi Vecino, Banco del Barrio y Tu Banco Aquí, su principal objetivo es brindar diferentes servicios como depósitos, retiros, giros nacionales e internacionales, pago de servicios básicos entre otros. (p.2)

Es decir, un Corresponsal no Bancario permite a los usuarios realizar operaciones financieras sin la necesidad de acudir a las oficinas de su Institución financiera, algunos negocios que implementan estos esquemas y se constituyen como tal son: farmacias, supermercados, gasolineras, tiendas, bazar, ferreterías, etc.

4.4.2. Antecedentes Históricos y Evolución

Esta modalidad fue aceptada en el Ecuador por la Junta Bancaria en el año 2008 ante la iniciativa del Banco de Guayaquil, pionero en el desarrollo de esta línea de distribución de servicios financieros en el Ecuador. El Banco de Guayaquil inauguró sus dos primeros Bancos del Barrio en mayo del 2008, al término del mismo año alcanzó 255 Bancos del Barrio y al 31 de diciembre del 2009 ya contaba con 1.159, lo que permite identificar la gran acogida que tuvo este canal transaccional. (Méndez, 2010, p.49)

Guevara (2015), a través del periódico Telégrafo menciona "De acuerdo con estadísticas recopiladas por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), en el Ecuador la penetración territorial de los corresponsales no bancarios fue de 273 por cada 10.000 km² en 2013, superando los 7.000 puntos de atención" (párr. 6).

Los CNB han venido evolucionando e innovando respecto a la cantidad de servicios que brindan y el número de instituciones que han implementado estos esquemas para alcanzar una mayor captación de clientes, para junio de 2017 el Banco Pacífico fue el que contaba con mayor cantidad de corresponsales llegando a ocupar una cuota de mercado del 38%, seguido por Banco Pichincha y luego Banco Guayaquil, este orden jerárquico está de acuerdo al número de corresponsales que posee cada uno (Novillo, 2018).

Para el año 2020 la pandemia ha influido en el crecimiento de los corresponsales, entre marzo y agosto a nivel nacional incrementaron 4.509, llegando a un total de 34.077 al término de este periodo así lo menciona (BCE, 2020). De este total, Banco del Pacífico lidera con 17.408

corresponsales, seguido del Banco Guayaquil con 8.9888, Banco Pichincha con 7.413 y finalmente Banco Bolivariano con 267 CNB.

Asimismo, para diciembre del año 2020 a nivel local de acuerdo al Banco Central del Ecuador, en la ciudad de Loja se encuentran distribuidos en los diferentes establecimientos comerciales alrededor de 567 Corresponsales No Bancarios, número que ha ido creciendo desde su implementación en el mercado.

4.4.3. Servicios que Ofrecen

De acuerdo al Libro I.- Normas de Control, para las Entidades de los sectores financieros público y privado, título III, capítulo I, sección IV, algunos de los servicios que ofrecen los Corresponsales No Bancarios son:

1. Recibir depósitos o efectuar retiros en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como realizar transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
2. Apertura de cuenta básica;
3. Realizar consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;
4. Efectuar retiros con tarjeta de débito y/o tarjetas prepago;
5. Realizar recargas de tarjetas prepago;
6. Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
7. Recaudar el pago de servicios básicos;
8. Pago del bono de desarrollo humano o de los subsidios otorgados por el gobierno (costo no imputable al beneficiario);
9. Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;
10. Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,
11. Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior. (SB, 2018, art. 15)

4.4.4. Postulación

Los propietarios de comercios (farmacias, supermercados, gasolineras, tiendas, bazar, ferreterías, etc.) tienen la oportunidad de postular para poder implementar estos esquemas en sus negocios, de tal forma que puedan ofrecer los servicios que brindan las Instituciones Financieras mediante los corresponsales no bancarios. Una vez que estos negocios hayan cumplido con los requisitos pre establecidos por cada Institución financiera, tienen la

autorización para brindar los servicios mencionados anteriormente en el artículo 11 de las Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financieras.

4.4.5. Base Legal

Dentro de las cláusulas contractuales, Libro I.- Normas de Control, para las Entidades de los sectores financieros público y privado, título III, capítulo I, sección IV, establece que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:

1. Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad financiera correspondiente;
2. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad financiera;
3. Cobrar a los clientes o usuarios cualquier cargo en su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;
4. Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,
5. Prestar servicios financieros por cuenta propia.

La institución financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:

1. La denominación “corresponsal no bancario”, señalando el nombre de la institución financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el mecanismo;
2. Que la institución financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;
3. Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;
4. Los límites para la prestación de los servicios financieros que se hayan establecido, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción;
5. Las tarifas que cobra la institución financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario; y,

6. Los horarios convenidos con la institución financiera para la atención al público.
(SB, 2018, arts. 17-18)

4.5. Inclusión financiera en el Ecuador

4.5.1. Concepto

La inclusión financiera, se la define mayoritariamente como el mejoramiento del acceso a servicios financieros, lo que da paso al bienestar y mejora en las condiciones de vida de las personas, es decir se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios. Adicionalmente, se la comprende como el uso de los servicios financieros; de tal modo que se relaciona con la capacitación y educación en temas financieros, y finalmente, se la asocia a la regulación para facilitar el uso de los servicios financieros y a la protección al usuario financiero (Rivera y Guerra, 2019).

Según el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2020), La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda, siendo sus dimensiones básicas el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las familias y las empresas; es un medio para lograr un mayor bienestar financiero por parte de la población. (párr.3)

4.5.2. Evolución

En Ecuador el porcentaje de personas adultas que tienen acceso y hacen uso de los servicios financieros es de 37% en el año 2014, 46% en el año 2017 y finalmente 51% para el año 2017. Es decir, el número de personas que forman parte del sistema financiero formal va incrementando, lo que permite alcanzar niveles más óptimos de inclusión financiera.

Del mismo modo, las personas adultas informan que la distancia es la principal barrera para tener acceso a estos servicios, el 11%, 6% y 18% para los años 2011, 2014 y 2017 respectivamente, es el porcentaje de personas que no acceden a estos servicios por cuestiones de distancia (BM, 2020). Por ello las Instituciones Financieras han implementado los esquemas de los Corresponsales No Bancarios.

4.5.3. Importancia

Rivera y Guerra (2019) expresan, La importancia de la inclusión financiera se debe principalmente al mejoramiento del bienestar, generando oportunidades para la población. Este hecho repercute en el ámbito personal, familiar, y trasciende a la

economía local y nacional, desarrollando la matriz productiva y generando crecimiento económico.

La inclusión financiera favorece la creación de emprendimientos y empleos ya que existen mayores posibilidades de ahorro e inversión a través de nuevos créditos. Asimismo, es fundamental la capacitación que se realiza a la población para el manejo responsable de los créditos y la cultura financiera que se desarrolla en las personas, permitiendo una alternativa a medios informales de crédito, que prestan a tasas de interés más elevadas. Además, se reconoce que la inclusión financiera es importante ya que permite la supervivencia de la organización a través de la atención a nichos de mercado especializados. (p. 28)

4.5.4. Dimensiones

Arregui (2020), en el informe de Avances de Inclusión Financiera, menciona las dimensiones que esta posee.

4.5.4.1. Acceso

El acceso hace referencia, por un lado, a los productos y servicios que diseñan las Instituciones Financieras para satisfacer las necesidades de carácter financiero de los usuarios; y, por otro, la brecha tecnológica y el retraso en relación a la conectividad, pues estos dos últimos aspectos se han convertido en el primer obstáculo para alcanzar niveles óptimos de inclusión financiera, ya que al no tener una buena conectividad en todas las zonas geográficas, especialmente en las más alejadas de la zona céntrica, no es posible que los productos y servicios lleguen a toda la población.

4.5.4.2. Uso

Consiste en la capacidad que tienen los usuarios para aprovechar los beneficios que reciben al tener acceso a productos y servicios financieros, de tal forma que sea posible potenciar el desarrollo de los sectores de menores ingresos debido a que dinamiza sus actividades, genera capacidades en el aprovechamiento de sus recursos, incrementa sus ingresos y contribuye a la activación económica local y nacional.

4.5.4.3. Educación Financiera

Son el conjunto de conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas que todo individuo debe adquirir para administrar de forma eficiente sus finanzas personales, esto también le permitirá el óptimo aprovechamiento de los productos y servicios que ofrece el sistema

financiero, es por ello que cada país hace su máximo esfuerzo por inculcar a toda su población una educación financiera de calidad.

4.5.4.4. Protección al Consumidor

Enfocado en establecer estándares que garanticen el buen trato a los usuarios, ofreciéndoles transparencia, precios justos, trato respetuoso, capacidad de resolver quejas y privacidad de datos. Así mismo, también está enfocado en hacer conciencia financiera en temas como prevención del sobreendeudamiento.

4.5.5. Factores que Influyen en el Entorno

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD, 2020), en uno de sus últimos informes identificó algunos factores que influyen en el entorno de la inclusión financiera, entre ellos tenemos:

4.5.5.1. Entorno Económico y Financiero

El constante incremento de la pobreza y desigualdad, se han convertido en la principal barrera que limita a la población formar parte del Sistema Financiero Formal, así como la excesiva burocracia, altos costos y las grandes distancias que existen entre las zonas rurales y los puntos de atención de las entidades financieras, sin dejar a un lado la desconfianza general del sistema.

4.5.5.2. Entorno de Políticas

No se ha logrado delimitar mecanismos que sean utilizados de manera sistemática tanto para el sector público como privado, además no existe un sigilo adecuado respecto a información, y no se ha establecido una definición única de lo que es la Inclusión Financiera.

4.5.5.3. Proveedores de Servicios Financieros

Es notoria la escasez en productos como leasing y factoring, además no existe una regulación de precios para los productos y servicios financieros que ofrecen, así como la baja penetración del crédito en Ecuador.

4.5.5.4. Puntos de Atención

La lejanía que existe entre la población y los puntos de atención con las Instituciones Financieras es una limitante para alcanzar una mejor inclusión financiera, lo que genera que las personas recurran a los medios de financiación tradicionales (usura).

4.5.5.5. Infraestructura y Conectividad

Es evidente que la conectividad ha tenido grandes avances, sin embargo, aún falta mucho por hacer, pues existen lugares donde la conectividad es nula o escasa, así mismo la infraestructura para pagos de minoristas no es la adecuada.

4.5.5.6. Productos y Servicios

La difusión de productos y servicios financieros no es la más apropiada, pues existen zonas geográficas donde no conocen ninguno de estos, de la misma manera, aún existe una baja oferta por parte de las Instituciones Financieras en cuanto a instrumentos de pago, así como una mala regulación para el dinero electrónico, manejo de remesas y la escasez en diseñar productos específicamente para el agro y PYMES.

4.6. Plan de Mejoras

4.6.1. Concepto

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante, lo cual les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. (Proaño et al., 2017, p. 52)

4.6.2. Fases

Según Aiteco Consultores (2021), el plan de mejora se estructura en las siguientes fases:

4.6.2.1. Establecer objetivos

Se debe establecer objetivos que sean claros, medibles, realizables, realistas y limitados en el tiempo de tal forma que sean ambiciosos pero realizables.

4.6.2.2. Analizar los factores relevantes

Es importante analizar la situación actual para obtener un diagnóstico real. Para llevar a cabo esta etapa existen métodos y herramientas que son utilizadas para el análisis de la información.

4.6.2.3. Seleccionar las acciones de mejora

Se debe establecer las posibles acciones que ayudarán a superar las debilidades encontradas en la fase anterior, dando una mayor prioridad para aquellas que signifiquen un mejor equilibrio entre esfuerzo e impacto.

4.6.2.4. Aplicar el plan de mejora

Una vez definidas las acciones necesarias y los responsables de llevarlas a cabo enfocándose en el cumplimiento de sus objetivos se debe ejecutar dicho plan.

4.6.2.5. Evaluar los resultados de las mejoras

Para efectuar la evaluación es necesario establecer un conjunto de indicadores que permitan conocer el grado de avance con relación a los objetivos.

4.6.2.6. Asegurar la permanencia de los resultados del Plan

El cronograma es uno de los mecanismos que permiten dar seguimiento a las acciones y asegurar un cambio positivo en los resultados que surgen como producto del plan de mejora.

5. Metodología

El trabajo de titulación es una investigación de enfoque cuantitativo y carácter no experimental transeccional de corte descriptivo, ya que trata las variables tal y como se dan en su contexto normal, para después ser analizadas y buscar las causas del problema de estudio.

El procesamiento de la información se llevó a cabo a través del programa Microsoft Excel 2019 e IBM SPSS Statistics 21, donde se elaboraron tablas cruzadas a fin de obtener información veraz y concreta, determinando la relación que existe entre dos interrogantes, dando paso a un análisis más preciso.

5.1. Materiales

Para el desarrollo del trabajo de titulación se utilizó diversos materiales, entre los electrónicos están: un computador portátil, flash memory; suministros de oficina y recursos bibliográficos como: artículos, revistas, boletines informativos, e información proporcionada por los organismos reguladores en sus páginas web oficiales.

5.2. Métodos

En la elaboración de los resultados se utilizó el método inductivo, que permitió el levantamiento de información para determinar la acogida que tienen los Corresponsales No Bancarios en la ciudad de Loja. Así también se aplicó el método descriptivo para detallar los factores que inciden en la no utilización de los CNB.

El método deductivo se empleó para acceder a información sobre los Corresponsales No Bancarios, a través de fuentes de consulta de los Organismos de control, con el fin de

establecer ventajas y desventajas para los usuarios y los negocios que se constituyen como Corresponsales No Bancarios.

El método analítico permitió descomponer y estudiar los factores que inciden en la no utilización de los Corresponsales No Bancarios, analizando variables macroeconómicas e información proporcionada por la población.

Por último, la aplicación del método sintético sirvió para resumir la información obtenida en procesos anteriores, dando paso a la elaboración de estrategias aplicables a los Corresponsales No Bancarios, con la finalidad de incentivar su uso en la ciudad de Loja.

Se utilizó la técnica de la encuesta apoyada de un cuestionario de preguntas, que fue aplicado a la ciudadanía lojana, para determinar la acogida que tienen los CNB, así como los factores que implican en la no utilización de los mismos, apoyándose de herramientas matemáticas y estadísticas que facilitaron el análisis e interpretación de resultados.

Además, se empleó la técnica de recolección bibliográfica para la elaboración del marco teórico y la recolección de información para establecer ventajas y desventajas percibidas por los usuarios y por los negocios que se constituyen como CNB.

5.3. Población

Para llevar a cabo la presente investigación, se ha recopilado información presentada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en su último censo realizado en el año 2010, a partir de estos datos fue posible proyectar la población para el año 2021 en la ciudad de Loja. Cabe recalcar que los rangos de edad que fueron utilizados están entre los 20 y 74 años de edad, obteniendo un total de 138.481 habitantes que se constituyen en la población objeto de estudio.

Para realizar la proyección poblacional se utilizó el método geométrico, aplicando la siguiente fórmula, la cual permitió determinar la tasa de crecimiento "r" de un periodo a otro, utilizando los datos del censo del año 2001 (142.271 habitantes) y 2010 (180.617 habitantes).

$$P = P_i(1 + r)^{t-t_i}$$

P = Población a calcular. **t** = Tiempo futuro.

P_i = Población inicial. **t_i** = Tiempo inicial.

r = Razón de crecimiento.

$$P = P_i(1 + r)^{t-t_i}$$

$$r = \left(\sqrt[t-t_i]{\frac{P}{P_i}} \right) - 1$$

$$r = \left(\sqrt[9]{\frac{180.617}{142.271}} \right) - 1$$

$$r = 0.02687080002$$

$$r = 2.6870800002\%$$

Una vez calculada la tasa de crecimiento, se aplicó la fórmula presentada en el apartado anterior para proyectar la población de la ciudad de Loja al periodo 2021, obteniendo un total de 138.481 habitantes (Tabla 2).

Tabla 2

Población proyectada al año 2021

Rango de Edad	2010	Aplicación de la Fórmula de Proyección
20 - 24 años	19.375	$P_{2021} = 19.375(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{25.937}$
25 - 29 años	16.759	$P_{2021} = 16.759(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{22.435}$
30 - 34 años	13.053	$P_{2021} = 13.053(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{17.474}$
35 - 39 años	10.853	$P_{2021} = 10.853(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{14.529}$
40 - 44 años	9.662	$P_{2021} = 9.662(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{12.934}$
45 - 49 años	9.348	$P_{2021} = 9.348(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{12.514}$
50 - 54 años	7.470	$P_{2021} = 7.470(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{10.000}$
55 - 59 años	6.087	$P_{2021} = 6.087(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{8.148}$
60 - 64 años	4.616	$P_{2021} = 4.616(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{6.179}$
65 - 69 años	3.660	$P_{2021} = 3.660(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{4.900}$
70 - 74 años	2.563	$P_{2021} = 2.563(1 + 0.02687080002)^{(2021-2010)} = \mathbf{3.431}$
TOTAL		138.481 habitantes

Muestreo

Para calcular el tamaño de la muestra se empleó la fórmula cuando se conoce el número de población (muestra finita):

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1)E^2 + Z^2 * P * Q}$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población o Universo.

Z = Nivel de confianza (NC), correspondiente con tabla de valores Z.

E = Error de estimación máximo aceptado.

P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado.

Q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Nota: Cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para P y 50% para Q.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1)E^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{138.481 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(138.481 - 1)(0.05)^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 383.1000091$$

$$n = 383$$

En el desarrollo del trabajo de titulación se trabajó con una muestra de 383 individuos, donde se seleccionó el método de muestreo al azar simple, este consistió en seleccionar al azar los individuos que formaron parte de la investigación, cabe señalar que todos tuvieron la misma probabilidad de ser escogidos.

6. Resultados

Determinación del nivel de aceptación que tienen los Corresponsales No Bancarios mediante la aplicación de encuestas y delimitar los factores que inciden en la ciudadanía a no hacer uso de los mismos.

Resultados de la aplicación de la encuesta a usuarios de los Corresponsales No Bancarios

Pregunta 1 y 5, género y conocimiento de los Corresponsales No Bancarios.

Tabla 3

Género y nivel de conocimiento de la existencia de los CNB

Conocimiento de la existencia de los CNB			
Género	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Si	181	47%
	No	14	4%
	Sub Total	195	51%
Femenino	Si	147	38%
	No	18	5%
	Sub Total	165	43%
Otro	Si	22	6%
	No	1	0%
	Sub Total	23	6%
TOTAL		383	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que, del total de encuestados 195 corresponden al género masculino, alcanzado la mayor participación en la encuesta. Del mismo modo, este género posee mayor conocimiento acerca de la existencia de los Corresponsales No Bancarios.

No obstante, gran parte de la población los identifican por su nombre tradicional, tales como: *Banco del Barrio*; *Mi Vecino*; *Tú Banco, Banco Aquí* y *Punto BB*; dado que el término *Corresponsal No Bancario* aún no se encuentra familiarizado en su totalidad con la ciudadanía.

Pregunta 2 y 5, edad y conocimiento de la existencia de los Corresponsales No Bancarios.

Tabla 4

Edad y nivel de conocimiento de la existencia de los CNB

Conocimiento de la existencia de los CNB			
Edad	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20-35 años	Si	179	47%
	No	10	3%
	Sub Total	189	49%
36-50 años	Si	50	13%
	No	6	2%
	Sub Total	56	15%
51-65 años	Si	59	15%
	No	3	1%
	Sub Total	62	16%
66-74 años	Si	62	16%
	No	14	4%
	Sub Total	76	20%
TOTAL		383	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

La muestra seleccionada como objeto de estudio está delimitada entre los 20 y 74 años de edad, en relación a los resultados se identifica que el mayor porcentaje de personas encuestadas está entre los 20 y 35 años representando el 49%, de esta misma cantidad el 47% manifestó conocer los Corresponsales No Bancarios.

Además, se observa que gran parte de la población independientemente de su edad conocen estos canales, debido a que casi todos están inmersos en el mundo tecnológico, mediante el internet es posible llegar a cada individuo con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada usuario.

Pregunta 3 y 6, formación académica y uso de los servicios que ofrecen los Corresponsales No Bancarios.

Tabla 5

Formación académica y nivel de utilización de los CNB

Nivel de utilización de los CNB			
Formación Académica	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	Si	23	7%
	No	22	6%
	Sub Total	45	13%
Secundaria	Si	86	25%
	No	44	13%
	Sub Total	130	37%
Tercer nivel	Si	104	30%
	No	46	13%
	Sub Total	150	43%
Cuarto nivel	Si	22	6%
	No	3	1%
	Sub Total	25	7%
TOTAL		350	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Del total de encuestados, el 43% poseen una formación académica de tercer nivel, y a su vez son los que poseen mayor conocimiento respecto a la existencia de los Corresponsales No Bancarios, seguido de aquellos que han alcanzado la secundaria representando un 37%.

Por ende, es evidente que independiente de la formación académica que posee cada individuo existe un nivel elevado de personas que conocen y hacen uso de estos medios, debido a la fácil accesibilidad y la agilidad en las transacciones.

Pregunta 4 y 6, ocupación y uso de los servicios que ofrecen los Corresponsales No Bancarios.

Tabla 6

Ocupación y el nivel de utilización de los CNB

Ocupación	Nivel de utilización de los CNB		
	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	Si	99	28%
	No	39	11%
	Sub Total	138	39%
Ama de casa	Si	46	13%
	No	32	9%
	Sub Total	78	22%
Libre ejercicio	Si	57	16%
	No	33	9%
	Sub Total	90	26%
Trabajador público	Si	13	4%
	No	2	1%
	Sub Total	15	4%
Trabajador privado	Si	16	5%
	No	6	2%
	Sub Total	22	6%
Jubilado	Si	4	1%
	No	3	1%
	Sub Total	7	2%
TOTAL		350	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Según datos obtenidos, los estudiantes son los que utilizan con mayor frecuencia los Corresponsales No Bancarios representado un 28%, seguido de aquellas personas que se dedican a trabajar de forma independiente, es decir a esta categoría se la ha denominado como libre ejercicio, aquí se encuentran los emprendedores o aquellos que una vez obtenido su título profesional laboran por su propia cuenta (16%).

El grado de utilización se explica por la disponibilidad de recursos financieros que posee cada persona. Para los estudiantes se ha convertido en una alternativa para realizar operaciones básicas tales como depósitos, retiros y pago de servicios básicos y para aquellos que laboran de forma independiente, los CNB son un intermediario que le permite ahorrar tiempo y dinero.

Pregunta 1 y 10, género y número de transacciones promedio que ejecutan en un mes en los Corresponsales No Bancarios

Tabla 7

Género y el número de transacciones realizadas en un mes en los CNB

Transacciones realizadas en un mes en los CNB			
Género	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Entre 1 y 25	104	44%
	Entre 26 y 50	14	6%
	Entre 51 y 75	7	3%
	Sub Total	125	53%
Femenino	Entre 1 y 25	77	33%
	Entre 26 y 50	21	9%
	Entre 51 y 75	5	2%
	Sub Total	103	44%
Otro	Entre 1 y 25	5	2%
	Entre 26 y 50	1	0%
	Entre 51 y 75	1	0%
	Sub Total	7	3%
TOTAL		235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Se analiza que, todos los géneros realizan en promedio entre 1 y 25 transacciones por mes. En la actualidad, un factor clave que explica este comportamiento es la difícil situación económica que enfrenta el país, debido a que afecta a cada familia convirtiéndose en una limitante, pues los escasos recursos económicos solo les permite llevar a cabo las operaciones bancarias más básicas.

Pregunta 1 y 11, género y monto de dinero promedio utilizado para efectuar transacciones en los Corresponsales No Bancarios en un mes.

Tabla 8

Género y monto de dinero destinado para transacciones en los CNB

Dinero destinado para transacciones en los CNB			
Género	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Entre \$1 y \$100	87	37%
	Entre \$101 y \$200	27	11%
	Entre \$201 y \$300	10	4%
	Entre \$301 y \$400	1	0%
	Sub Total	125	53%
Femenino	Entre \$1 y \$100	63	27%
	Entre \$101 y \$200	31	13%
	Entre \$201 y \$300	8	3%
	Entre \$301 y \$400	1	0%
	Sub Total	103	44%
Otro	Entre \$1 y \$100	4	2%
	Entre \$101 y \$200	2	1%
	Entre \$201 y \$300	1	0%
	Sub Total	7	3%
TOTAL		235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

El monto de dinero promedio que emplea la ciudadanía para llevar a cabo sus transacciones, se encuentra entre \$1 y \$100. En fundamento a ello, los estudiantes encuestados manifestaron manejar únicamente recursos financieros proporcionados por sus padres, así también, otra parte de los encuestados señaló que no se arriesgan a manejar grandes cantidades de dinero en estos canales debido al grado de inseguridad que genera, sin embargo, es importante señalar que cada institución financiera posee una tabla de montos mínimos y máximos que deben ser tomados en cuenta y respetados por aquellos negocios que han implementado estos esquemas.

Pregunta 7, ¿Por qué no hace uso de los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 9

Razones por las cuales no hacen uso de los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Desconfianza	49	21%
Son inseguros	41	18%
Generan costos adicionales	28	12%
Brindan mala atención	44	19%
Desconocimiento de los servicios que ofrecen	12	5%
Poseen bajo o nulo conocimiento en temas financieros	30	13%
Tienen frecuentemente problemas en el sistema	15	7%
No disponen de suficiente dinero en efectivo	11	5%
Total	230	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Los encuestados que respondieron no hacer uso de los servicios que ofrecen los Corresponsales No Bancarios, tuvieron la oportunidad de señalar algunas razones por las cuales no los utilizan, entre las principales está la desconfianza, la mala atención y la inseguridad que generan, siendo aspectos que limitan el uso de la ciudadanía, por lo cual manifiestan que se debe difundir la legalidad de estos canales e implementar elementos que generen la misma seguridad que se encuentra en una entidad financiera.

Pregunta 8, ¿Qué Corresponsal No Bancario utiliza con mayor frecuencia?

Tabla 10

Corresponsal No Bancario utilizado con mayor frecuencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Banco del Barrio - Banco Guayaquil	94	40%
Mi Vecino - Banco Pichincha	104	44%
Tu Banco, Banco Aquí - Banco Pacífico	32	14%
Punto BB - Banco Bolivariano	5	2%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Según los resultados, la población indicó que utilizan con mayor frecuencia "Mi Vecino" perteneciente al Banco Pichincha (44%), debido a que estos corresponsales han logrado ubicarse casi en todas las zonas geográficas especialmente en las más alejadas del área urbana. Actualmente se ubican en 24 provincias, 210 cantones y 704 parroquias de la ciudad de Loja.

Pregunta 9, ¿Con qué frecuencia acude a los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 11

Frecuencia con la que acuden a los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	84	36%
Quincenal	62	26%
Mensual	89	38%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Se identificó que la población recurre a los Corresponsales No Bancarios en mayor proporción mensualmente (38%), algunos manifestaron que asisten a estos canales para cancelar los servicios básicos llevando a cabo esta actividad una vez al mes, aquellos que señalaron acudir semanalmente (36%), indicaron que es por facilidad y agilidad al momento de llevar a cabo depósitos y retiros de dinero.

Pregunta 12, ¿Cuál es el costo promedio que usted paga por hacer uso de los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 12

Costo promedio que pagan por hacer uso de los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Entre 0,50 ctvs y 0,59 ctvs	173	74%
Entre 0,60 ctvs y 0,69 ctvs	47	20%
Entre 0,70 ctvs y 0,79 ctvs	15	6%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Cada entidad financiera tiene como responsabilidad establecer los cargos que cobran por prestar sus servicios financieros a través de los Corresponsales No Bancarios, en fundamento a ello se puede evidenciar que el 74% de los encuestados señalaron que pagan una tarifa que va entre los 0,50 y 0,59 ctvs, debido a que se encuentra dentro de los rangos establecidos. No obstante, una parte de la población manifiesta que paga valores que están por encima de estos, pudiendo identificar que los negocios que se constituyen como CNB cobran cargos adicionales para beneficio propio.

Pregunta 13, ¿De qué servicios financieros hace uso en los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 13

Servicios financieros que usan con mayor frecuencia en los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Depósitos de dinero	180	39%
Retiro de dinero	133	28%
Recaudaciones a terceros	10	2%
Transferencias bancarias	16	3%
Pago de servicios básicos	109	23%
Consultas de saldos de su cuenta bancaria	5	1%
Avances en efectivo de tarjeta de crédito	1	0%
Cobro del Bono de Desarrollo Humano	11	2%
Envío y pago de giros y remesas, locales y en el exterior	2	0,4%
Total	467	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Se determina que los usuarios utilizan estos canales con mayor frecuencia para llevar a cabo depósitos y retiros de dinero, dado que les genera agilidad, ahorro de tiempo y reducción en costos de transporte, de la misma manera estos medios son una alternativa para cancelar los servicios básicos tales como: agua, luz, internet, TV cable, Netflix, entre otros.

Pregunta 14, ¿Qué ventajas considera que le otorgan los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 14

Ventajas que otorgan los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ahorro de tiempo	197	52%
Ahorro de costes en transporte	38	10%
Fácil accesibilidad	98	26%
Agilidad en las transacciones	24	6%
Horarios extensos	18	5%
Seguridad	2	1%
Total	377	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Entre las principales ventajas que otorgan los Corresponsales No Bancarios está el ahorro de tiempo evitando largas filas que muchas veces se encuentran en las instituciones financieras, fácil accesibilidad ya que se ubican casi en todas las zonas de difícil acceso, además

representa un ahorro en costos de transporte debido a que se localizan cerca de su domicilio, también señalaron que obtienen agilidad en las transacciones, y por último poseen extensos horarios de atención teniendo acceso a los servicios incluso fines de semana y feriados.

Pregunta 15, En base a su experiencia, ¿Considera que los Corresponsales No Bancarios están capacitados para realizar todas las transacciones que usted requiere?

Tabla 15

Nivel de capacitación en temas financieros en los Corresponsales No Bancarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	104	44%
No	60	26%
A veces	71	30%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

El 44% del total de encuestados expresó que los propietarios de los Corresponsales No Bancarios si se encuentran capacitados en temas financieros, sin embargo, el 26% señaló que no, tomando en cuenta que existen corresponsales donde poseen nulo o escasos conocimientos en materia financiera.

Pregunta 16, ¿La calidad del servicio que brindan los Corresponsales No Bancarios es?

Tabla 16

Calidad del servicio en atención al cliente que brindan los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	53	23%
Regular	113	48%
Buena	69	29%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Los usuarios señalaron que la calidad del servicio en atención al cliente es regular (48%), explicándose por la falta de predisposición al momento de ayudar a los clientes a ejecutar las transacciones que requieran, indicando que existen establecimientos donde reciben malos tratos.

Pregunta 17, ¿Considera importante la existencia de los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 17

Importancia de la existencia de los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	225	96%
No	10	4%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

El 96% de los encuestados consideran importante la existencia de los Corresponsales No Bancarios, debido al fácil acceso que les otorga ofreciendo una variedad de servicios financieros, además de las múltiples ventajas que se mencionaron anteriormente, sin embargo, el 4% no considera importante, debido que al no contar con todos los productos y servicios financieros que ofrece una entidad bancaria no contribuye en su totalidad al crecimiento económico.

Pregunta 18, ¿Qué elementos de seguridad usted considera importantes para darle mayor seguridad a los usuarios de los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 18

Elementos de seguridad que se deben considerar en los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Guardia de seguridad	19	8%
Cámara de video	117	47%
Mayor privacidad al realizar las transacciones	114	46%
Total	250	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

La seguridad es el punto clave para incrementar el uso de los Corresponsales No Bancarios, de este modo el 47% de la población encuestada señaló que es necesario implementar una cámara de video en aquellos negocios que trabajan bajo estos lineamientos, además el 46% indicó que debería existir mayor privacidad al realizar las transacciones y por último el 8% mencionó que se debe considerar la incorporación de un guardia de seguridad, a fin de ofrecer un ambiente seguro para el usuario.

Pregunta 19, ¿Dónde prefiere hacer sus operaciones bancarias?

Tabla 19

Grado de preferencia al momento de realizar las operaciones bancarias

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Instituciones Financieras (Bancos)	102	43%
Corresponsales No Bancarios	133	57%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

El 57% afirma que prefiere realizar sus operaciones bancarias en los Corresponsales No bancarios debido al ahorro de tiempo, ahorro en el costo de transportes y sobre todo su fácil accesibilidad, sin embargo, el 43% prefiere hacerlo en las Instituciones Financieras debido a la confianza y seguridad que estas le brindan.

Pregunta 20, ¿Cómo obtuvo conocimiento de la existencia de los Corresponsales No Bancarios?

Tabla 20

Medios por el cual obtuvieron conocimiento acerca de los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Internet	113	46%
Radio	15	6%
Televisión	87	36%
Afiches	30	12%
Total	245	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Una vez aprobada la existencia de los Corresponsales No Bancarios, es labor de las instituciones financieras hacerlos conocer a la población en general. Los encuestados señalan que en la actualidad el medio informativo más recurrente es el internet, indicando que el 46% se enteró de la existencia de estos canales a través de este medio, seguido de la televisión representando un 36%, considerando que las personas adultas no saben manejar en su totalidad las redes sociales y por ende recurren a este medio.

Pregunta 21, Desde su perspectiva ¿Considera que la publicidad que hacen los Corresponsales No Bancarios es?

Tabla 21

Calidad de la publicidad que hacen los Corresponsales No Bancarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	56	24%
Regular	129	55%
Buena	50	21%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

El 55% de la ciudadanía consideran que la publicidad que realizan las instituciones financieras para dar a conocer la existencia, y servicios financieros que ofrecen a través de los Corresponsales No Bancarios es regular, esto debido a que falta llegar a las zonas más alejadas del área urbana, considerando que existen lugares donde no poseen ningún conocimiento acerca de estos canales de intermediación financiera.

Pregunta 22, ¿Usted considera que los Corresponsales No Bancarios contribuyen a la Inclusión Financiera?

Tabla 22

Nivel de contribución de los Corresponsales No Bancarios a la Inclusión Financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	208	89%
No	27	11%
Total	235	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación:

Según los resultados, el 89% de la población considera que los Corresponsales No Bancarios si contribuyen en la inclusión financiera, debido a que sirven como intermediarios entre la entidad bancaria y el usuario, lo que permite introducir a toda la población al Sistema Financiero formal, no obstante, el 11% considera que no contribuyen, dado que no ofrecen todos los productos y servicios que se encuentran en una institución financiera.

Diagnóstico de la aceptación que tienen los Corresponsales No Bancarios y delimitación de los factores que inciden en la ciudadanía a no hacer uso de los mismos.

En la ciudad de Loja las instituciones financieras buscan llegar a todas las zonas geográficas con el fin de incorporar a toda la población al Sistema Financiero formal, de tal modo que surge la necesidad de crear canales que lleguen especialmente a las zonas más alejadas del área urbana, es así que en el año 2008 se crea el primer Corresponsal No Bancario del Banco Guayaquil denominado "Banco del Barrio". Actualmente en la ciudad de Loja existen cuatro tipos de CNB, los cuales son: "Mi Vecino" del Banco Pichincha, "Banco del Barrio" del Banco Guayaquil, "Tú Banco, Banco Aquí" del Banco Pacífico y "Punto BB" del Banco Bolivariano.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la ciudadanía lojana, se determinó que "Mi Vecino" es el CNB que presenta mayor acogida en la población, ya que los encuestados manifiestan que estos canales se encuentran con mayor facilidad en cualquier zona geográfica, pues es evidente la gran cobertura que han alcanzado.

Del mismo modo, se determinó que el nivel de aceptación que poseen estos canales en la ciudad de Loja es del 67%, pues dicho porcentaje manifestó hacer uso de los mismos. Sin duda alguna, es evidente la aceptación de estos canales por parte de la población, sin embargo, también es importante tomar en cuenta algunos aspectos que gran parte de la ciudadanía considera que se han convertido en un problema al momento de hacer uso de los mismos.

Factores que inciden en la población en la no utilización de los CNB

En fundamento a lo mencionado anteriormente, es preciso delimitar los factores que inciden en la población lojana a la no utilización de los Corresponsales No Bancarios, entre los principales tenemos: la desconfianza (21%), pues al no tener conocimiento pleno sobre la legalidad de estos canales, muchos manifiestan que tienen miedo de ser estafados.

Otro factor importante representando el 19%, es la mala atención que brindan las personas encargadas de aquellos negocios que han implementado estos esquemas, pues expresan que no tienen la predisposición de ayudarlos, ya sea realizando sus transacciones o brindando información que solicite el usuario.

Seguido, también se encuentra el factor de la inseguridad con un 18%, pues hoy en día, la delincuencia gana territorio en gran magnitud, por ende, la ciudadanía manifiesta que las Instituciones Financieras les brindan mayor seguridad, ya que poseen implementos como

cámaras de video, guardias e incluso mayor privacidad al realizar operaciones bancarios, mismos que hace sentir seguro al usuario, a diferencia de aquellos negocios que se constituyen como CNB, pues varios no poseen ninguno de los implementos mencionados anteriormente.

Finalmente, dentro de los principales factores que limitan la utilización de los CNB, con un 13% están los costos adicionales que se genera por hacer uso de los diferentes servicios financieros a través de estos canales, ya que, a diferencia de las Instituciones Financieras, estas no cobran ningún valor adicional.

Ventajas y desventajas que perciben los usuarios al utilizar los Corresponsales No Bancarios, y de los negocios que han implementado estos esquemas.

Considerando la normativa vigente expuesta en la página oficial de la Superintendencia de Bancos, en el Libro I (Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros público y privado), Título III (De la Organización), Capítulo I (Norma de control para la apertura y cierre de oficinas y canales de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos), Sección IV se refiere exclusivamente a los Corresponsales No Bancarios.

De acuerdo a ley mencionada anteriormente, los Corresponsales No Bancarios son canales creados por entidades ya sea del sector financiero público o privado, con la finalidad de prestar sus servicios a través de terceros, es decir, estos esquemas los adoptan negocios que previamente serán supervisados por organismos de control, para identificar que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas, tecnología de información, entre otras.

A continuación, se detallan algunos requisitos que solicitan las entidades bancarias para constituirse como un Corresponsal No Bancario, tomando en cuenta información proporcionada por las páginas oficiales de los organismos reguladores de estos canales:

Tabla 23*Requisitos para constituirse como Corresponsal No Bancario.*

	Mi Vecino	Banco del Barrio	Tu Banco, Banco Aquí	Punto BB
Apertura de una cuenta bancaria en la institución contratante con un monto mínimo de:	USD\$ 2.500	USD\$ 3.000	Cada negocio establece su límite.	----
El negocio debe tener una experiencia en el mercado mínima de:	3 años	2 años	1 año	Operan únicamente en almacenes "TÍA"
El monto mínimo para realizar depósitos es de:	USD\$ 5,00	USD\$ 5,00	USD\$ 5,00	USD\$ 5,00
El monto máximo para realizar retiros es de:	USD\$ 500,00	USD\$ 500,00	USD\$ 500,00	USD\$ 300,00

Además, es importante señalar que cada entidad bancaria estipula en sus contratos un seguro en caso de robo, dado que estos canales están expuestos con mayor facilidad a la delincuencia.

En Ecuador tras la pandemia de COVID 19, se ha registrado una mayor demanda por los servicios financieros digitales, sin embargo, al existir áreas con un gran número de personas que no cuentan con acceso a internet, el uso de los CNB se ha intensificado con mayor frecuencia en este tipo de escenarios, pues estos canales se han convertido en el factor clave que permite a la gente seguir accediendo a la banca, sin la necesidad de ir lejos de casa y sobre todo reduciendo el riesgo de exposición al virus.

Según información proporcionada por la Asociación de Bancos Privados en su último boletín de servicios financieros con fecha a marzo del 2021, fue de 35.974, un incremento anual de 27%, es decir 7.653 CNB adicionales, mientras que, en el mismo periodo, los cajeros automáticos registraron una variación anual de 3,4% y -2,1% en oficinas.

Ecuador, es un país con importantes retos en materia de inclusión financiera, de ahí surge la necesidad de crear nuevos canales como alternativas para llegar a toda la población, por ello, cada entidad financiera propone y desarrolla sus metas de acuerdo a las necesidades de sus clientes (Asociación de Bancos del Ecuador, [ASOBANCA], 2021).

Sin duda alguna, dentro de las múltiples ventajas que otorgan los Corresponsales No Bancarios se encuentra su aporte para mejorar los procesos de inclusión financiera, ya que ha permitido que los servicios de los bancos lleguen a zonas en donde implementar oficinas tradicionales o agencias es más complicado y costoso, pudiendo identificar que la banca tiene como prioridad satisfacer las necesidades financieras de sus clientes e impulsar constantemente la Inclusión Financiera.

Así mismo, en fundamento a la información presentada en las páginas oficiales de las Instituciones Financieras que han creado los CNB como alternativa para prestar sus servicios financieros, es importante señalar algunas ventajas y desventajas para los usuarios y comparar con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, así como también para los negocios que se constituyen como CNB:

Tabla 24

Ventajas y desventajas que presentan los usuarios de los CNB

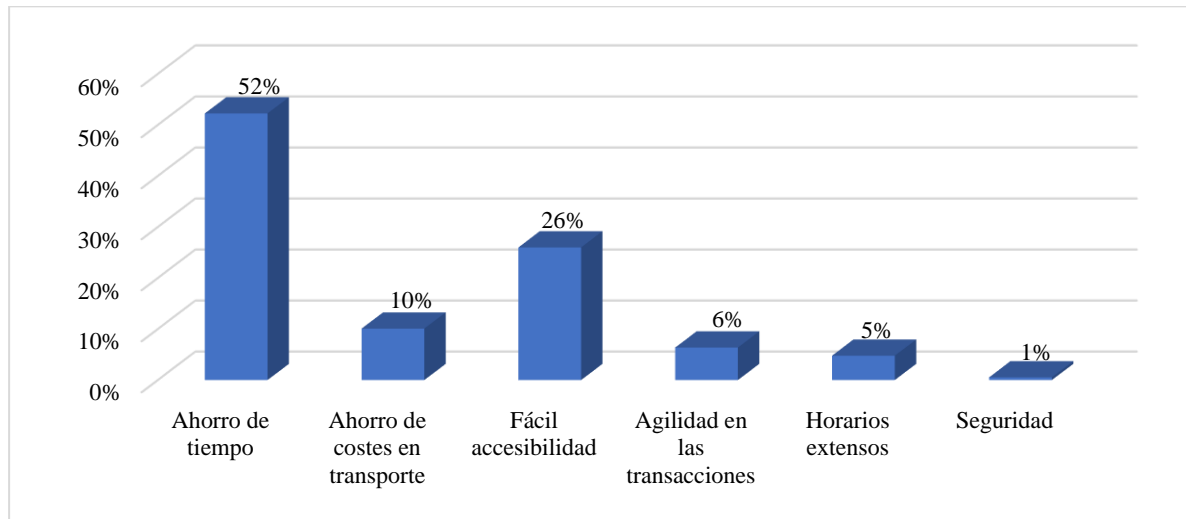
Usuarios de los servicios que ofrecen los CNB	
Ventajas	Desventajas
Satisface las necesidades financieras de las personas que habitan en los lugares más alejados de la zona urbana.	La mala atención que brindan las personas que trabajan en los CNB, desmotiva a los usuarios a utilizarlos.
Brindan extensos horarios de atención, incluso fines de semana y feriados.	La flexibilidad de los horarios, es establecida de acuerdo a cada negocio.
Permite a sus clientes acceder a su efectivo con facilidad.	El fácil acceso al dinero en efectivo, podría ser la principal causa del derroche del mismo.
Fortalece habilidades, competencias y comportamientos de los clientes en la administración de sus recursos monetarios.	
Ahorro de costos en transporte pues, gracias a los CNB se evita la movilización hacia las Instituciones financieras.	Hacer uso de los Corresponsales No Bancarios genera un costo adicional que el usuario debe pagar.
No representa un riesgo para los usuarios, pues estos esquemas se rigen bajo una normatividad y legislación de cada país.	Al ubicarse en las zonas más alejadas, suelen presentar problemas con el sistema, lo que genera desconfianza en la población
Ahorro de tiempo al no hacer largas filas para llevar a cabo transacciones bancarias.	Algunos CNB, no están capacitados para solventar dudas que el usuario requiere.

Nota. Adaptado de *Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco Guayaquil, 2021.*

En comparación a lo descrito en la tabla anterior (tabla 24), en la siguiente gráfica se puede apreciar los resultados respecto a las ventajas y desventajas que la población encuestada percibe al momento de hacer uso de los servicios financieros a través de los Corresponsales No Bancarios.

Figura 1

Ventajas que perciben los usuarios al hacer uso de los CNB



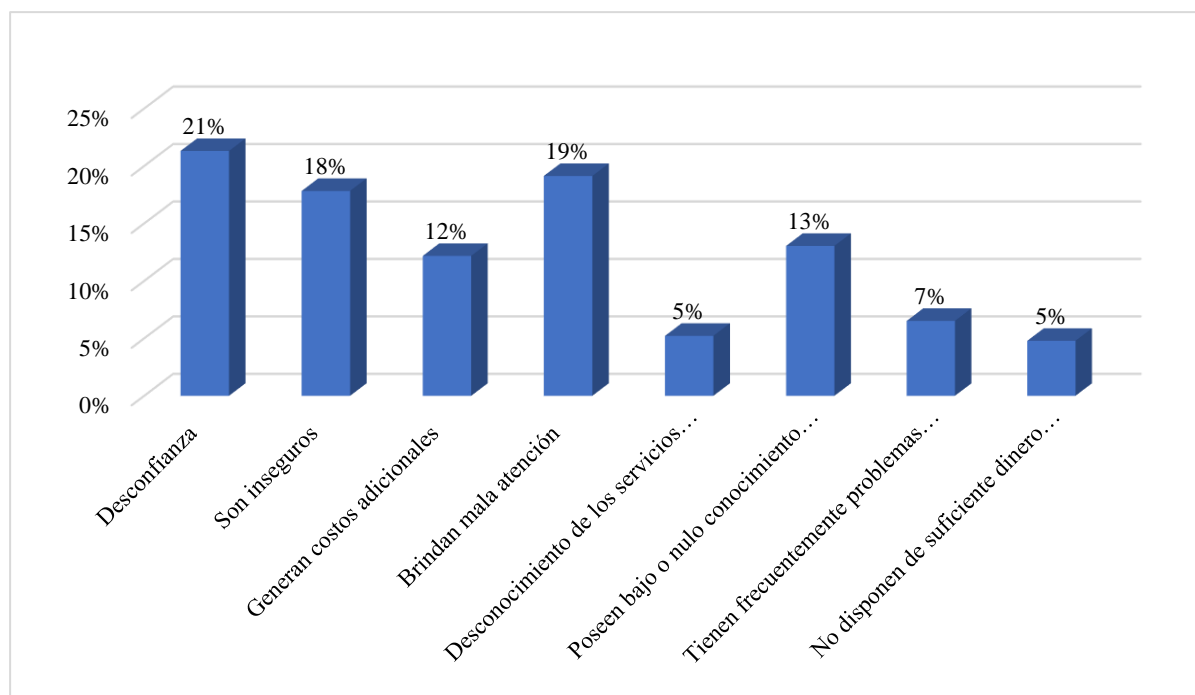
Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Es evidente que en mayor porcentaje la población manifiesta que algunas de las ventajas que reciben al hacer uso de los Corresponsales No Bancarios es el ahorro de tiempo representando un 52%, debido a la fácil accesibilidad (26%), pues estos canales han conseguido incorporarse casi en todas las zonas de difícil acceso, así mismo, el ahorro en el costo de transporte con el 10% ya que según la población, los CNB se ubican cerca a sus domicilios y es posible acceder a ellos incluso por la noche dado que, algunos locales tienen horarios de atención muy extensos, del mismo modo, con un 6% la agilidad con la que se lleva a cabo las transacciones, es un motivo más que incentiva a la población a hacer uso.

Una vez analizados estos datos, se concluye que las ventajas que manifiestan las páginas oficiales de las Instituciones bancarias que han implementado estos esquemas, concuerdan con las respuestas señaladas por la población encuestada.

Figura 2

Desventajas que perciben los usuarios al hacer uso de los CNB



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Las desventajas que perciben los usuarios según los resultados de la encuesta tienen gran relación con la información recopilada, pues un 21% manifiesta que no los usa por la desconfianza que generan, un 19% debido a la mala atención que brindan estos canales, seguido de la inseguridad que representan un 18%, ya que no existe privacidad al momento de realizar las transacciones bancarias pudiendo ser víctima de la delincuencia. También, un punto en contra con un 13% es la poca capacitación financiera que poseen las personas que están a cargo de los CNB, pues muchas veces no se encuentran capacitados para solventar todas las inquietudes que presentan los usuarios, así como, los costos adicionales que se generan por hacer uso de estos servicios representando el 12%, dado que, según mencionan los encuestados hay CNB que cobran valores mucho más elevados que otros. Finalmente, en porcentajes inferiores se encuentran los problemas que se suscitan frecuentemente con el sistema con el 7%, ya que, al estar ubicados en zonas de difícil acceso el internet suele presentar fallas consecutivamente, y con un 5% está el poco conocimiento de los servicios que ofertan las Instituciones Financieras a través de estos canales.

Ventajas y Desventajas para los Negocios que se Constituyen como CNB

Tabla 25

Ventajas y desventajas en los negocios que son CNB

Negocios que se constituyen como CNB	
Ventajas	Desventajas
Reciben una comisión por cada transacción que realicen, lo que le permite tener mayor número de ingresos.	Retirarse de los CNB, le podría generar pérdidas económicas.
Apertura de nuevos mercados, pues hace más competitivo al negocio.	
Mayor fluctuación de clientes en sus negocios.	Están expuestos constantemente a la delincuencia
El circulante se queda en el mismo negocio ya que los clientes retiran el dinero y lo consumen ahí mismo.	
Otorga una mejor imagen corporativa a sus negocios.	Mínimas ganancias (por cada transacción ganan entre 9 y 14 centavos)
Fácil contratación de estos esquemas	Generan gastos adicionales por mantenimiento de los dispositivos utilizados para dichas actividades.

Nota. Adaptado de *Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco Guayaquil, 2021.*

Al analizar las experiencias de quienes se han constituido como Corresponsales No Bancarios se tiene algunos testimonios, como el de Mery Zaldumbide quien manifiesta:

Lo que nosotros hacemos es una ayuda al barrio más que un negocio rentable. Las personas del barrio realizan sus transacciones bancarias de manera más fácil y en menos tiempo, pero de ahí a que nosotros tengamos ganancias fuertes no sucede. Además, la comerciante afirmó que por cada transacción recibe un pago de 0,10 centavos, lo que al día le genera un valor de \$3 por las 30 transacciones que realiza en promedio. (Guevara, 2015, párr. 1).

Por otro lado, José Tenesaca quien también constituye su negocio como CNB afirmó:

Si bien las ganancias no son extraordinarias, el beneficio que se obtiene es el movimiento económico que se realiza en el negocio, ya que las personas realizan retiros de dinero y con los fondos que sacan compran cosas de la tienda, por lo que el dinero se queda aquí mismo o circula en el barrio. (Guevara, 2015, párr. 9)

Olga Campoverde expresa: “Lo que me motivó a ser parte de este programa es que puedo brindar un servicio a mis clientes. No es mucha la comisión, pero el mayor tránsito de clientes ha causado un incremento en mis ventas” (El Comercio, 2015, párr. 4).

César León asegura que el tener una ‘agencia’ en su negocio es una ayuda para el sector, pues sus vecinos pagan sus cuentas sin moverse de su barrio y con rapidez; y para el banco, que crece en transacciones, las que en su minimarket llegan hasta unas 50 por día. (El Universo, 2018, párr. 4)

Por último, José Yautibug señala que uno de los beneficios para los corresponsales es que este servicio les genera mayor tráfico de clientes en sus locales. El microempresario contó que desde el mes pasado ha incrementado la afluencia en un 40%. “Vienen a hacer un depósito y comprar cualquier producto en el local” (El Comercio, 2019, párr. 2).

De las experiencias que se ha podido analizar, es evidente que los negocios que se constituyen como CNB han percibido una contribución positiva, si bien es cierto, las ganancias que reciben por cada transacción son mínimas, no obstante, ofrecer estos servicios en sus negocios aumenta el flujo de clientes y por ende, esto provoca el incremento en el nivel de ventas en sus negocios.

Las ventajas y desventajas que se han recopilado mediante información proporcionada por los organismos reguladores, ha sido ratificada con los testimonios expuestos en algunos periódicos locales y estos a la vez se afirman con las experiencias de dos ciudadanos que participaron en el proceso de la aplicación de las encuestas y compartieron su experiencia al constituir su negocio como corresponsal no bancario indicando que estos les otorgan múltiples beneficios, ya que hizo atractivo sus negocios, además la fluctuación de clientes aumentó, sin embargo estar expuestos en mayor proporción a la delincuencia y las mínimas ganancias que recibían por ofrecer los servicios financieros mediante estos canales los desmotivó a seguir formando parte de dicha actividad económica.

Estrategias aplicables a los Corresponsales No Bancarios, con el propósito de incentivar su uso en la localidad.

En función a los resultados obtenidos de la investigación realizada, es necesario plantear algunas estrategias para mejora de los CNB, de tal manera que el uso de estos canales alcance niveles de acogida mucho más elevados. Para ello, se analizó las cinco fuerzas de Porter a fin

de identificar aspectos significativos que influyen en el negocio de los Corresponsales No Bancarios.

Poder de Negociación de los proveedores

Los Corresponsales No Bancarios no pueden establecer ningún tipo de negociación con los proveedores, ya que estos se rigen de acuerdo a las Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado, y esta a su vez regulada por la Superintendencia de Bancos, aunque existe un organismo regulador, es importante mencionar que muchos CNB actúan de acuerdo a su conveniencia, por ende, es importante estandarizar algunos aspectos, tales como los costos.

Amenaza de los Nuevos Competidores

Las Instituciones Financieras están a la vanguardia en temas tecnológicos, pues su posicionamiento en el mercado se debe a la acogida que le brinde la población, por tal motivo, crear nuevos canales que sirvan como intermediario para llegar a toda la población, es una de las principales alternativas que ha adoptado el sistema financiero.

En la actualidad, en la ciudad de Loja existen cuatro clases de Corresponsales No Bancarios, sin embargo, la creación de nuevos CNB, es un atractivo para el Sistema Financiero, ya que esto les permite alcanzar niveles más óptimos de Inclusión Financiera, no obstante, dar a conocer a la población sobre la existencia de estos y sobre todo de los servicios y ventajas que ofrecen es una ardua tarea en la cual debe trabajar cada entidad financiera.

Poder de Negociación de los Compradores

El incremento en la demanda de Corresponsales No Bancarios, ha obligado a reducir costos con la finalidad de mantenerse activos en el mercado, sin embargo, esto afecta directamente a aquellos que han constituido sus negocios bajo los lineamientos de CNB, pues según mencionan las ganancias que reciben son muy bajas, según ASOBANCA, en promedio reciben tan solo de 9 a 14 centavos por cada transacción realizada.

Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos

La banca electrónica se ha convertido en la principal amenaza para los Corresponsales No Bancarios, el sistema financiero a través de estas plataformas virtuales busca llegar a toda la población e incentivar su uso, pese a que existen lugares donde la conectividad no es buena la banca electrónica a alcanzado una gran acogida.

Por esta razón, es importante que los CNB que se encuentran consolidados en el mercado, busquen constantemente nuevas alternativas para darle mayor seguridad a los usuarios y un valor agregado a los servicios que ofrecen, de tal forma que consiga fidelizar a sus clientes.

Rivalidad Existente entre los Competidores de la Industria

Cuanto más grande sea el entorno, mayor será la rivalidad entre los competidores, pues al intensificarse su crecimiento, menor será la rentabilidad económica que recibe cada uno.

En la actualidad, los CNB se enfrentan constantemente a un entorno competitivo, ya que estos canales han tenido un crecimiento a gran escala, logrando posesionarse en casi todas las zonas geográficas, especialmente en la de difícil acceso.

Desde que Ecuador implementó los Corresponsales No Bancarios ha logrado una banca más accesible a su población. Actualmente, Ecuador se ubica entre los cuatro países de la región latinoamericana con más CNB, así lo afirman los últimos datos reportados por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban). A marzo de 2021, Ecuador registró 200 CNB por cada 100.000 habitantes; si este dato se compara con marzo de 2020 existe un incremento del 23,5%. Del mismo modo, según datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos, en abril de 2021 el número de CNB fue de 35.974; lo que representa un incremento del 27% si se compara con abril de 2020.

Cabe recalcar que los CNB se han convertido en la principal alternativa tras la emergencia sanitaria Covid-19, pues han permitido acceder a algunos servicios bancarios sin la necesidad de recurrir a las Instituciones Financieras. No obstante, para alcanzar niveles de aceptación mucho más elevados, es necesario ofrecer servicios de calidad y calidez con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes (ASOBANCA, 2021).

Variables Macroeconómicas que Influyen en el Desarrollo de las Operaciones de los Corresponsales No Bancarias

Inflación: Según el BCE (2022), señala lo siguiente: "La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor (IPC), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos" (párr. 17).

Al año 2020 Ecuador presenta una etapa de deflación, este tipo de escenarios provocan una recesión económica. Sin embargo, para el 2021, la inflación incrementa y producto de ello existe un aumento de precios en los productos y servicios.

Para los CNB este indicador macroeconómico se considera una amenaza de medio impacto, dado que estos canales están a disposición de toda la población sirviendo de intermediarios entre el cliente y la institución financiera

Producto Interno Bruto: “El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período” (BCE, 2022, párr. 15).

Para el año 2020, el PIB disminuyó, esto se explica por la disminución de las exportaciones, consumo y producción. No obstante, para el 2021 creció significativamente, debido a la refinación del petróleo, aumento en el flujo de las remesas, entre otras.

Para las Instituciones financieras, el aumento del PIB se constituye en una oportunidad, dado que esto indica que la economía mejora notablemente, por ende, al influir en el sistema financiero, los CNB tienen la oportunidad de innovar en productos y servicios ofrecidos a la población e incluso recibir un aumento en sus ganancias.

Disposiciones legales para servicios bancarios.

El 5 de agosto del 2021, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante la Resolución No. 672-2021-F, anunció la eliminación de la tarifa por recibir dinero a través de transferencias electrónicas entre distintas entidades financieras. El Gerente del Banco Central señaló que esta medida se acompañará de reformas integrales en materia de tarifas financieras que promuevan los canales digitales y desincentiven el uso de efectivo. Con esta medida, el sistema financiero sumó 27 servicios con tarifa cero. (ASOBANCA, 2021, p. 3)

Con el fin de incentivar en la población el uso de los Corresponsales No Bancarios, es importante plantear la alternativa de estandarizar costos en estos canales, ya que a pesar de estar regulados por las entidades financieras estos cobran valores a su conveniencia causando molestia en los usuarios.

Resumen de debilidades detectadas

Tabla 26

Debilidades detectadas para los CNB

	Debilidades
Cinco Fuerzas de Porter	Los costos no son de acuerdo a lo emitido por cada entidad reguladora, pues existen lugares donde cobran más y otros menos. No toda la población está al tanto de la existencia de estos canales, debido a que la calidad de la publicidad que hacen es regular. Los negocios que se constituyen como CNB tiene ganancias mínimas, por ello cada CNB cobra costos de acuerdo a su conveniencia. La inseguridad es un factor que incide en la no utilización de estos canales.
Variables Macroeconómicas	Los costos son elevados en relación a otros medios de pago como las transferencias.
Encuesta	La atención que brindan en los CNB es regular, tanto en atención al cliente, así como en la capacidad para resolver inquietudes en temas financieros. La inseguridad y la mala atención influyen en la no utilización de estos servicios

Planteamiento de las Estrategias

Estrategia 1

Estrategia: Implementar elementos de seguridad en los negocios que se constituyen como Corresponsales No Bancarios.

Objetivo estratégico: Brindar mayor seguridad y privacidad a los usuarios de los CNB.

Acciones:

Por parte de la entidad financiera: Entregar un kit de seguridad en el que consten cámara de video y cabinas.

Por parte del CNB: Disponer de un espacio cómodo y seguro para la implementación de dichos elementos.

Evaluación: Mediante los indicadores que se presentan a continuación.

$$\frac{\text{Número de CNB Seguros}}{\text{Total de CNB}}$$

$$\frac{\text{Número de CNB satisfechos}}{\text{Total de CNB}}$$

Estrategia 2

Estrategia: Estandarizar los costos de los servicios financieros ofrecidos a través de los Corresponsales No Bancarios.

Objetivo estratégico: Atraer mayor clientela y garantizar un cobro justo a los usuarios de los CNB.

Acciones:

Por parte de la entidad financiera: Obligar la colocación de carteles o estafetas en cada negocio, indicando los costos a cobrar por cada servicio financiero, mismos que son emitidos por cada entidad

Por parte del CNB: Aceptar dicha cláusula para constituirse como CNB.

Evaluación: Mediante los indicadores que se presentan a continuación.

$$\frac{\text{Número de CNB que exhiben los costos a cobrar}}{\text{Total de CNB}}$$

$$\frac{\text{Nivel de satisfacción en relación a la tarifa a cobrar}}{\text{Total de CNB}}$$

Estrategia 3

Estrategia: Desarrollar periódicamente capacitaciones.

Objetivo estratégico: Garantizar una buena atención al cliente.

Acciones:

Por parte de la entidad financiera: Desarrollar un cronograma para capacitar tanto en atención al cliente, así como en temas financieros,

Por parte del CNB: Aceptar dicha cláusula como requisito para mantenerse activos.

Evaluación: Mediante los indicadores que se presentan a continuación.

$$\frac{\text{Número de CNB que asisten a las capacitaciones}}{\text{Total de CNB}}$$

$$\frac{\text{Nivel de satisfacción al cliente}}{\text{Total de usuarios de los CNB}}$$

Estrategia 4

Estrategia: Mejorar la publicidad de los Corresponsales No Bancarios.

Objetivo estratégico: Dar a conocer la existencia, función, esquema operativo, beneficios y servicios que ofrecen los CNB.

Acciones:

- Elaborar un tríptico para ser publicado en los diferentes medios de comunicación, y entregado de forma física a la ciudadanía para dar a conocer los aspectos más relevantes sobre los CNB.
- Diseñar un blog donde consten los aspectos más relevantes sobre los CNB.

Evaluación: Contabilizar el Número de visitas en el blog.

Blog: <https://cnb-loja.blogspot.com/>

Tríptico: se presenta a continuación.

SERVICIOS QUE OFRECEN

Depósitos de dinero.

Retiros de dinero.

Apertura de cuenta básica.

Recaudaciones a terceros.

Realizar recargas de tarjetas prepago.

Transferencias bancarias.

Pago de servicios básicos.

Consultas de saldos de su cuenta bancaria.

Avances en efectivo de tarjeta de crédito.

Cobro del Bono de Desarrollo Humano.

Envío y pago de giros y remesas, locales y en el exterior.



Corresponsales No Bancarios (CNB)



Función, esquema operativo, ventajas y servicios que ofrecen.



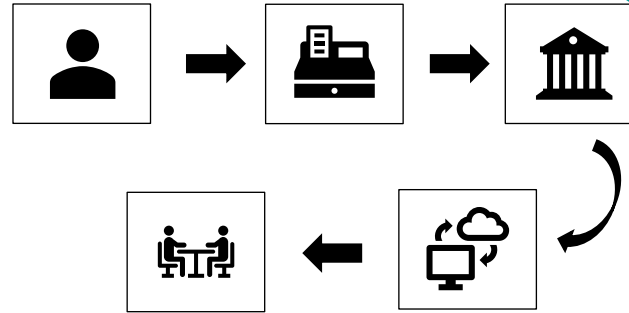
FUNCIÓN

El Corresponsal no Bancario actúa como intermediario entre la Institución Financiera y los usuarios, estos son creados por los Bancos y se ubican en los pequeños y medianos comercios, donde ofrecen servicios financieros a nombre y cuenta de dicha Institución.

Son creados con la finalidad de llegar especialmente a las zonas geográficas más alejadas del área urbana, e introducir a toda la población al sistema financiero formal.



ESQUEMA OPERATIVO



1. El cliente solicita al CNB la operación bancaria que necesite realizar.
2. El CNB informa al banco a través de sistemas informáticos sobre la operación bancaria que se vaya a realizar, para que las mismas sean registradas en la cuenta del cliente.
3. El banco registra la transacción solicitada y autoriza al CNB llevarla a cabo, entregando un recibo como constancia de la transacción realizada.



BENEFICIOS PARA EL USUARIO

- Ahorro de tiempo, ya que se evitan largas filas.
- Ahorro en el costo del transporte.
- Fácil accesibilidad.
- Agilidad en las transacciones.
- Presentan horarios de atención extensos.
- Permite acceder a su efectivo con facilidad.

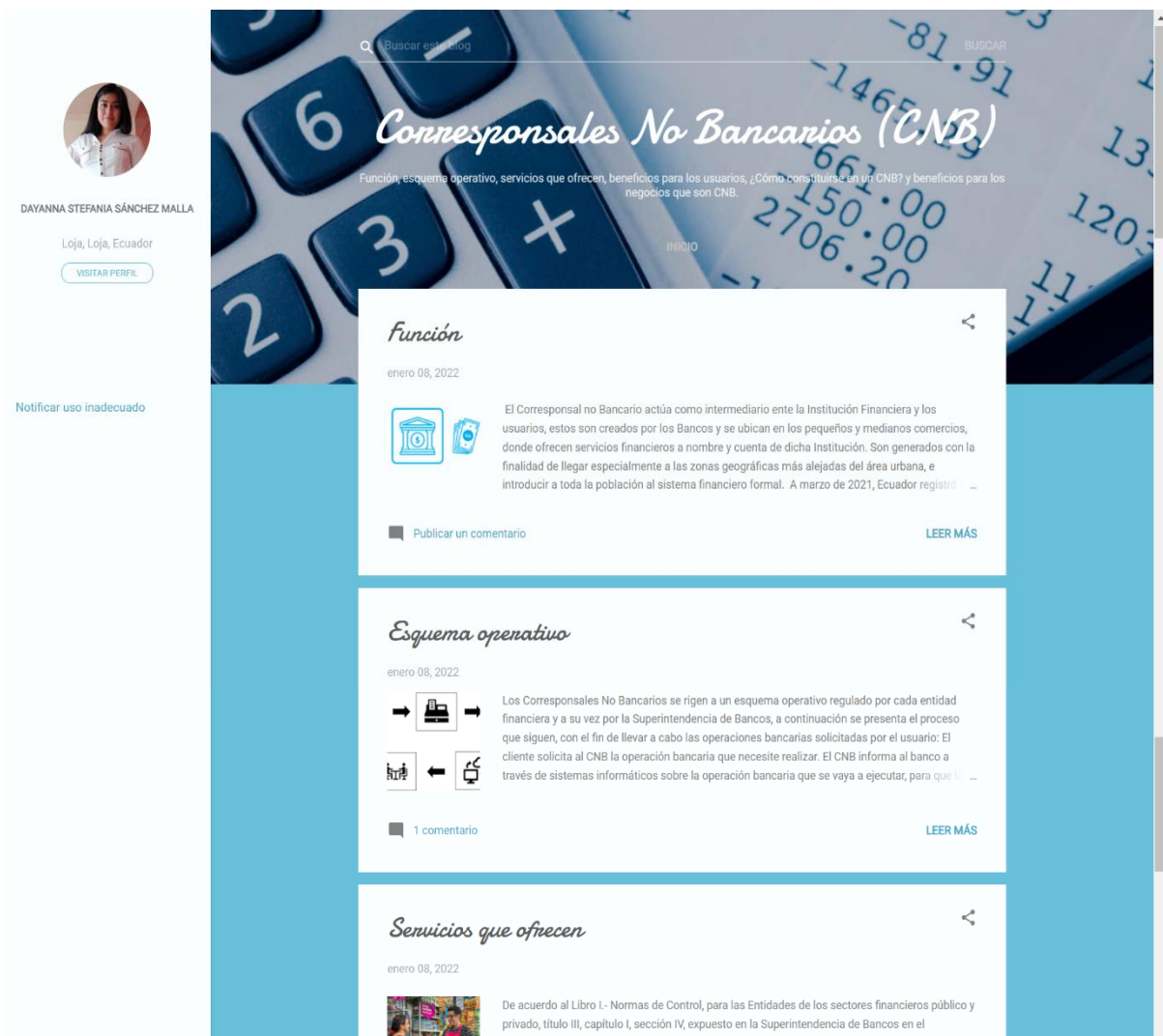


Estructura del Blog

Al acceder al link mencionado anteriormente (<https://cnb-loja.blogspot.com/>), se redirecciona a la página principal del Blog, en la página de Inicio se encuentra el título principal y debajo de éste se ubica el contenido que se encontrará en la exploración del mismo. Seguido de este se observa una pequeña introducción de cada temática, sin embargo, para leer la información completa se debe presionar en "Leer más"; así también, en la parte superior del blog, se ubica la barra "Buscar"; misma que facilita encontrar la información que se requiera. Por último, en la parte lateral izquierda se ubica la información del creador del blog.

Figura 3

Estructura de la página de Inicio del Blog



Una vez presionado en "Leer más" es posible observar todo el contenido sobre la temática seleccionada, aquí se encuentra información de relevancia, y esta a su vez se complementa con videos explicativos que ayudan a una mejor comprensión en cada tema.

Figura 4

Estructura del contenido del Blog

Función

enero 08, 2022

El Corresponsal no Bancario actúa como intermediario entre la Institución Financiera y los usuarios, estos son creados por los Bancos y se ubican en los pequeños y medianos comercios, donde ofrecen servicios financieros a nombre y cuenta de dicha Institución.

Son generados con la finalidad de llegar especialmente a las zonas geográficas más alejadas del área urbana, e introducir a toda la población al sistema financiero formal.

A marzo de 2021, Ecuador registró 200 CNB por cada 100.000 habitantes y según datos proporcionado por la Superintendencia de Bancos, el número de CNB fue de 35.974 en abril de 2021; lo que representa un incremento de 7.653 CNB si se compara con abril de 2020 (27% de aumento).

La ciudad de Loja cuenta con aproximadamente 567 CNB, de forma más detallada, son cuatro clases de CNB los que prestan servicios financieros a la ciudadanía lojana, estos son:

- Mi vecino - Banco Pichincha
- Banco del Barrio - Banco Guayaquil
- Tu Banco, Banco Aquí - Banco del Pacífico
- Tu Punto BB - Banco Bolivariano

Para una mejor comprensión, a continuación se presentan algunos videos relacionados con la función que desempeñan los Corresponsales No Bancarios:

Guillermo Lasso - "El Banco del Barrio"...

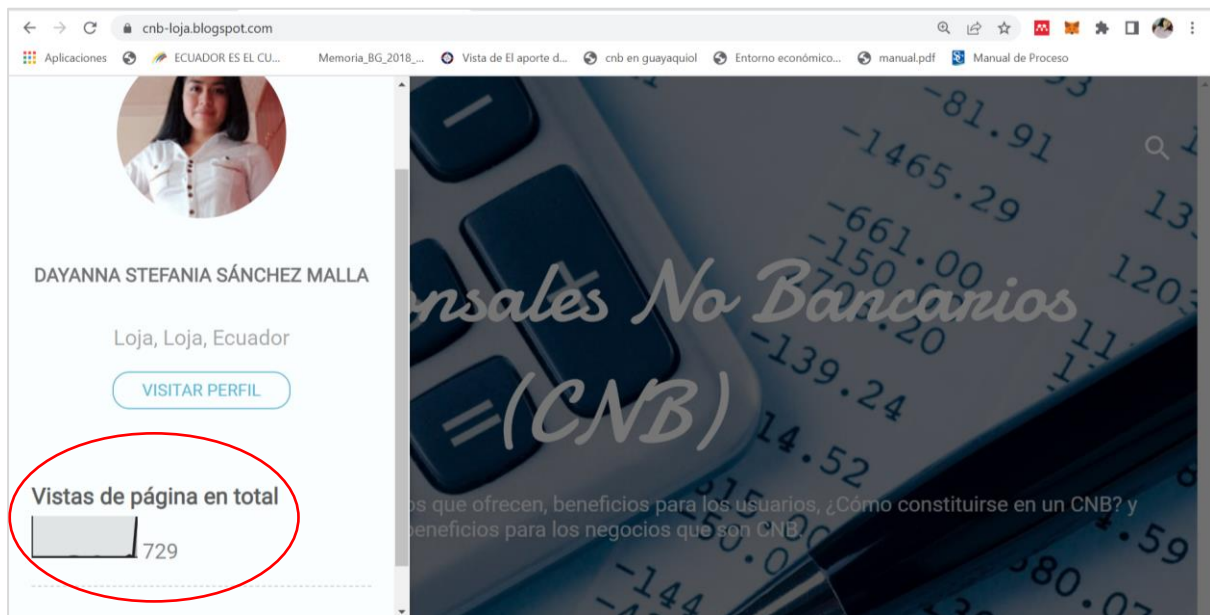
MILES DE FAMILIAS
VIERON SUS NEGOCIOS PROSPERAR

SPOT BANCO DEL PACIFICO - TU BAN...

A continuación, se puede observar el número de visitas realizadas al blog, indudablemente este medio es una excelente alternativa para dar a conocer los Corresponsales No Bancarios y sobre todo contribuir en los procesos de educación financiera.

Figura 5

Número de visitas realizadas por los visitantes del blog.



7. Discusión

La importancia de los Corresponsales No Bancarios radica principalmente en su aporte para la inclusión, ya que sirven como intermediario para prestar servicios financieros a nombre y cuenta de una entidad bancaria, fueron creados con la finalidad de llegar especialmente a las zonas de difícil acceso con el propósito de introducir a toda la población al sistema financiero formal.

De acuerdo a Sánchez et al. (2020), en su estudio denominado "El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera" manifiesta que los CNB tienen una aceptación del 48% de la población del cantón Chimborazo, es decir esta cantidad hace uso de estos canales de intermediación financiera, determinando también que existen problemas que inciden en la no utilización de los servicios que prestan estos canales, uno de ellos es la mala atención, pues la falta de capacitación en atención al cliente y en temas financieros es escasa, así también el poco efectivo que manejan estos negocios no permite llevar a cabo transacciones con un monto de dinero elevado, además las fallas en el sistema se presentan constantemente ya que se ubican en las zonas más alejadas de la área urbana, y por último la inseguridad debido a las posibilidades de robo que pudiese existir (p. 16; 19).

Los datos mencionados anteriormente son similares a los obtenidos en la ciudad de Loja, donde el 67% de la población hace uso de los CNB dando un porcentaje relativamente mayor a lo obtenido en el cantón Chimborazo, del mismo modo la ciudadanía manifestó algunos factores por los cuales no hacen uso, cabe recalcar que estos se asemejan a los mencionados en el estudio de Sánchez, entre estos factores tenemos: la desconfianza al momento de llevar a cabo sus transacciones, la mala atención que brindan a los usuarios, la inseguridad que representa ya que están expuestos con mayor facilidad a la delincuencia, el bajo o nulo conocimiento que poseen los propietarios de los CNB respecto a temas financieros, los costos adicionales que se generan por hacer uso de estos canales, las fallas en el sistema y la falta de liquidez en estos establecimientos afectan significativamente en la utilización de los mismos.

Por otro lado, Muñiz et al. (2021), en su investigación denominada "El aporte de los Corresponsales No Bancarios (CNB) a la Inclusión Financiera" señala que los habitantes del cantón Jama indicaron que al hacer uso de los CNB tienen varias ventajas ya que facilitan el acceso a los servicios financieros, ahorro en el costo de transporte y disminución de tiempo al evitar largas filas dado que se encuentran dentro del cantón.

En comparación con el presente trabajo de titulación, lo mencionado anteriormente concuerda con los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación, ya que la población lojana coincide con las opiniones señaladas anteriormente, manifestando que tener acceso a los CNB les permite ahorrar su tiempo por la fácil accesibilidad y agilidad en las transacciones, el ahorro en el costo de transporte ya que se ubican cerca a sus domicilios y presentan horarios extensos de atención al público.

Sin duda alguna, los Corresponsales No Bancarios son una alternativa para mejorar los niveles de inclusión financiera en el país, pues si hacemos referencia a este término, no es solo el acceso a los servicios financieros sino el uso que se les da a los mismos. A pesar de tener aspectos por mejorar, desde su implementación los CNB buscan estrategias para llegar a toda la población con productos y servicios de calidad incentivando su uso, por ello, la constante innovación es su principal aliado para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes y sobre todo fidelizarlos.

8. Conclusiones

El nivel de aceptación que tienen los Corresponsales No Bancarios en la ciudad de Loja es del 67%, según la población estos canales se han convertido en la principal alternativa para realizar depósitos y retiros de dinero, pago de servicios básicos y transferencias bancarias, considerando que estos son los servicios más utilizados, puesto que según la Superintendencia de Bancos estos canales están autorizados para brindar un total de once servicios financieros.

Así también, dentro de los factores que influyen en la no utilización de estos canales están la desconfianza, inseguridad, mala atención y los costos adicionales que se genera al hacer uso de estos canales.

Las ventajas que presentan los Corresponsales No Bancarios desde el punto de vista de los usuarios son el ahorro de tiempo, fácil accesibilidad, agilidad en las transacciones, ahorro en costos de transporte, y comodidad ya que tienen horarios de atención extensos a diferencia de las Instituciones Financieras.

Se diseñaron estrategias aplicables a los Corresponsales No Bancarios, tomando en cuenta factores macroeconómicos y recomendaciones de la población, con el fin de aumentar el nivel de aceptación de estos canales de intermediación financiera, e incentivar su uso en la población.

9. Recomendaciones

Se sugiere realizar periódicamente supervisiones de control por parte de los organismos reguladores a los negocios que se constituyen como Corresponsales No Bancarios, para determinar el nivel de cumplimiento de las políticas planteadas por cada entidad financiera.

Que las entidades bancarias incorporen en el mercado un mayor número de Corresponsales No Bancarios, llegando a las zonas más alejadas del área urbana, convirtiéndolos en un atractivo para la población y puedan disfrutar de las ventajas que estos brindan.

Realizar capacitaciones a los propietarios de los Corresponsales No Bancarios, con la finalidad de que puedan brindar una buena atención al usuario, considerando que la entidad bancaria tiene plena responsabilidad frente al cliente.

A fin de mejorar los procesos de inclusión financiera se presentan varias estrategias, como la implementación de elementos de seguridad para los usuarios, la reducción de costos por cada transacción o la estandarización de estos valores, así también, capacitaciones para los dueños de los establecimientos que son CNB y mejorar aspectos de publicidad, con el fin de alcanzar una mejor aceptación en la población lojana.

10. Bibliografía

- ABANCA. (8 de mayo de 2018). *Cuentas Claras*.
<https://www.cuentasclaras.es/glosario/operaciones-bancarias-de-activo-y-pasivo/>
- Aiteco Consultores. (2021). *Planes de mejora*. <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
- Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *Inclusión Financiera y Desarrollo situacional actual, Retos y desafíos de la Banca* (Primera ed.) [Archivo PDF].
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador* [Archivo PDF]. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2021). *Boletín Macroeconómico* [Archivo PDF].
<https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/08/Boleti%CC%81n-Econo%CC%81mico-agosto-2021.pdf>
- ASOBANCA. (13 de diciembre de 2021). *Resolución No. JPRF-F-2021-4 - Reforma “Normas que regulan las tasas de interés”* [Archivo PDF]. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/12/Cuadro-comparativo-Resolucion-No.-JPRF-F-202-4-Reforma-Nuevas-tasas-de-interes.pdf>
- ASOBANCA. (28 de septiembre de 2021). *Ecuador está entre los cuatro países de la región con más Corresponsales No Bancarios* [Archivo PDF]. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/09/2021-09-29-BP-Corresponsales-No-Bancarios-CNB.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (diciembre de 2020). *Evolución de los medios de pago en Ecuador en el contexto de pandemia COVID-19* [Archivo PDF].
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Funciones del Banco Central del Ecuador en Dolarización*.
<https://contenido.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000945>

- Banco Central del Ecuador. (8 de febrero de 2021). *Boletín 2020*.
<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1411-en-cuatro-anos-aumento-el-acceso-al-sistema-financiero-en-3-7-millones-de-personas>
- Banco Central del Ecuador. (2022).
<https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador>
- Banco del Austro. (2021). *Crédito de Consumo*.
<https://www.bancodelaustro.com/principal/personas/creditos/consumo>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (15 de enero de 2020).
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (14 de agosto de 2020). *Banco de Desarrollo de América Latina*.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2020/08/inclusion-y-educacion-financiera-claves-para-reducir-brechas-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Banco del Pacífico. (2018). *Corresponsales No Bancarios*.
<https://www.educacionfinanciera.com.ec/temas/banca-electronica/corresponsales-no-bancarios/>
- Banco del Pacífico. (2021). *Tu Banco Banco Aquí*.
<https://www.bancodelpacifico.com/personas/canales-de-atencion/presencial/tu-banco-banco-aqui>
- Banco Estudiantil. (14 de junio de 2021). *Sistema Financiero del Ecuador*.
<https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/#>
- Banco Guayaquil. (2021). *Banco del Barrio*.
<https://www.bancoguayaquil.com/banco-del-barrio/>
- Banco Internacional. (5 de mayo de 2021). *Cuenta de ahorros, características y ventajas*.
<https://www.bancointernacional.com.ec/cuenta-de-ahorros-caracteristicas-y-ventajas/>
- Banco Internacional. (5 de febrero de 2021). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?*.
<https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>

- Banco Mundial. (20 de abril de 2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview#1>
- Banco Pichincha. (2021). *Corresponsales no bancarios Mi Vecino*. <https://inicio.pichincha.com/portal/canales-de-atencion/mi-vecino>
- Banco Mundial. (2020). *Acceso financiero Universal 2020*. <https://ufa.worldbank.org/en/country-progress/ecuador>
- BBVA. (2021). *¿Qué es una cuenta corriente?* <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/cuenta-corriente-caracteristicas.html>
- CACPE Loja. (2021). *Crédito comercial*. <https://www.cacpe Loja.fin.ec/credito-comercial-pymes-2/>
- CACPE Loja. (2021). *Microcrédito*. <https://www.cacpe Loja.fin.ec/microcredito/>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de septiembre de 2014). *Segundo Suplemento - Registro Oficial N.º 332* [Archivo PDF]. <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de comercio de Ambato LTDA. (2021). <https://www.ccca.fin.ec/personas-credito-de-vivienda/>
- Corporación Financiera Nacional. (agosto de 2017). *Productos y Servicios Financieros del Sistema Financiero Nacional*. [Diapositiva PowerPoint]. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/MODULO-III-PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO.pps>
- Durán, R. (abril de 2016). *CENTRO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD. La importancia de la Inclusión Financiera y la Bancarización para la Competitividad* [Archivo PDF]. <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/tesis/Inclusion%20Financiera%20y%20Bancarizacin%20para%20la%20Competitividad2.pdf>
- El Comercio. (2015). *Tres entidades manejan 20 000 bancos barriales*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/entidades-bancos-barriales-ecuador.html>

- El Comercio. (2019). *Banco de Guayaquil entregó la placa al corresponsal no bancario número 6 000*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/banco-guayaquil-placa-corresponsal-barrio.html>
- El Universo. (3 de noviembre de 2018). *Transacciones bancarias en tiendas y locales suman millones en Ecuador*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/11/03/nota/7031235/transacciones-tiendas-locales-suman-millones/>
- Erazo, J., Narváez, C., & Ordóñez, E. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(10). doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Grupo de Monitoreo Macroeconómico. (2011). *Grupo de Monitoreo Macroeconómico MERCOSUR: Indicadores de Bancarización* [Archivo PDF]. <http://cdi.mecon.gov.ar/bases/docelec/fc1282.pdf>
- Guerra, R. (9 de agosto de 2021). *Zárate Abogados*. <https://zarateabogados.com/2021/08/09/por-que-es-importante-la-bancarizacion-para-mexico/>
- Guevara, J. (12 de abril de 2015). *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/en-ecuador-existen-273-corresponsales-no-bancarios-por-cada-10-mil-km2>
- Hauyon, J. (2013). Bancarización. *Horizonte empresarial*, 6. http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Horizonte_empresarial/article/view/419/414
- Hernández, S. (junio de 2021). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: Plan Estratégico 2019-2022* [Archivo PDF]. https://www.seps.gob.ec/documents/20181/888238/Plan_Estrat%C3%A9gico_2019-2022.pdf/25fe5f5f-5424-4a79-a235-115c7902d8f5?version=1.0
- Méndez, M. (2010). *Revista Gestión*. <https://www.marielamendezprado.com/2010/03/corresponsales-no-bancarios-en-ecuador.html>

- Merizalde, G. (10 de octubre de 2017). *PDFCOFFEE: Breve Historia de La Banca Ecuatoriana*. <https://pdfcoffee.com/breve-historia-de-la-banca-ecuatoriana-5-pdf-free.html>
- Morán, J., Peña, D., & Soledispa, X. (25 de enero de 2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 6(1). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/372>
- Muñiz, L., Loor, M., & Cedeño, J. (11 de mayo de 2021). El aporte de los Corresponsales No Bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Publicando*. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2252/2459>
- Novillo, E. A. (19 de febrero de 2018). *Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios [Archivo PDF]*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10274/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-373.pdf>
- Paredes, G., Brenta, N., Maridueña, Á., & Pareja, M. (19 de mayo de 2020). Ecuador: La prudencia de la Banca Privada en Dolarización (2001-2019). *Revista Economía*. <http://C:/Users/ASUS/Desktop/2269.pdf>
- Proaño, D., Soler, V., & Bernabeu, E. (diciembre de 2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. (3. Empresa, Ed.) *3C Empresa*. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2020). *Avances de Inclusión Financiera [Archivo PDF]*. <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/tesis/RFD-Avances-Inclusion-Financiera-2020c.pdf>
- Rivera, J., & Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?* [Archivo PDF]. <https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/Araque-W.-CON-003-Que-es-la-inclusion.pdf>
- Sánchez, C., Prada, D., & Erazo, F. (enero-junio de 2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*, Vol. 12 Núm. 1 (2020): enero-junio, 12(1). <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3599/4720>

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2010). *Sistema Nacional de Información: Indicadores Básicos de Población*.
<http://indestadistica.sni.gob.ec/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=SNI.qvw&host=QVS@kukuri&anonymous=true><http://indestadistica.sni.gob.ec/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=SNI.qvw&host=QVS@kukuri&anonymous=true&bookmark=Document/BM24>
- Superintendencia de Bancos. (2021). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2021*.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2021/>
- Superintendencia de Bancos. (30 de julio del 2018). *Normas de Control, para las Entidades de los sectores financieros público y privado* [Archivo PDF].
https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/06/L1_III_cap_I.pdf
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2021). *Junta de Regulación Política Monetaria y Financiera*.
<https://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/MercadoValores/JuntaPoliticaRegulacionMonetariaFinanciera/QJPRMF#gsc.tab=0>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2021). *Concepto - Bancarización*.
<https://orientacion.sunat.gob.pe/3043-concepto-bancarizacion-personas>

11. Anexos

Anexo 1

Encuesta



Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Banca y Finanzas
Encuesta

Reciba un cordial saludo, soy estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la Carrera Banca y Finanzas. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información veraz y concreta con fines académicos, lo que permitirá llevar a cabo el tema de investigación denominado *“Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja”*; cabe mencionar que la información que se brinde es totalmente anónima.

1. Género

(Seleccione una opción)

Masculino ()

Femenino ()

Otro ()

2. Edad

(Seleccione una opción)

20 – 35 años ()

36 – 50 años ()

51 – 65 años ()

66 – 74 años ()

3. Formación académica

(Seleccione una opción)

Primaria ()

Secundaria ()

Tercer Nivel - Universidad ()

Cuarto Nivel - Posgrado ()

4. Ocupación

(Seleccione una opción)

Estudiante ()

Ama de casa ()

Libre ejercicio ()

Otro

5. ¿Conoce que son los Corresponsales No Bancarios (CNB)? Tales como: "Banco del Barrio", "Pichincha Mi Vecino", "Tú Banco, Banco Aquí" y "Punto BB"

(Seleccione una opción)

Si () *Continue con la encuesta*

No () *De por terminada la encuesta*

6. ¿Usted hace uso de los servicios que ofrecen los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una opción)

Si () *Pase a la pregunta #8 y continúe con la encuesta*

No () *Pase a la pregunta #7, y de por terminada la encuesta*

7. ¿Por qué no hace uso de los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una o varias opciones)

Desconfianza ()

Son inseguros ()

Generan costos adicionales ()

Brindan mala atención ()

Desconocimiento de los servicios que ofrecen ()

Poseen bajo o nulo conocimiento en temas financieros ()

Tienen frecuentemente problemas en el sistema ()

No disponen de suficiente dinero en efectivo ()

8. ¿Qué Corresponsal No Bancario utiliza con mayor frecuencia?

(Seleccione una opción)

Banco del Barrio – Banco Guayaquil ()

Mi Vecino – Banco Pichincha ()

Tú Banco, Banco Aquí – Banco Pacífico ()

Punto BB – Banco Bolivariano ()

9. ¿Con qué frecuencia acude a los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una opción)

Semanal ()

Quincenal ()

Mensual ()

10. ¿Cuál es el número de transacciones promedio que usted ejecuta en un mes?

(Seleccione una opción)

Entre 1 y 25 ()

Entre 26 y 50 ()

Entre 51 y 75 ()

Entre 75 y 101 ()

Más de 100 ()

11. ¿Cuál es el monto de dinero promedio que usted utiliza para efectuar transacciones en los Corresponsales No Bancarios en un mes?

(Seleccione una opción)

Entre \$1 y \$100 ()

Entre \$101 y \$200 ()

Entre \$201 y \$300 ()

Entre \$301 y \$400 ()

Más \$400 ()

12. ¿Cuál es el costo promedio que usted paga por hacer uso de los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una opción)

Entre 0,50 ctvs. y 0,59 ()

Entre 0,60 ctvs. y 0,69 ()

Entre 0,70 ctvs. y 0,79 ()

13. ¿De qué servicios financieros hace uso en los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una o varias opciones)

Depósitos de dinero ()

Retiro de dinero ()

Recaudaciones de terceros ()

Transferencias Bancarias ()

Pago de servicios básicos ()

Consultas de saldos de su cuenta bancaria ()

Avances en efectivo de tarjeta de crédito ()

Cobro del Bono de Desarrollo Humano ()

Envío y pago de giros y remesas, locales y en el exterior ()

14. ¿Qué ventajas considera que le otorgan los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una o varias opciones)

Ahorro de tiempo ()

Ahorro de costos en transporte ()

Fácil Accesibilidad ()

Agilidad en las transacciones ()

Horarios extensos ()

Seguridad ()

15. En base a su experiencia, ¿Considera que los Corresponsales No Bancarios están capacitados para realizar todas las transacciones que usted requiere?

(Seleccione una opción)

Si ()

No ()

A veces ()

16. ¿La calidad del servicio que brindan los Corresponsales No Bancarios es?

(Seleccione una opción)

Mala ()

Regular ()

Buena ()

17. ¿Considera importante la existencia de los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una opción)

Si ()

No ()

18. ¿Qué elementos de seguridad usted considera importantes para darle mayor seguridad a los usuarios de los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una o varias opciones)

Guardia de seguridad ()

Cámara de video ()

Mayor privacidad al realizar las transacciones ()

19. ¿Dónde prefiere hacer sus operaciones bancarias?

(Seleccione una opción)

Instituciones financieras (Bancos) ()

Corresponsales No Bancarios (CNB) ()

20. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la existencia de los Corresponsales No Bancarios?

(Seleccione una o varias opciones)

Internet ()

Radio ()

Televisión ()

Afiches ()

21. Desde su perspectiva ¿Considera que la publicidad que hacen los Corresponsales No Bancarios es?

(Seleccione una opción)

Mala ()

Regular ()

Buena ()

22. ¿Usted considera que los Corresponsales No Bancarios contribuyen a la Inclusión Financiera?

(Seleccione una opción)

Si ()

No ()

Expreso mi más sincero agradecimiento por el tiempo brindado en el desarrollo de la presente encuesta. Ante cualquier inquietud no dude en contactarse con mi persona.

Nombre: Dayanna Stefania Sánchez Malla

Telf.: 0989091506

Email: dayanna.sanchez@unl.edu.ec

Anexo 2

Evidencias fotográficas



Anexo 3

Oficio de designación y aprobación de director del trabajo de titulación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

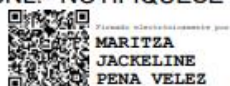
BANCA Y FINANZAS
Facultad Jurídica, Social y
Administrativa

Presentada el día de hoy, 23 de noviembre de 2021, a las 09h00.- Evacuada la diligencia otórguese lo solicitado por la persona interesada e incorpórese al expediente académico.- **LO CERTIFICO.**

ENA REGINA PELAEZ SORIA
Firmado digitalmente por
ENA REGINA PELAEZ SORIA
Fecha: 2021.11.23 09:31:54
-05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
**SECRETARIA ABOGADA DE LA FACULTAD
JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

Loja, 23 de noviembre de 2021, a las 09h15.- De conformidad a las competencias establecidas en el Art. 134 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, al informe favorable de pertinencia de estructura y coherencia conforme lo determinado en el Artículo 134 del RRA-UNL, emitido por el/la **Lic. Franklin Yovani Malla Alvarado, Mg.Sc.** docente de la Carrera de Banca y Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, sobre el proyecto de tesis intitulado: **"ESTUDIO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU EFECTO EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA CIUDAD DE LOJA"**. Presentado por el/la postulante: **DAYANNA STEFANIA SÁNCHEZ MALLA**, estudiante de la Carrera de Banca y Finanzas (Modalidad Presencial), previo a optar el Grado de: **INGENIERA EN BANCA Y FINANZAS** se autoriza la ejecución de tesis, y se designa como Director/a de Tesis al/la Docente: **Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg. Sc.** Conforme lo ordenado en el Art. 136 RRA-UNL.- **NOTIFÍQUESE** para que surta los efectos de Ley que corresponden.-



MARITZA
JACKELINE
PENA VELEZ

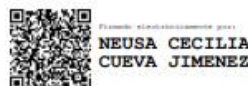
Ing. Maritza Jackeline Peña Vèlez, Mg. Sc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA
DE BANCA Y FINANZAS**

Loja, 23 de noviembre de 2021, a las 10h00.- Notifico con el Decreto y la providencia que antecede con la designación legal y formal de Director/a de Tesis, al/la Docente: **Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg.Sc.** para el efecto deberá observarse estrictamente lo establecido en los artículos 137 y siguientes del RRA-UNL .- Para constancia firman en unidad de **para los fines que se persiguen.**



MARITZA
JACKELINE
PENA VELEZ

Ing. Maritza Jackeline Peña Vèlez, Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA C-BF.



NEUSA CECILIA
CUEVA JIMENEZ

Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg. Sc.
DIRECTOR/A DE TESIS

ENA REGINA PELAEZ SORIA
Firmado digitalmente por
ENA REGINA PELAEZ SORIA
Fecha: 2021.11.23 09:32:03
-05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
**SECRETARIA ABOGADA DE LA FACULTAD
JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**



ROBERT
ORLANDO DIAZ

Elab. por:: RDL.

.../

Anexo 4

Certificación de traducción del Abstract

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Loja, 01 de junio del 2022

Lic. Manuel Alejandro Poma Tacuri
Licenciado en Ciencias de la Educación: Mención Idioma Inglés

CERTIFICO:

Yo, **Manuel Alejandro Poma Tacuri**, con cédula de identidad **1105661100**, Licenciado en Ciencias de la Educación, mención inglés, he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente Trabajo de Titulación denominado: "**Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja**" correspondiente a la **Srta. Dayanna Stefania Sánchez Malla**, con número de cédula **1104717564**.

En cuanto puedo indicar en honor a la verdad, facultando al interesado, hacer uso del presente documento.

Atentamente,



.....
Lic. Manuel Alejandro Poma Tacuri
C.I: 1105661100
Telf: 0939830288